# Ouvidoria Geral da Petrobras

O que é?

Como funciona?

Como entrar em contato?

PETROBRAS

# Mensagem do Ouvidor

A Ouvidoria Geral da Petrobras trabalha pela valorização de seus públicos de interesse, incentivando a participação de todos aqueles que compõem a rede de relacionamentos da Petrobras na melhoria dos processos da companhia.

Isso é possível a partir de sugestões, reclamações e denúncias feitas perante a Ouvidoria Geral, que, ligada diretamente ao Conselho de Administração da Petrobras, pode ser comunicada a respeito de situações que envolvam a atuação da companhia e que mereçam algum tipo de ação por parte dos gestores.

O trabalho da Ouvidoria Geral traduz o compromisso da Petrobras com a transparência. A busca contínua por respostas e soluções revela a importante atuação estratégica estabelecida a partir do acesso de todos a um canal de comunicação direto com a alta administração.

Com esta publicação objetivamos apresentar os principais focos de atuação da Ouvidoria Geral, orientar quanto às formas de contato disponíveis e informar sobre as políticas e diretrizes que regem a função Ouvidoria.

Paulo Otto von Sperling
Ouvidor Geral da Petrobras

# Ouvidoria Geral da Petrobras

## Um canal direto entre os diversos públicos de interesse e a alta administração da companhia

A atuação da Petrobras envolve uma complexa rede de relacionamentos. A Ouvidoria Geral se apresenta como um importante meio para que clientes, fornecedores, empregados, consumidores, investidores e a sociedade em geral possam apresentar sugestões, reclamações e denúncias referentes à atuação da companhia.

# Atuação estratégica

A Ouvidoria Geral é receptora de informações relevantes para o aprimoramento da gestão e dos processos da Petrobras. Ao receber as manifestações e encaminhá-las às áreas da companhia para tratamento, permite que eventuais distorções ou não conformidades sejam corrigidas, irregularidades detectadas e apuradas ou que esclarecimentos sejam feitos.

São focos de atuação da Ouvidoria Geral:

- a valorização dos principais públicos de interesse – acionistas, clientes, empregados, sociedade, governo, parceiros, fornecedores e comunidades – direta ou indiretamente ligados à atuação da companhia;
- a observância dos princípios éticos e compromissos de conduta do Sistema Petrobras;
- o incentivo à transparência.

**A Ouvidoria Geral coordena a participação da Petrobras em diversas ações voltadas para promoção da ética e da transparência nos negócios, representando a companhia junto aos organismos nacionais e internacionais que tratam do tema.**

## Garantia de independência, imparcialidade e confidencialidade

As políticas e diretrizes da Ouvidoria Geral da Petrobras, sua vinculação ao Conselho de Administração da companhia e mandato com prazo definido para o ouvidor, garantem independência na condução das questões trazidas pelos demandantes.

Quem busca a Ouvidoria pode contar com atuação imparcial, interação confidencial e a certeza de que o seu nome será mantido em sigilo. Situações muito específicas podem requerer que o demandante seja identificado para o tratamento de sua demanda. Entretanto, isso só será feito mediante sua prévia autorização.

**O compromisso da Ouvidoria Geral da Petrobras é tratar as manifestações com independência, isenção e ética.**

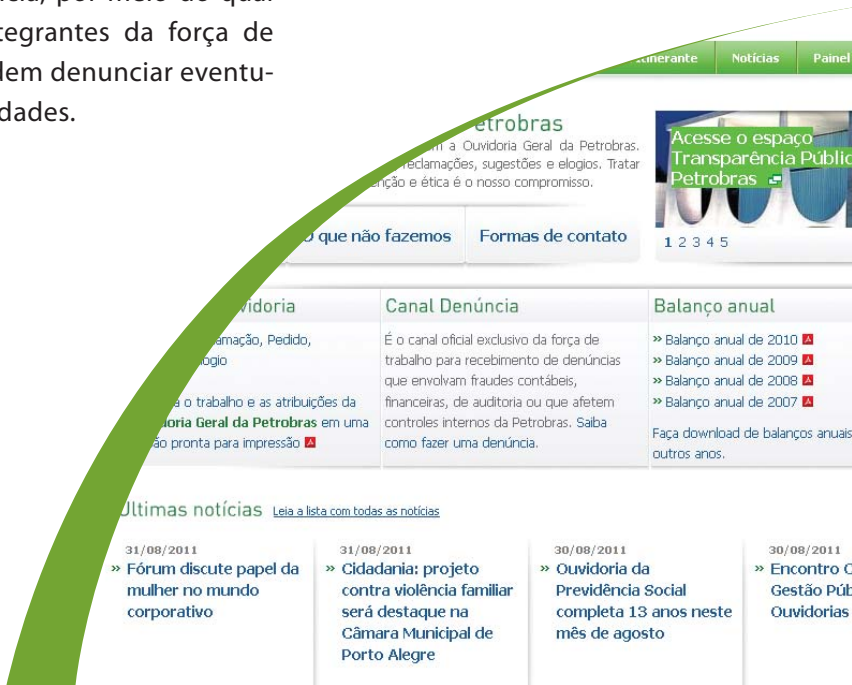
# Canal Denúncia: voltado para a força de trabalho, com garantia de anonimato

A Ouvidoria Geral da Petrobras é o canal exclusivo da força de trabalho para recebimento de denúncias que envolvam fraudes contábeis, financeiras, de auditoria ou que afetem controles internos da Petrobras.

Em conformidade com os requisitos da lei Sarbanes-Oxley (SOx), que busca garantir a criação de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis nas companhias, a Petrobras criou o Canal Denúncia, por meio do qual todos os integrantes da força de trabalho podem denunciar eventuais irregularidades.

Denúncias de outra natureza devem ser identificadas, mas a Ouvidoria resguardará a identidade do demandante como questão de princípio.

A Ouvidoria Geral também recebe denúncias por quaisquer outras de suas formas de contato.



## O que a Ouvidoria faz

- Recebe e trata todas as manifestações relacionadas à atuação da Petrobras com independência, isenção e confidencialidade.
- Identifica alternativas, quando cabível, para a solução das demandas.
- Atua na mediação de conflitos e na facilitação de diálogos.
- Encaminha as demandas às áreas responsáveis para o seu tratamento.
- Acompanha o tempo de atendimento às demandas, buscando a sua agilização.
- Analisa as respostas recebidas das áreas responsáveis.
- Informa o andamento das demandas e o seu resultado aos demandantes.
- Emite recomendações para a melhoria da gestão e dos processos da companhia.

## O que a Ouvidoria não faz

- Não substitui os canais de atendimento da companhia responsáveis pela primeira orientação ou resposta a pedidos, reclamações e solicitação de informações.
- Não trata manifestações sobre questões privadas e pessoais sem relação com a atuação da Petrobras.
- Não realiza investigações, mas encaminha as denúncias para apuração nas áreas.
- Não decide pelas áreas da companhia para solução das demandas.
- Não modifica normas internas, mas contribui para sua melhoria.
- Não atende demandas formuladas por terceiros.
- Não trata de demandas que estejam na esfera judicial.

## Ouvidorias Locais

Localizada na sede da Petrobras, no Rio de Janeiro, a Ouvidoria Geral está gradativamente implementando ouvidorias locais em unidades operacionais e administrativas da companhia em outras regiões do país.

Essa descentralização visa ampliar a acessibilidade a atendimentos presenciais e agilizar o tratamento das demandas, permitindo que muitas delas se resolvam no mesmo local em que foram originadas.

A implantação de ouvidorias locais também contribui para uniformização e alinhamento dos processos relacionados ao tratamento das demandas.

# Como entrar em contato

Existem diversas formas de entrar em contato com a Ouvidoria Geral: site, intranet, telefone, carta, fax ou email.

**Internet**
http://ouvidoria.petrobras.com.br

**E-mail**
ouvidoria@petrobras.com.br

**Telefones**
0800 28 28 280
(21) 3224-6666

**Fax**
(21) 3224-8189

**Internamente**
Chave PROU

**Carta**
**Ouvidoria Geral da Petrobras**
Av. República do Chile, 65 – 11º andar – sala 1101
Centro – Rio Janeiro – Brasil – CEP: 20031-912 – RJ

**Urna**
No *hall* do Edifício Sede da Petrobras – Edise, no Rio de Janeiro, para recebimento de manifestações por escrito.

**Para ser atendido pessoalmente, é necessário agendar um horário por qualquer um dos canais acima**.

Banco de Imagens Petrobras (Ailton Mendonça, Andre Valentim, Bruno Veiga, Geraldo Falcão, Roberto Rosa, Rogerio Reis) e Thinkstock

Foto Ouvidor: Marcelo Vallin

Dezembro de 2011

http://ouvidoria.petrobras.com.br
0800 2828280

Grevy Conti Designers

PETROBRAS