

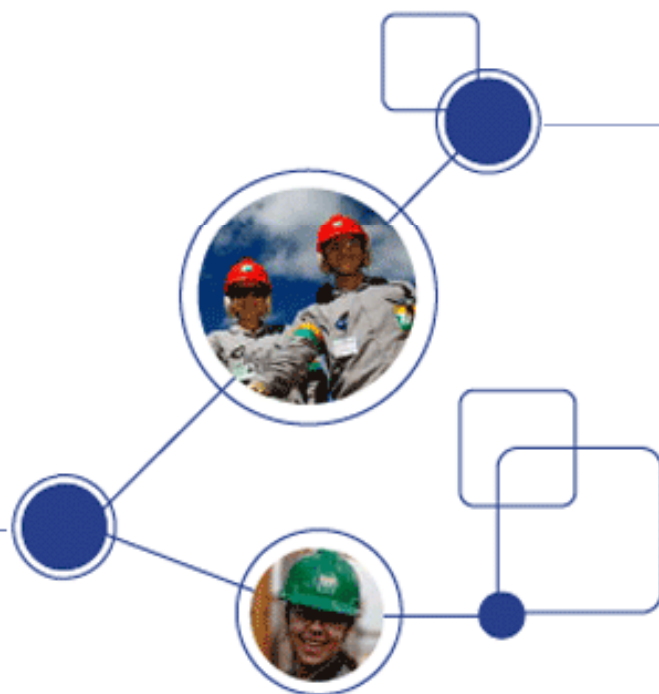


II Simpósio Internacional de Transparência nos Negócios

Ouvidoria: Ferramenta para a Gestão Transparente

Marta Rotstein

Planejamento e Gestão da Ouvidoria-Geral da Petrobras



AGENDA

- **Responsabilidade Social e Transparência**
- **Papel da Ouvidoria**
- **Desafios**

Para a Petrobras...

“A transparência, mais do que um compromisso público, é uma **prática efetiva de gestão** na Petrobras. Um valor essencial que se consolida no **relacionamento com as suas partes interessadas**, na melhoria das práticas de governança corporativa e na expansão das ações de responsabilidade social e ambiental.

A **Ouvidoria Geral** também é um importante canal de diálogo entre a Petrobras e seus públicos de relacionamento.”

(Balanço Social e Ambiental 2007 da Petrobras)

Petrobras é signatária dos tratados:

- Pacto Global da ONU – Princípio 10: combate à corrupção
- PACI – Partnering Against Corruption Initiative
- EITI – Extractive Industries Transparency Initiative

A Petrobras foi a grande vencedora, em 2008, do GRI *Reader's Choice Awards*, premiação que reconhece os relatórios de sustentabilidade mais transparentes e completos do mundo.

A Ouvidoria Geral da Petrobras é o Canal Denúncia da Lei Sarbanes- Oxley, para comunicação de irregularidades ou fraude em relação às atividades de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria interna e externa.



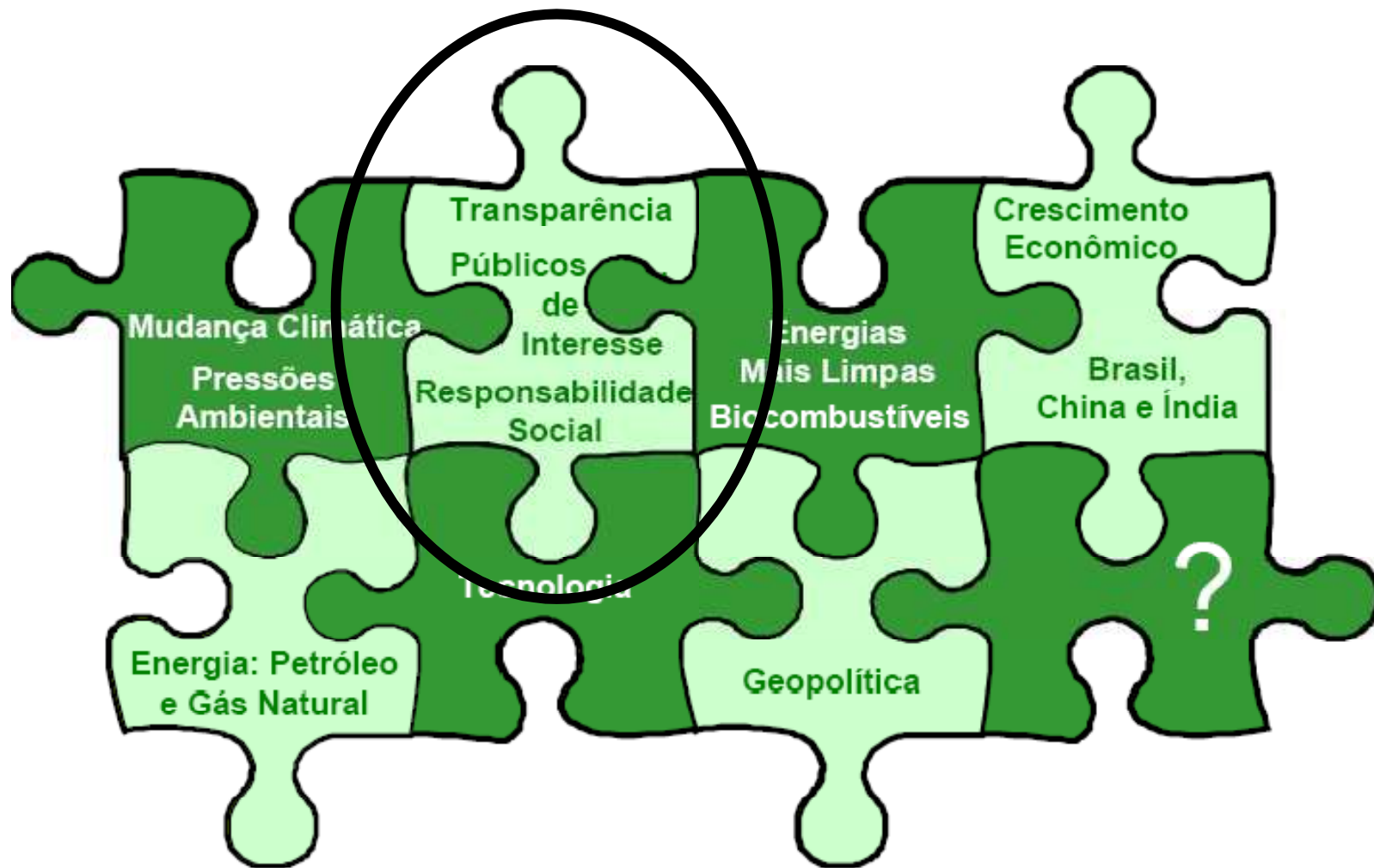
Missão

Atuar de forma segura e rentável, com **responsabilidade social** e ambiental, nos mercados nacional e internacional, fornecendo produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes e contribuindo para o desenvolvimento do Brasil e dos países onde atua.

DESAFIOS DE GESTÃO

Novos Projetos Estratégicos com foco em:

- **Responsabilidade Social**
 - **Ser referência internacional em responsabilidade social na gestão dos negócios, contribuindo para o desenvolvimento sustentável.**

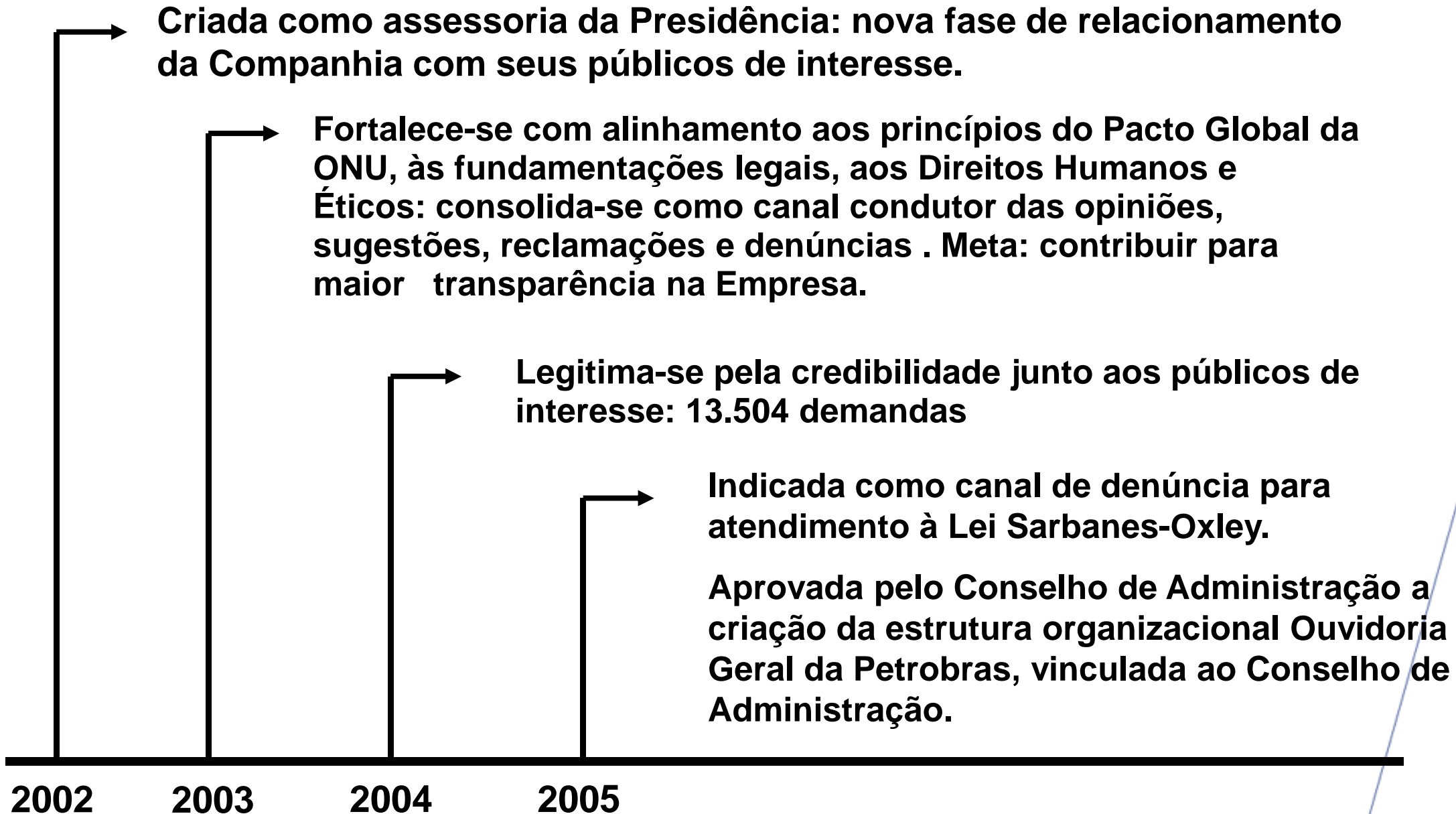


Fonte: Plano Estratégico Petrobras 2020

- Canal para fazer fluir a comunicação.
- Promoção da democracia e dos direitos humanos.
- Incentivo ao diálogo entre empresa e partes interessadas.
- Zelo pela aplicação dos princípios da ética, da transparência e da responsabilidade cidadã.

IMPORTANTE DESTACAR QUE:

- O cidadão deve ser entendido não como um consumidor de bens e serviços ou como um cliente, mas sim como um “sujeito” de direitos.
- Em função disso, a Ouvidoria deve exercer suas atividades para garantir os direitos dos públicos de relacionamento da Companhia, não como favor, mas como parte de suas obrigações, principalmente no trato da coisa pública.



Aprovação pela DE da padronização da vinculação organizacional das Ouvidorias aos seus respectivos Conselhos de Administração.

Definição e validação da Política e Diretrizes da Ouvidoria Geral

Alinhamento com demais Ouvidorias do Grupo

Plano estruturado de Comunicação

Projeto de Benchmarking

Aprimoramento do sistema informatizado

Citada no Código de Ética como canal formal para denúncia acerca de transgressões éticas

2006

2007

Posição na Organização Geral



Atribuições

“Planejar, orientar, coordenar e avaliar atividades que visem acolher opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias dos públicos de relacionamento da Companhia, promovendo as apurações decorrentes e as providências a serem adotadas.”

- **ÍNDICE DOW JONES DE SUSTENTABILIDADE (DJSI)**

Pontuação da Dimensão Transparência

2005 (Base 2004): 30

2006 (Base 2005): 70 **(OFICIALIZAÇÃO DA OUVIDORIA, ENTRADA NO DJSI)**

2007 (Base 2006): 100

Políticas e Diretrizes da Função Ouvidoria do Sistema Petrobras (CA de 27/12/2007)

Políticas:

- Assegurar o acolhimento de sugestões, críticas, reclamações e denúncias de todos os públicos de interesse – acionistas, investidores, trabalhadores, clientes, fornecedores, poder público, sociedade e comunidades onde atua, contribuindo para a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania e da transparência.
- Assegurar que as ouvidorias sejam acessíveis, a todos os públicos de interesse, independente de condição econômica, social, cultural, lingüística e física.

Políticas:

- Assegurar a confidencialidade e o sigilo no atendimento às demandas, por meio de sistemas de informação seguros, comportamento ético e prazo máximo para guarda e manutenção de registros internos.
- Assegurar a independência no exercício de suas atribuições.
- Assegurar uma atuação isenta, por meio de escuta imparcial de todas as partes envolvidas, possibilitando um processo consistente de mediação.



Diretrizes:

- Recomendar a vinculação das ouvidorias das Companhias do Sistema Petrobras aos respectivos conselhos de administração ou equivalentes.
- Encaminhar para as áreas as denúncias recebidas para que sejam apuradas e adotadas as providências pertinentes.
- Acolher denúncias de caráter anônimo, desde que referentes a questões de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria interna e externa, encaminhando para as áreas pertinentes para que sejam adotadas as providências cabíveis.
- Interagir com as áreas pertinentes com o objetivo de aprofundar e promover o tratamento das demandas recebidas.
- Manter informados os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até sua conclusão.

Diretrizes:

- Recomendar que as ouvidorias sejam o canal oficial de recepção e tratamento de denúncias de irregularidades de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria interna e externa, mantendo a Ouvidoria Geral da Petrobras informada sobre as mesmas.
- Prestar contas de suas atividades aos conselhos de administração, ou equivalentes, através dos comitês de auditoria, quando existentes, resguardando a confidencialidade nas denúncias.
- Contribuir para a gestão das empresas do Sistema Petrobras com recomendações, formuladas a partir dos conhecimentos e experiências adquiridos no exercício de sua função.

PARA A EMPRESA:

- A ouvidoria é uma **ferramenta nova** no contexto dos novos marcos legais para atender às demandas dos cidadãos.
- O exercício da função ouvidoria é uma prática **concreta** para o alcance da transparência, da ética nos negócios, da cidadania e de novos compromissos a que estão sujeitos as empresas públicas e privadas.

PARA A OUVIDORIA:

- A compreensão do seu papel é um processo que implica em **mudança** organizacional – portanto lento – onde sua responsabilidade maior é contribuir para essa mudança.

PARA OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO (DEMANDANTES):

- A ouvidoria **não é instância decisória**, e sim de acolhimento e encaminhamento de demandas para a apuração e providências das áreas executivas da empresa. A ela cabe o **reconhecimento dos direitos de todos**, zelando para que sejam tomadas as providências necessárias para que os desvios sejam identificados e corrigidos.

PARA AS ÁREAS EXECUTIVAS DA EMPRESA:

- A ouvidoria não é uma “ameaça” e sim uma **oportunidade** para a construção de uma empresa cada vez mais ética, transparente e responsável socialmente.



Obrigada!



<http://www.ouvidoria.petrobras.com.br>



ouvidoria@petrobras.com.br



21 3224-8780

