

BALANÇO ANUAL DA
OUVIDORIA-GERAL
DA PETROBRAS

2024

OUVIDORIA-GERAL

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral tem o propósito de dialogar com todas as partes interessadas para cultivar um ambiente de confiança e reafirmar o respeito da companhia pelas pessoas, atuando fundamentalmente em três frentes: (i) promoção da transparência e monitoramento da Lei de Acesso à Informação na Petrobras; (ii) manutenção do diálogo com todas as partes interessadas, sobretudo por meio do tratamento das demandas, com destaque para os pedidos e as reclamações; e (iii) acompanhamento do processo de tratamento das denúncias recebidas em canal único para todas as empresas controladas (Ata CA 1.411, item 9, de 15/05/2015 - Pauta 43).

Essas interações cotidianas são realizadas por uma equipe de 59 empregados e permitem que a nossa cultura corporativa esteja em sintonia com os valores da sociedade e com os novos modelos de governança e de liderança, que se caracterizam pelo respeito ao meio ambiente e às comunidades afetadas pelas externalidades do negócio; pela abertura às reivindicações de equidade de gênero, de raça e de orientação sexual.

Além das interações cotidianas por meio das demandas, os reportes periódicos à Direção Superior, com destaque para o presente relatório, expressam o compromisso da Ouvidoria-Geral com o fortalecimento contínuo da nossa governança corporativa e com o fomento de uma cultura de abertura e transparência.

Vinculada ao Conselho de Administração da Petrobras, a Ouvidoria-Geral, internamente, presta contas de suas atividades ao próprio Conselho de Administração, ao Comitê de Auditoria Estatutário e à Diretoria Executiva da companhia. Em âmbito externo, este relatório anual tem o objetivo de resumir as nossas atividades à sociedade, conforme Portaria nº 116, de 18 de março de 2024.

SUMÁRIO

1 Visão Geral

- 1.1 Comparativo anual
- 1.2 Manifestações no ano
- 1.3 Públicos atendidos

2 Demandas

- 2.1 Reclamações e Pedidos
- 2.2 Solicitações de Informação
- 2.3 Conflito de Interesse
- 2.4 Manifestações da Transpetro

3 Denúncias

- 3.1 Denúncias Recebidas
- 3.2 Denúncias Habilitadas e Confirmadas

4 Considerações finais

- 4.1 Destaques
- 4.2 Palavras do Ouvidor
- 4.3 Nossos Contatos

1

Visão Geral

1.1 Comparativo anual	05
1.2 Manifestações no ano	06
1.3 Públicos Atendidos	07

COMPARATIVO ANUAL

No ano de 2024, a Ouvidoria-Geral da Petrobras recebeu 13.174 manifestações nos seus canais de atendimento.

A categoria denúncias engloba todo o Sistema Petrobras (controladora e controladas) por se tratar de um canal único de atendimento. Nas demais categorias, os números se referem exclusivamente à Petrobras, já que suas participações societárias possuem canais de atendimento próprios. O quantitativo de manifestações da Transpetro, considerando a centralização dos canais de atendimento na Ouvidoria-Geral da Petrobras em dezembro de 2022, será abordado no item 2.4 deste relatório.

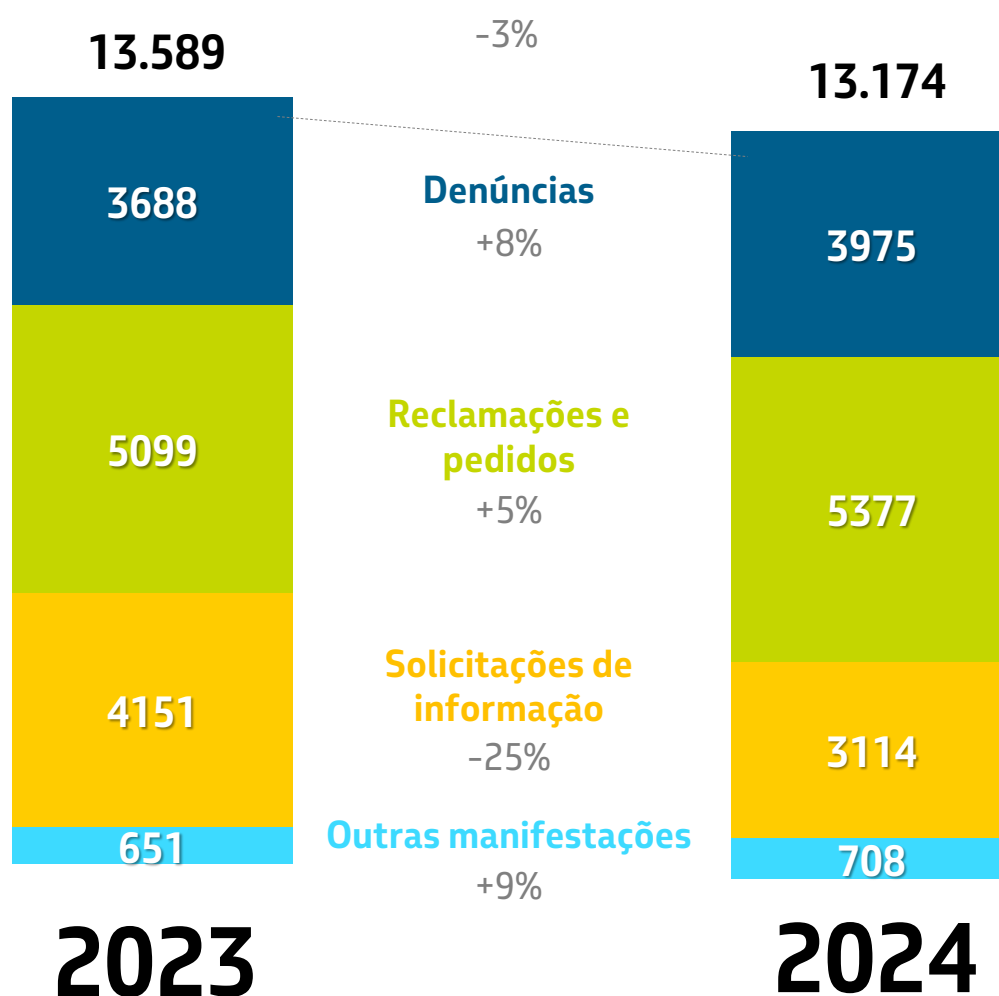


Gráfico 1: Comparativo quantitativo por categoria 2023 * x 2024

* Os números de 2023 sofreram alterações em função de reclassificações de demandas, de mudanças de categorias e de critérios de medição.

MANIFESTAÇÕES NO ANO

No Gráfico 2, demonstramos as 13.174 manifestações recebidas em 2024 distribuídas percentualmente por categoria. Abaixo, no Gráfico 3, podem ser observados o quantitativo de manifestações por categoria e respectivos temas, abordados com mais detalhes ao longo deste relatório.

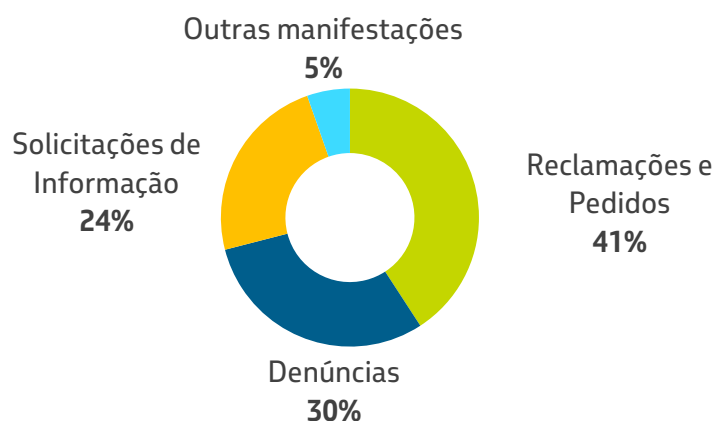


Gráfico 2: Categorias das manifestações de 2024 por percentual



Gráfico 3: Quantitativo das categorias das manifestações de 2024 por tema

PÚBLICOS ATENDIDOS

Em 2024, foi possível identificar o público em 76% das manifestações, sendo 35% públicos externos e 41% públicos internos do Sistema Petrobras.

Os prestadores de serviços, ativos e inativos, representam a maior parte do público interno e registraram 26% das manifestações recebidas nos canais de atendimento, com foco principal nas denúncias de relações do trabalho e nas reclamações de irregularidades trabalhistas das empresas contratadas. Fornecedores representam a maior parte do público externo e apresentaram 23% dos protocolos registrados, com destaque para as reclamações e pedidos referente a pagamentos e obrigações contratuais. Empregados, ativos e inativos, apresentaram 15% das manifestações, com destaques às reclamações e pedidos relacionados à jornada de trabalho, remuneração e gerenciamento de desempenho. Outros 12% das demandas recebidas pela Ouvidoria em 2024 foram apresentadas por públicos diversos, dos quais destacamos advogados, comunidades e comunidades científicas, solicitando, principalmente, acesso a informações sobre contratos e convênios celebrados pela Petrobras.

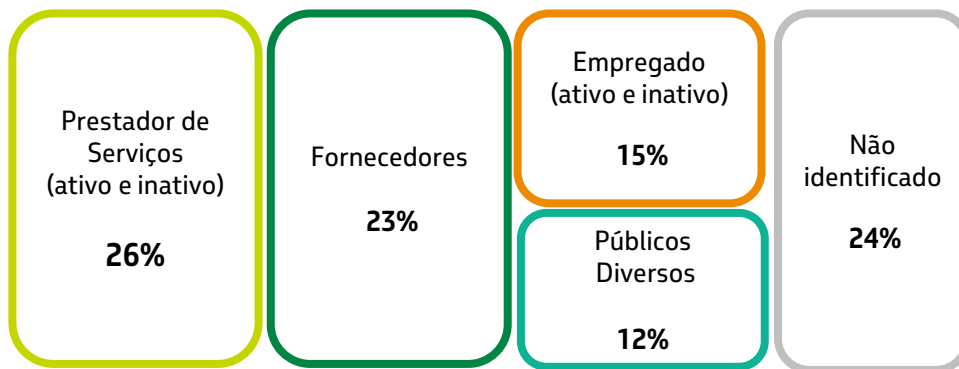


Gráfico 4: Público demandante por percentual em 2024

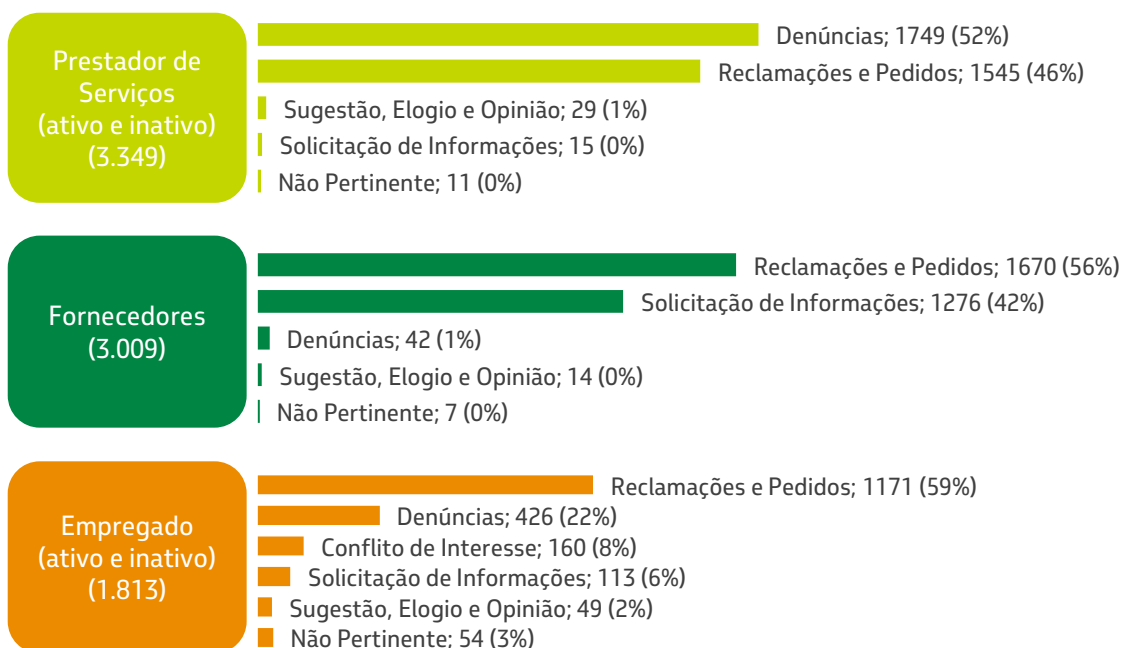


Gráfico 5: Quantitativo dos principais públicos x categorias de manifestações recebidos em 2024



Demandas

2.1 Reclamações e Pedidos	09
2.2 Solicitações de Informações	13
2.3 Conflito de Interesses	15
2.4 Manifestações da Transpetro	16

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS

Em 2024, recebemos 5.377 reclamações e pedidos, por meio de formulário eletrônico no canal Fale com a Ouvidoria, telefone ou carta. Deste total, 80% foram reclamações, 20%, pedidos e 83% das manifestações se referiam aos temas “Contratação de Bens e Serviços” e “Gestão de Pessoas”.

A Ouvidoria-Geral atua para que essas demandas sejam resolvidas junto às áreas, garantindo uma resposta clara, objetiva e direta ao demandante. Além disso, as demandas podem servir como insumos para ações de melhoria e iniciativas em diversas áreas da companhia

O gráfico 6 representa o fluxo de tratamento das demandas no ano de 2024:

- **Recebidas 2024:** protocolos registrados no Fale com a Ouvidoria no período de 01/01/24 a 31/12/24;
- **Saldo de recebidas em 2023:** protocolos registrados no Fale com a Ouvidoria no ano de 2023 e que estavam em tratamento em 01/01/24;
- **Em análise / Analisadas:** tratamento inicial do protocolo realizado pela Ouvidoria (classificação de tema, solicitação de informações complementares ou imprescindíveis aos demandante, solicitação de autorização do demandante quanto à tramitação de dados pessoais, entre outros);
- **Inabilitadas:** Após análise da equipe da Ouvidoria, protocolos arquivados por insuficiência de informações, por duplicidade, a pedido do demandante, por estarem em juízo, entre outros;
- **Habilitadas:** Após análise da equipe da Ouvidoria, protocolos encaminhados para providências ou ciência da área responsável, bem como tratados a partir de resposta padrão com orientação ao demandante e redirecionamento para canais de atendimento de 1ª instância.

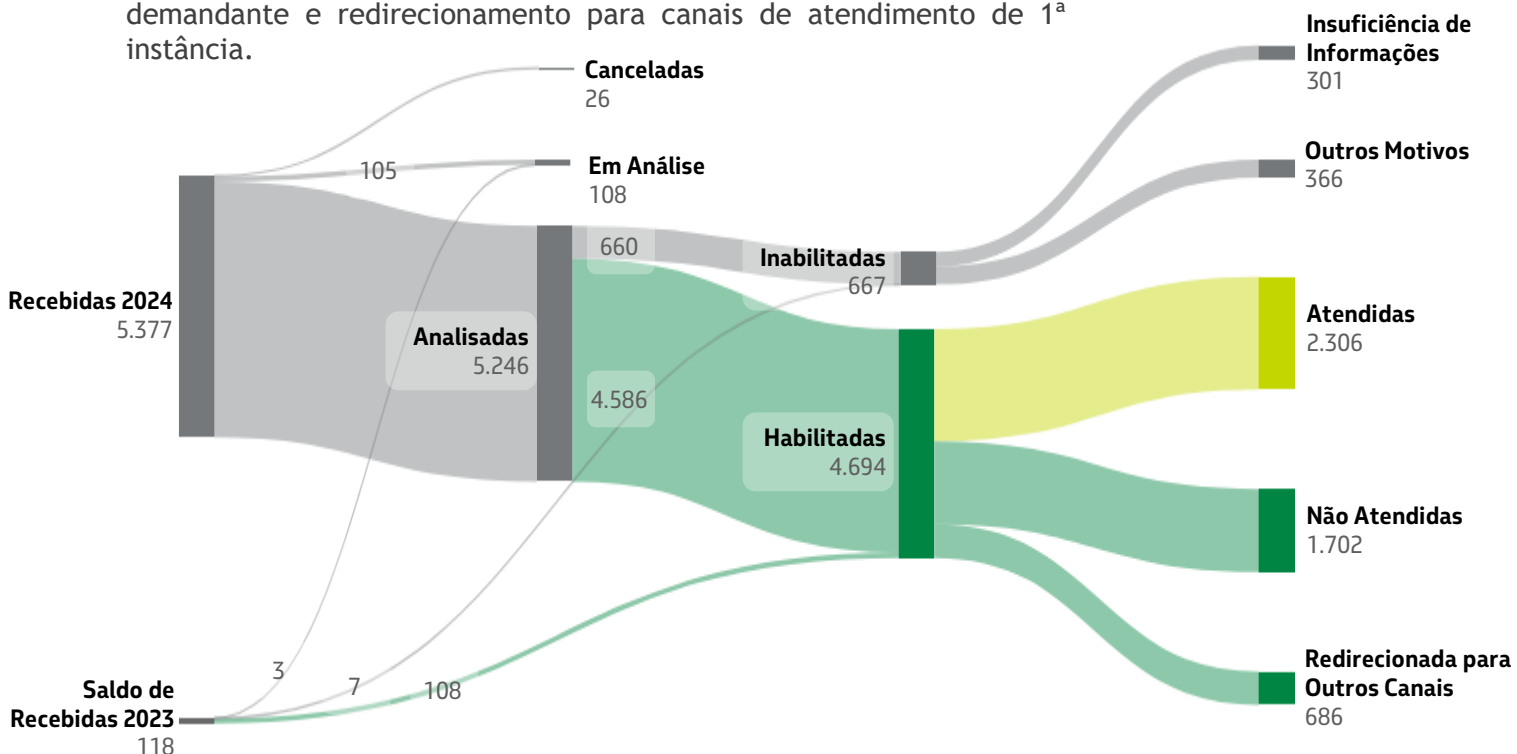


Gráfico 6: Fluxo de tratamento das reclamações e pedidos em 2024

Formulário Eletrônico:
<https://petrobras.service-now.com/falecomaouvidoria>

Telefone (segunda à sexta)
 7h às 19h
 0800 2828280

Carta:
 Ouvidoria Geral da Petrobras
 Rua Henrique Valadares, 28 17º andar
 CEP: 20.031-030 Rio de Janeiro/RJ

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS

O Gráfico 7 detalha os temas das demandas recebidas em 2024. Na Tabela 1, estão demonstrados os temas mais recorrentes distribuídos por área da Petrobras.

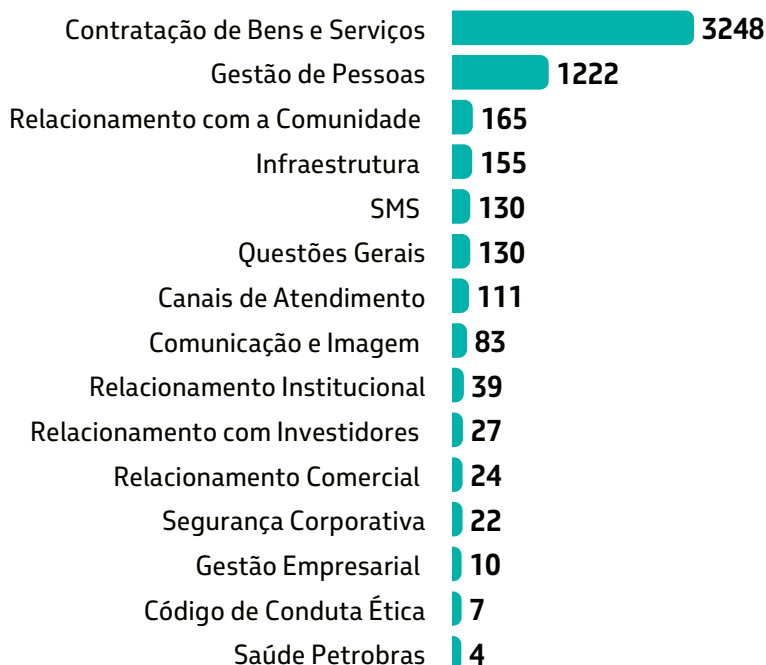


Gráfico 7: Detalhamento dos temas das demandas recebidas em 2024

GRUPOS	ÁREAS CORPORATIVAS	ÁREAS DE NEGÓCIOS	Não especificada	Total
Total	3369	1587	421	5377
Contratação de Bens e Serviços	1776	1027	221	3.248
Gestão de Pessoas	1020	143	59	1.222
Relacionamento com a Comunidade	83	55	27	165
Infraestrutura	90	61	4	155
SMS	105	18	7	130
Questões Gerais	39	18	73	130
Canais de Atendimento	95	3	13	111
Comunicação e Imagem	75	3	5	83
Demais Temas	86	35	12	133

Tabela 1: Reclamações e pedidos recebidos em 2024 por temas e diretorias

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS

Em 2024, foram encerradas 5.361 reclamações e pedidos recebidos no próprio ano e no ano anterior (habilitadas e inabilitadas). Desse total, 96% foram encerradas em até 30 dias, prazo máximo estabelecido pela Controladoria Geral da União (CGU) na Portaria nº 116/2024. Cabe destacar o tempo médio de resposta que correspondeu a 11,85 dias.

O Gráfico 8 apresenta os assuntos mais recorrentes relacionando-os aos três maiores públicos de reclamações e pedidos: fornecedores, prestadores de serviços e empregados. No Gráfico 9, apresentamos o percentual de atendimento por público.

Tempo médio de tratamento

11,85 dias

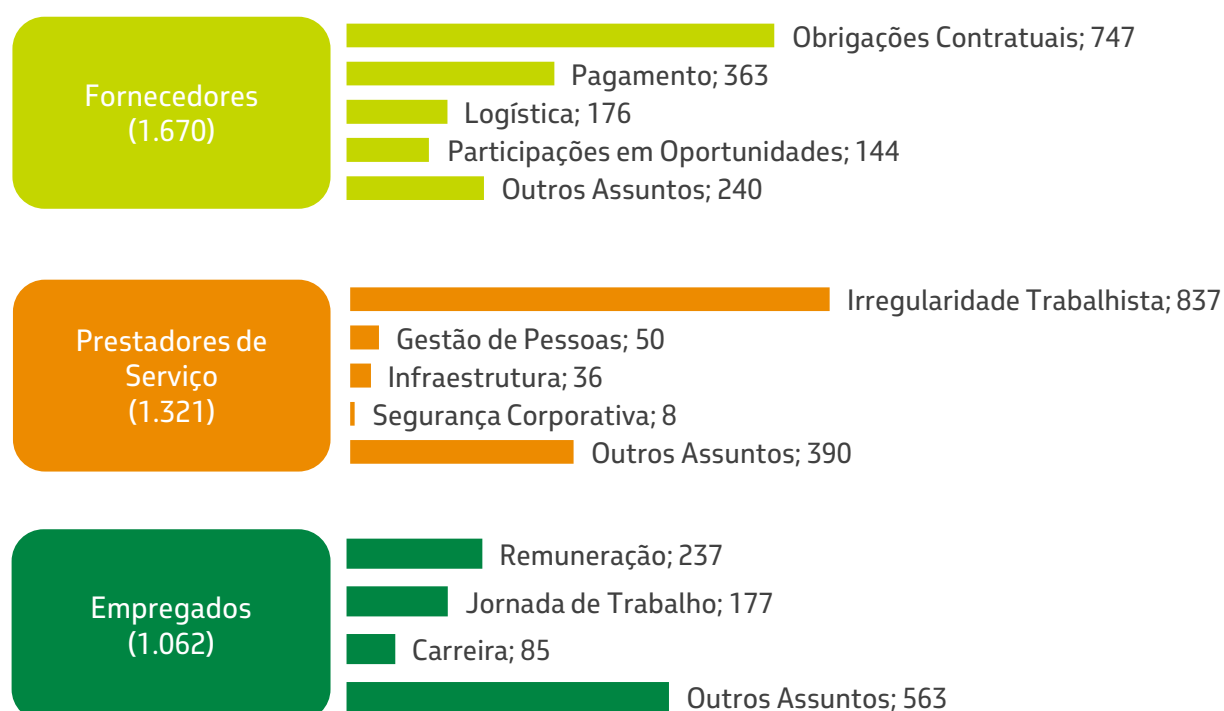


Gráfico 8: Principais assuntos das demandas recebidas por público

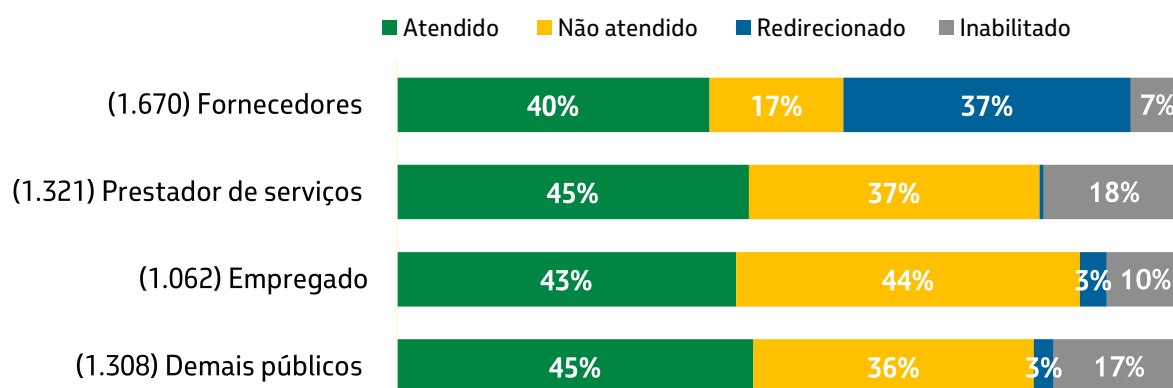


Gráfico 9: Percentuais de atendimento das demandas por públicos em 2024

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS

! Contratação de Bens e Serviços

No tema "Contratação de Bens e Serviços", recebemos reclamações relacionadas tanto às empresas prestadoras de serviços quanto ao relacionamento dessas empresas com sua força de trabalho e subcontratadas. A maior parte das demandas está relacionada a irregularidades trabalhistas, como atraso ou ausência de pagamento de: salários, vale-transporte, vale-alimentação, bônus de parada de manutenção, plano de saúde e depósitos do FGTS.

Sobre o tema, destacamos a realização de 12 eventos do programa Ouvidoria Itinerante. No referido programa, realizamos atendimentos presenciais, principalmente de empregados de empresas prestadoras de serviços, para atuar em questões relacionadas às irregularidades trabalhistas. A Matriz de Risco de Irregularidades Trabalhistas, criada pela Ouvidoria, continua subsidiando à companhia com informações, permitindo uma atuação preventiva e de mitigação de riscos.

! Gestão de Pessoas

No tema "Gestão de Pessoas", a maior parte das reclamações recebidas está relacionada à remuneração, como descontos indevidos ou erros nos valores de salários, pensões judiciais, férias, participação nos lucros e resultados (PLR) e adicionais de transferência. Embora significativo, o número de reclamações relacionadas à jornada de trabalho foi menor que em 2023, versando sobre modelo de trabalho e controle de frequência. Além disso, destacamos demandas relacionadas a documentos de RH (acesso e retificação de Informe de Rendimentos e Perfil Profissiográfico Previdenciário), processo seletivo público (reclamações sobre requisitos do edital, resultados e convocações) e questões relacionadas a benefícios educacionais e alimentares.

! Relacionamento com a Comunidade

Em Relacionamento com a Comunidade, recebemos demandas que envolvem questões de responsabilidade social, instalações da companhia, manutenção de sites ou obras que impactam as comunidades do entorno, pedidos de doações ou criação de projetos específicos, além de questões fundiárias (regularização de terrenos, servidões de passagens, pagamento de royalties, entre outros).

Em 2024, com a tragédia ambiental ocorrida no Rio Grande do Sul, recebemos da população local pedidos de doações para o Estado, bem como sugestões de ações a serem adotadas pela Petrobras.

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO - LAI

As solicitações de informação dos cidadãos são registradas no portal do governo federal (FALA.BR), gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Através do painel **Lei de Acesso à Informação**, disponibilizado pela CGU e atualizado diariamente, é possível acompanhar as demandas e o desempenho dos órgãos federais, inclusive o da Petrobras, pelo link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

O gráfico 10 representa o fluxo de tratamento de solicitações de informação no ano de 2024:

- **Recebidas 2024:** protocolos registrados nos canais oficiais (FALA.BR ou balcões SIC) no período de 01/01/24 a 31/12/24;
- **Saldo de recebidas em 2023:** protocolos registrados nos canais oficiais (FALA.BR ou balcões SIC) no ano de 2023 e que estavam em tratamento em 01/01/24;
- **Em análise / Analisadas:** verificação se as manifestações protocolizadas deduzem efetivamente um pedido de acesso à informação, compreendido no escopo da LAI, e realização de juízo de admissibilidade, observando o que dispõe o artigo 12 do Decreto 7.724/2012;
- **Inabilitadas:** Após análise do Serviço de Informação ao Cidadão da Petrobras, protocolos não admitidos tratarem de solicitação duplicada ou não configurarem uma solicitação de informação, entre outros motivos;
- **Habilitadas:** Após análise do Serviço de Informação ao Cidadão da Petrobras, protocolos admitidos e encerrados concedendo ou negando acesso à informação solicitada, bem como protocolos admitidos que ainda estão em tratamento.

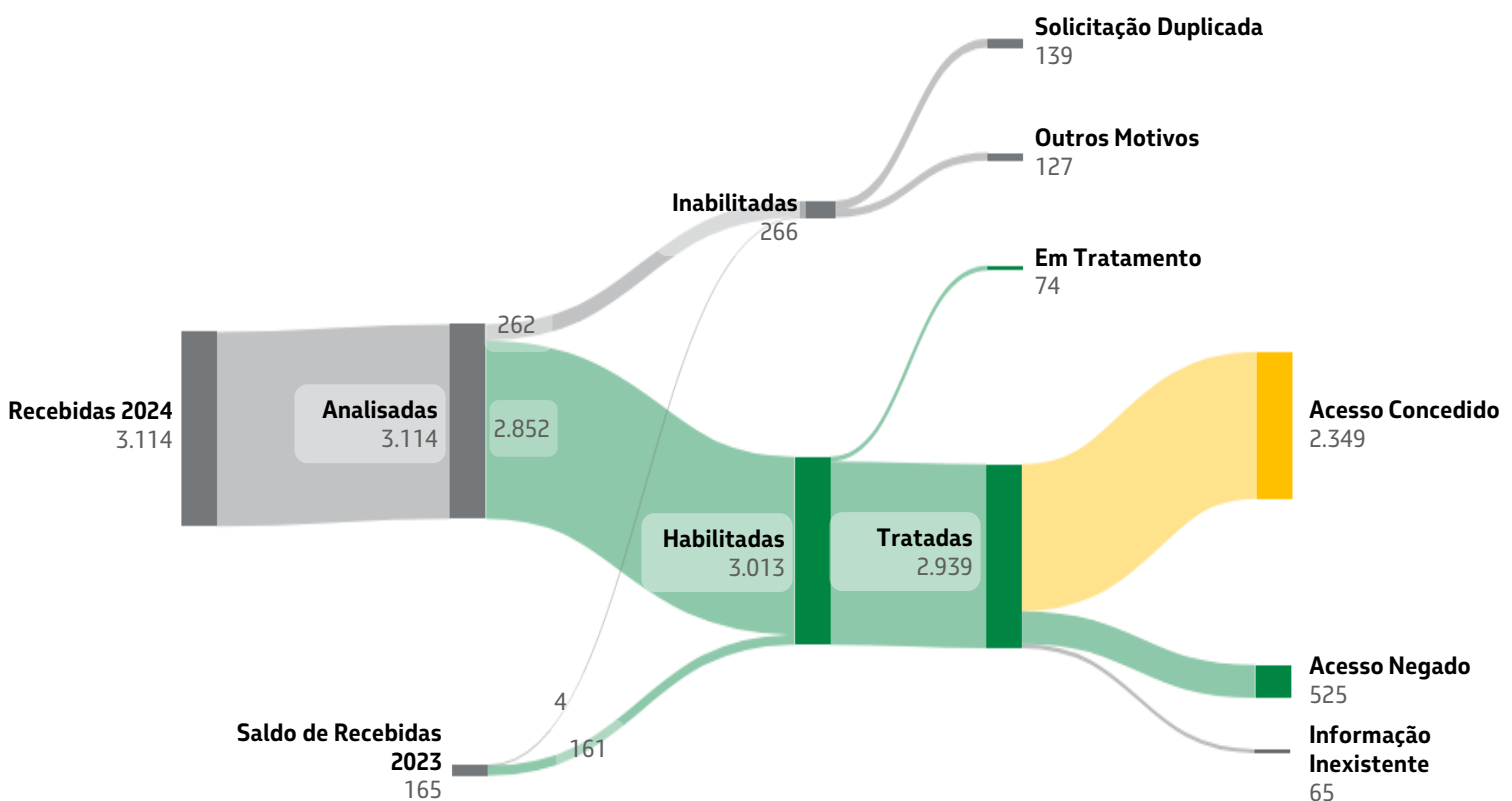


Gráfico 10: Fluxo de tratamento das solicitações de acesso à informação em 2024

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO - LAI

No ano de 2024, fomos a 8ª instituição mais demandada e obtivemos um índice geral de satisfação dos solicitantes que avaliaram o atendimento (365 pessoas) de 4,42 numa escala de 1 a 5. Recebemos 3.114 pedidos registrados por 769 solicitantes, sendo 97% (744) pessoas físicas e 3% (25) pessoas jurídicas, mantendo perfil semelhante ao ano anterior.

A redução de 25% em relação ao total de solicitações recebidas no ano de 2023 é explicada pela diminuição no número de pedidos de contratos, que pode ser resultado do incremento da disponibilização de instrumentos contratuais para *download* no Portal da Transparência da Petrobras.

Tempo médio de resposta

14,89 dias

Das 3.013 solicitações de acesso à informação habilitadas em 2024, 78% foram concedidas e 20% foram negadas por conterem informações cuja divulgação poderia comprometer nossa competitividade, governança corporativa ou interesses de acionistas minoritários, bem como para proteger informações pessoais de terceiros ou por solicitarem informações inexistentes. Ademais, 2% permaneciam em tratamento em 31/12/24.

O tempo médio de resposta correspondeu a 14,89 dias, semelhante ao tempo médio do ano anterior.

Na Tabela 2, apresentamos o quantitativo de solicitações de informação tratadas, ou seja, aquelas habilitadas que já foram respondidas, por temas e áreas da Petrobras.

GRUPOS	ÁREAS CORPORATIVAS	ÁREAS DE NEGÓCIOS	Não especificada	Total
Total	1538	1369	32	2.939
Contratos/Convênios	1166	1268	5	2.439
Recursos Humanos	150	3	2	155
Controles Internos	94	18	6	118
Técnicas	22	50	8	80
Relações com a Comunidade	20	8	2	30
Atuação da Petrobras	14	8	1	23
Contábil/Financeira	14	1	2	17
Ouvidoria	14	-	-	14
Questões Gerais	7	1	2	10
Produtos	2	8	-	10
Comunicação / Imagem da Petrobras	7	-	2	9
Demais Assuntos	28	4	2	34

Tabela 2: Temas das solicitações de informação recebidas em 2024 por áreas da Petrobras

CONFLITO DE INTERESSES

A Ouvidoria-Geral é responsável pela gestão do processo de demandas no âmbito da Lei de Conflito de Interesses (Lei nº 12.813/2013).

No ano de 2024, **recebemos 160 solicitações** por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses da Controladoria-Geral da União (SeCI). Esse número, muito similar ao ano de 2023 (162 solicitações) representa cerca de 5% das solicitações do sistema e posiciona a Petrobras como a 3ª instituição mais demandada. Do total de solicitações, **113 são pedidos de autorização de atividades privadas externas e 47 são consultas sobre orientação** de como prevenir ou impedir o possível conflito de interesses com as atividades realizadas na Petrobras.

A maior parte das solicitações está relacionada a participações de empregados em sociedades empresariais. Foram também registradas demandas que versam sobre atividades de docência e relacionadas a autorizações para o exercício de atividades ligadas à área de formação dos solicitantes (consultorias, projetos, perícias). Outros assuntos abrangem nepotismo, atividades de voluntariado, participação em palestras ou eventos, entre outros.

FLUXOGRAMA DAS CONSULTAS SOBRE RISCOS DE CONFLITO DE INTERESSES

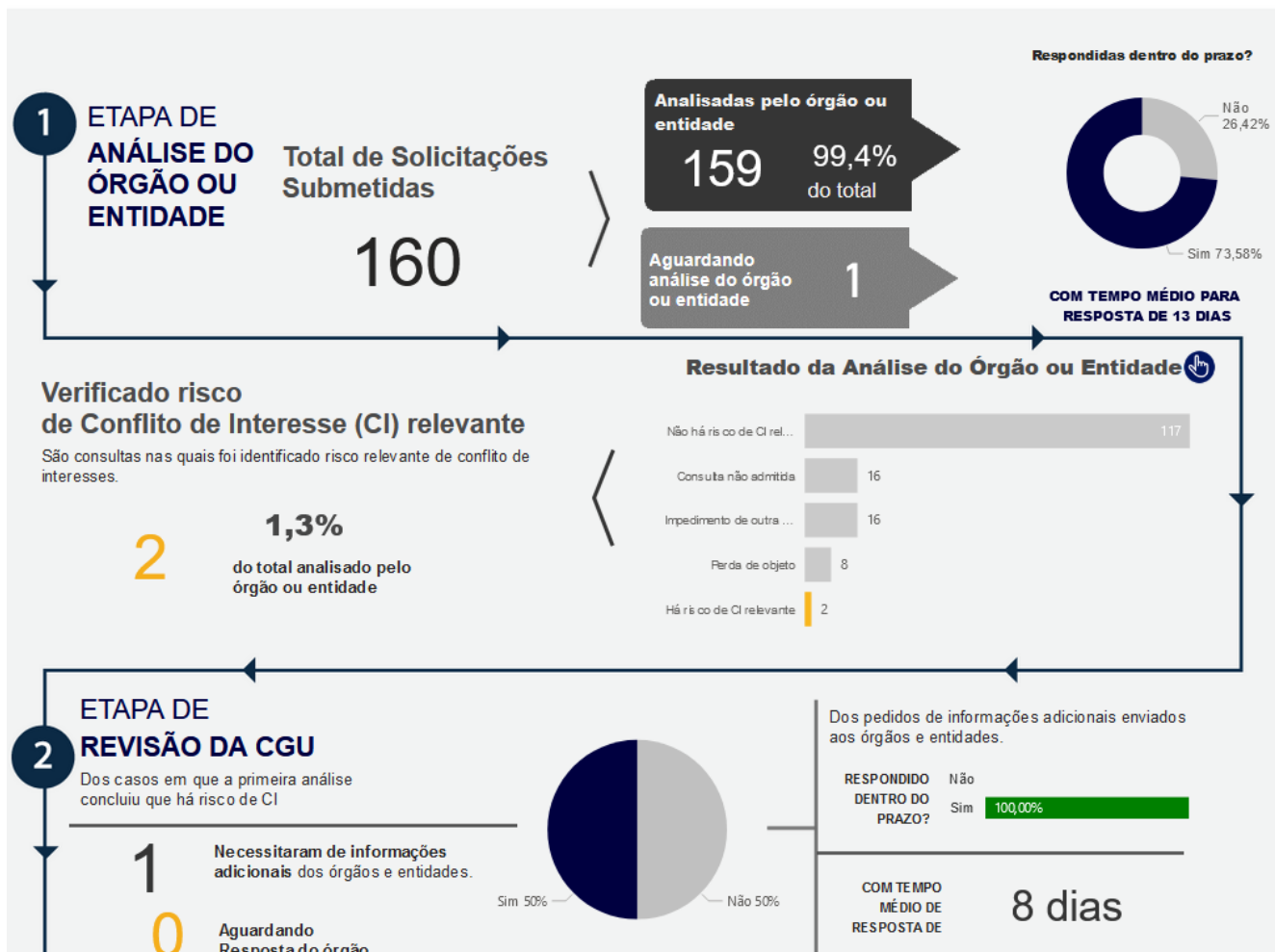


Figura 1: Informações extraídas dos painéis da CGU em 01/01/25, referente ao ano de 2024
<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/conflitointeresses>

MANIFESTAÇÕES DA TRANSPETRO

A partir da centralização das atividades da Ouvidoria da Transpetro na Petrobras, a Ouvidoria-Geral da Petrobras recebeu 1.212 manifestações da controlada em 2024, sendo 46% Reclamações e Pedidos, 29% Denúncias e 23% Solicitações de Informação. O número total apresentou redução de 25% em relação a 2023, explicada pela diminuição de 40% dos registros das reclamações e pedidos. Parte desta diminuição pode ser explicada pela diminuição de demandas relacionadas a envio de currículos e pedidos de emprego, bem como de ofertas de produtos e prestação de serviços, que eram enviadas diretamente ao e-mail vinculado ao Sistema de Tratamento de Demandas (STD) da Ouvidoria. Cabe esclarecer que o STD foi descontinuado no 2º semestre de 2023, quando passou a ser utilizado o ServiceNow, sistema que requer cadastramento para registro e acompanhamento das demandas.

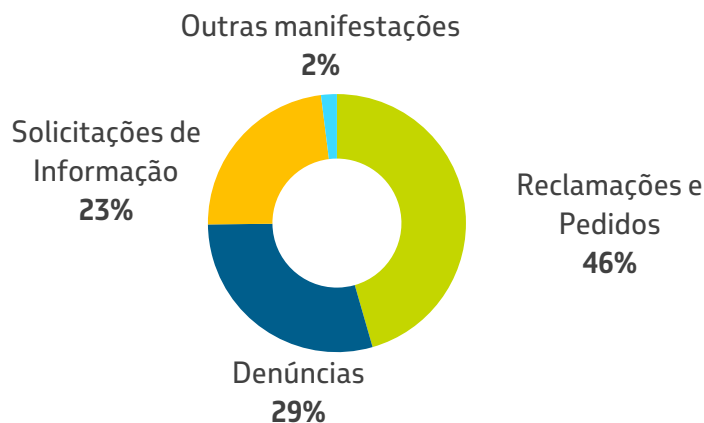


Gráfico 11: Manifestações de 2024 por percentual na Transpetro

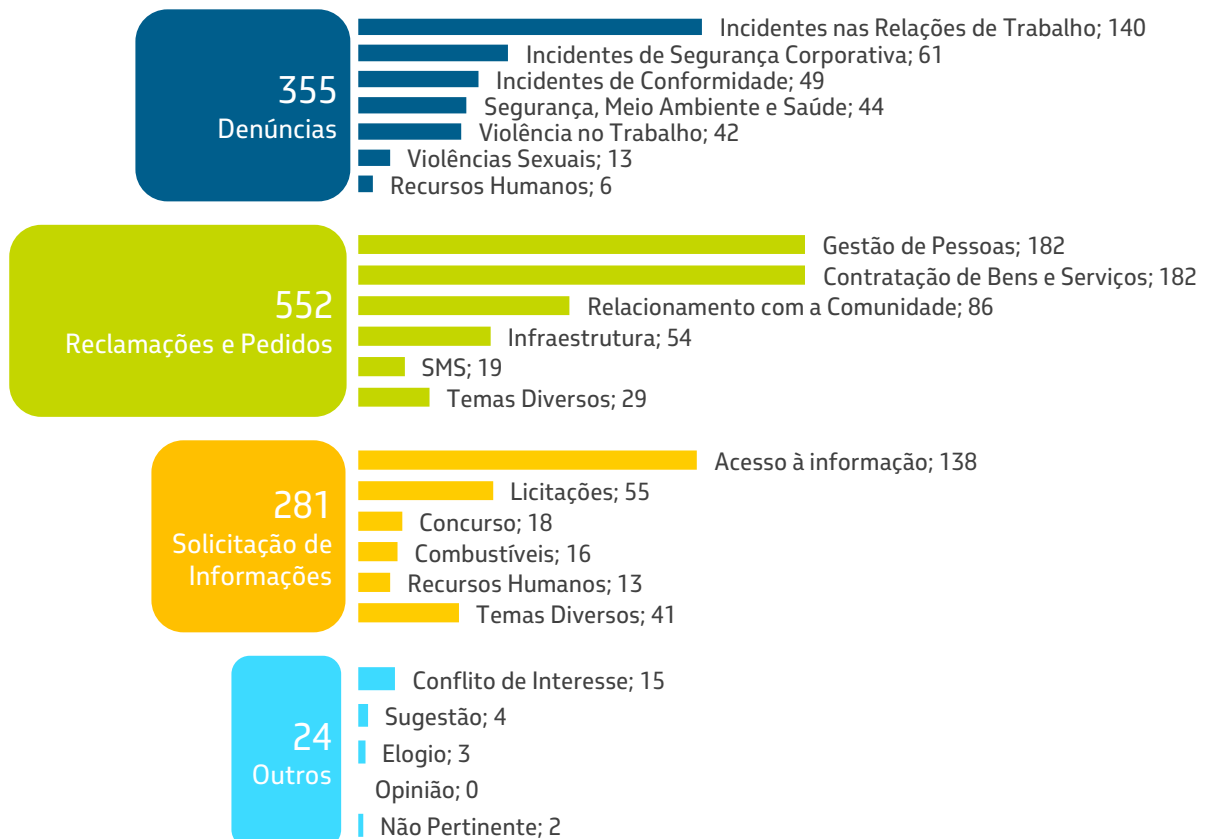


Gráfico 12: Quantitativo de manifestações 2024 por categoria e tema na Transpetro

3

Denúncias

3.1 Denúncias Recebidas	18
3.2 Denúncia Habilitadas e Confirmadas.....	20

DENÚNCIAS RECEBIDAS

Em 2024 foram registradas no Canal de Denúncias **3.975 denúncias**, o que representa um aumento de 8% no número total de registros, em comparação com o ano anterior. Com relação aos meios de registro das denúncias, 66% foram realizadas pelo site do Canal de Denúncia, que possui questionários personalizados por grupo de denúncias, 27% foram por telefone, disponível 24 horas por dia em 19 países. As demais denúncias advêm de protocoladores internos, unidade de resposta audível (URA) e a aplicativos para celulares. O Canal de Denúncia também permite que as manifestações sejam registradas de forma anônima, impossibilitando o acesso a dados que identifiquem o denunciante.

A Tabela 3 reflete a distribuição das denúncias recebidas por subgrupo, bem como por áreas da Petrobras e suas controladas. As 214 denúncias não especificadas englobam manifestações com insuficiência de informações para identificação da área do relato.

**Formulário Eletrônico:
Canal de Denúncias**

**Telefone 24 horas
(7 dias por semana)
0800 601 6925**

Aplicativo:
Baixe o app Contato Seguro e instale
no seu telefone

GRUPOS	ÁREAS CORPORATIVAS	ÁREAS DE NEGÓCIOS	NÃO ESPECIFICADA	CONTROLADAS	TOTAL
Total por áreas	1017	2317	214	427	3.975
Incidentes nas Relações de Trabalho	520	1234	86	157	1.997
Incidentes de Conformidade	181	237	40	79	537
Incidentes de SMS	61	305	41	47	454
Violência no Trabalho	112	278	8	49	447
Incidentes de Segurança Corporativa	76	135	26	68	305
Violências Sexuais	44	121	12	19	196
Incidentes de Recursos Humanos	23	7	1	8	39

Tabela 3: Denúncias recebidas em 2024 por grupos e áreas

DENÚNCIAS RECEBIDAS

As denúncias recebidas no período estão divididas em dois grandes grupos: Denúncias Empresariais e Denúncias de Relações de Trabalho. No grupo de Denúncias Empresariais estão inseridos os seguintes subgrupos: Incidentes de Conformidade (IC); Incidentes de Saúde, Meio Ambiente e Segurança (ISMS); Incidentes de Segurança Corporativa e Patrimonial (ISCP); e Incidentes de Recursos Humanos (IRH). O grupo de Denúncias de Relações de Trabalho é composto pelos subgrupos: Incidentes nas Relações de Trabalho (IRT), Violência no Trabalho (VT) e Violências Sexuais (VS).

Das 3.975 denúncias recebidas em 2024, 2.640 (66%) foram classificadas no grupo “Denúncias de Relações de Trabalho” e 1.335 (34%) foram classificadas no grupo “Denúncias Empresariais”. A divisão nos subgrupos está demonstrada no Gráfico 13.

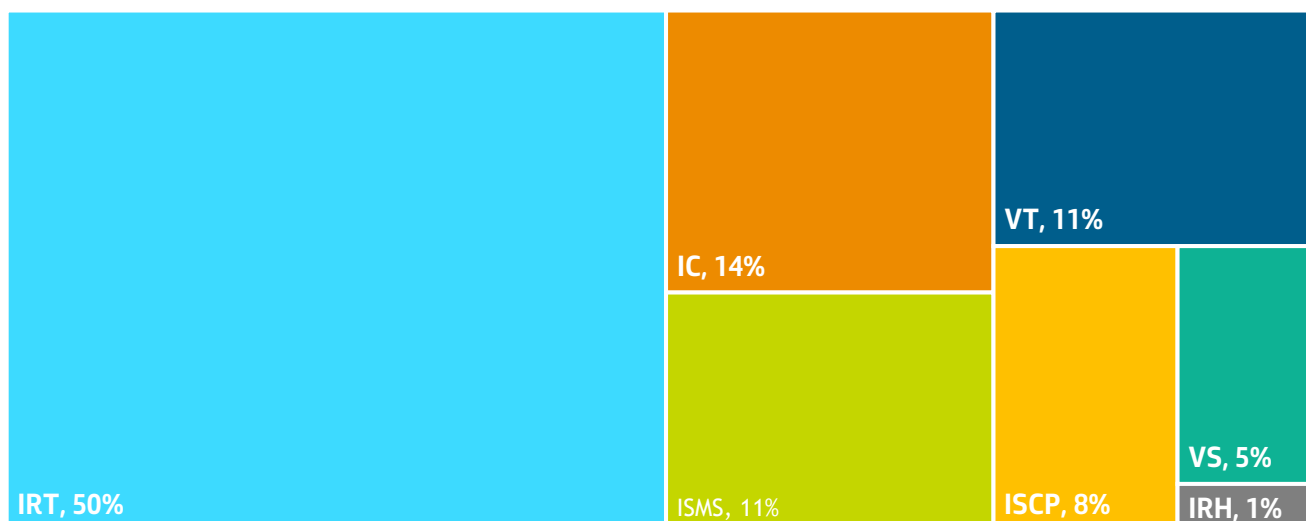


Gráfico 13: Distribuição das denúncias de 2024 por subgrupo

DENÚNCIAS HABILITADAS E CONFIRMADAS

O Gráfico 14 representa o fluxo de tratamento de denúncias no ano de 2024:

- **Recebidas 2024:** protocolos registrados no Canal de Denúncia no período de 01/01/24 a 31/12/24;
- **Saldo de recebidas em 2023:** protocolos registrados no Canal de Denúncia no ano de 2023 e que estavam em tratamento em 01/01/24;
- **Saldo de recebidas em 2021 e 2022:** protocolos registrados no Canal de Denúncia nos anos de 2021 e 2022 e que, por situações excepcionais, estavam em tratamento em 01/01/24 (reabertura de protocolo, licença médica de pessoas envolvidas, entre outros);
- **Em análise / Analisadas:** tratamento inicial do protocolo realizado pela Ouvidoria (classificação de tema e risco, solicitação de informações complementares ou imprescindíveis aos denunciantes, elaboração de juízo de admissibilidade, entre outros);
- **Inabilitadas:** Após análise da equipe da Ouvidoria, protocolos arquivados por insuficiência de informações, uma vez que as manifestações não atendem aos critérios mínimos de materialidade e autoria ou informações que possibilitem apuração dos fatos relatados, ou por outros motivos tais como solicitação do denunciante e falta de autorização para prosseguimento do tratamento.
- **Habilitadas:** Após análise da equipe da Ouvidoria, protocolos admitidos que possuem elementos para realização de trabalho de apuração.

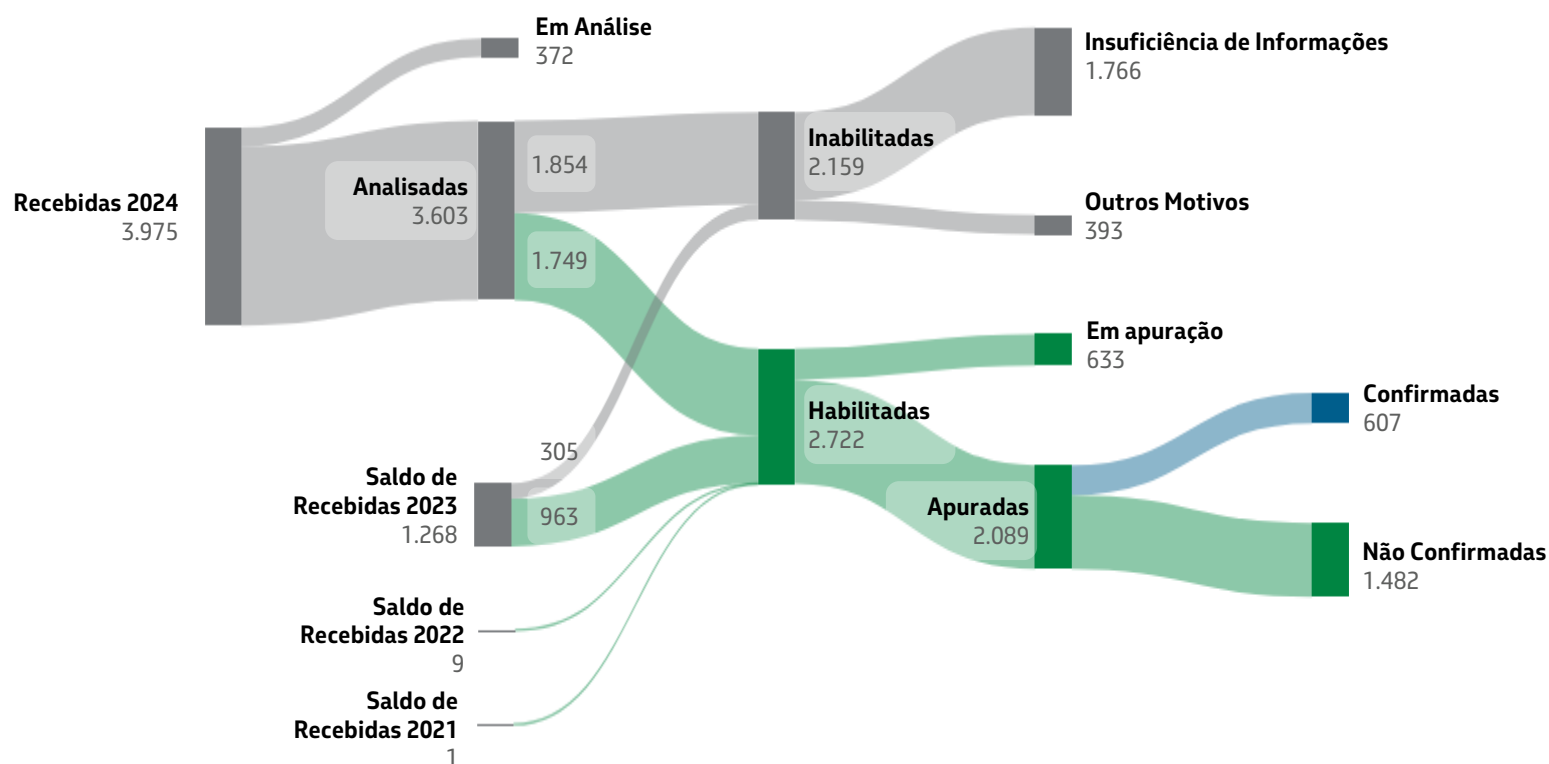


Gráfico 14: Fluxo de tratamento de denúncias em 2024

DENÚNCIAS HABILITADAS E CONFIRMADAS

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 3.975 denúncias, das quais 3.603 já tiveram sua análise inicial concluída. Deste total, 1.749 denúncias foram habilitadas para apuração, representando uma taxa de habilitação de 49% dos protocolos recebidos no período. Para aprimorar a qualidade das informações recebidas e aumentar a taxa de habilitação, a Ouvidoria tem promovido esforços contínuos, como a elaboração de uma cartilha instrutiva destinada a orientar os denunciante sobre os dados mínimos necessários para viabilizar a apuração dos relatos enviados ao Canal de Denúncia.

No que se refere as denúncias inabilitadas, o principal motivo é a insuficiência de informações. Outros fatores que motivam a inabilitação é a desistência formalizada pelo denunciante, a duplicidade de relatos, entre outros.

Abaixo, na Tabela 4, apresentamos a relação de denúncias habilitadas em 2024, segregada por grupos.

GRUPOS	IC	ISCP	ISMS	IRH	IRT	VT	VS	TOTAL
Taxa de habilitação de 2024	84%	64%	96%	92%	27%	34%	40%	49%

Tabela 4: Habilitação das denúncias recebidas em 2024 por grupos..

Em 2024, 2.722 denúncias foram enviadas para apuração, das quais 1.749 foram recebidas em 2024 e o restante em anos anteriores. Deste total, 633 estavam em apuração em 31/12/2024 e 2.089 estavam com o processo de apuração encerrado, representando um aumento de 32% no número de apurações referente a 2023. Dos protocolos apurados, 607 apresentaram confirmação, total ou parcial, dos elementos apurados. Deste modo, a taxa de confirmação das denúncias apuradas em 2024 correspondeu a 29%.

GRUPOS	IC	ISCP	ISMS	IRH	IRT	VT	VS	TOTAL
Taxa de confirmação	22%	26%	29%	29%	39%	15%*	56%	29%

Tabela 5: Confirmação das denúncias apuradas em 2024 por grupos.

*153 das denúncias de violência no trabalho apuradas se referiram a apenas 2 fatos, não confirmados. Ao ajustar o cálculo para desconsiderar essas denúncias duplicadas, a taxa de confirmação sobe para 30%, refletindo melhor a eficácia das apurações.

Encerramos o ano de 2024 com 1005 denúncias em tratamento, das quais 53% foram registradas no 4º trimestre de 2024, 27% no 3º trimestre de 2024, 9% no 1º semestre de 2024 e 2% no ano de 2023. Apesar do aumento de 8% de denúncias recebidas no período, o presente estoque representa uma redução de 21% em relação ao encerramento do ano anterior, quando havia 1.278 denúncias em tratamento.

Taxa de
Habilitação
(recebidas em 2024)

49%

Taxa de
Confirmação
(encerradas em 2024)

29%

4

Considerações finais

4.1 Destaques	23
4.2 Palavras do Ouvidor	27
4.3 Nossos contatos	28

DESTAQUES

! Práticas Dialógicas

Em 2024 fortalecemos nossa inserção no Programa Petrobras de Combate à Violência Sexual e do Trabalho, levando a cabo trabalho dialógico realizado com mais de 150 colaboradores próprios e prestadores de serviço impactados, direta ou indiretamente, por ambientes objeto de tratamento de denúncias. 2024 também foi o momento de construirmos novos projetos dialógicos, como o que abrange Rodas de Fala e Escuta com 151 lideranças formais e informais de determinada Gerência Geral e que se encontra atualmente em andamento.

! Ouvidorias Itinerantes

Em 2024, tivemos a realização das Ouvidorias Itinerantes. Em geral, a visita às unidades duram dois dias, dentro dos quais temos as seguintes atividades: conversa de alinhamento com o Gerente Geral (ou seu substituto) e demais gestores da unidade e, em segundo momento, palestra para toda a força de trabalho da unidade. Realizamos também palestras segmentadas envolvendo lideranças Petrobras e Comissão de Diversidade, além de outra específica para gerentes e fiscais de contratos e prepostos/lideranças das empresas prestadoras de serviços.

Nas palestras são destacados os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral, a diferença entre reclamações e denúncias, os principais itens para se registrar uma reclamação/denúncia, os casos que podem (ou não) ser tratados de forma anônima e, por fim, é apresentada a Matriz de Irregularidade Trabalhista da Ouvidoria-Geral. Após as palestras, em local previamente destinado e informado, nossa equipe fica à disposição para atendimentos presenciais a todos os públicos.

Em 2024 realizamos 12 Ouvidorias Itinerantes, na REPAR, RECAP, REGAP, TAR e UN-GAD, SIX, ANSA, REPLAN e UN-BC. Algumas unidades receberam mais de uma visita durante suas Paradas de Manutenção.

! Whatsapp da Ouvidoria

Implementamos o atendimento por Whatsapp no número (21) 97520-0611, que conta com um *chatbot* para direcionar os usuários para nossos canais de contato.

Nele também é possível acessar os formulários para registro de manifestações nos devidos canais: Contato Seguro, Fale com a Ouvidoria, SeCi e SIC Petrobras.

DESTAQUES

! Transparência

Em 2024 buscamos fortalecer a cultura da transparência na Petrobras e nossa reputação de empresa transparente com a sociedade.

Foi concluído o compartilhamento da ferramenta de tratamento de dados pessoais com a CGU, que a disponibilizou no FalaBR para uso pela administração pública nacional (mais de 2790 entes das administrações públicas federal, estaduais e municipais do país).

Também realizamos o Seminário de Transparência da Petrobras, disseminando boas práticas de transparência e apresentando uma visão real de como a sociedade civil utiliza a LAI para criar, aprimorar e fiscalizar políticas e gestão públicas; e como a CGU monitora o atendimento da LAI no país.

! Transparência ativa

O Portal da Transparência da Petrobras, de gestão da Ouvidoria-Geral, permite o compartilhamento de informações de interesse público com a sociedade, tais como contratos públicos, agenda de autoridades, recebimento de presentes e hospitalidades, tabela de remuneração, entre outros. Reconhecido como referência pela Controladoria Geral da União (CGU), o Portal ocupa, pelo quarto ano consecutivo, o 1º lugar do ranking de Transparência Ativa da CGU.

Coordenamos e concluímos a criação de 6 novos portais da transparência para empresas do Sistema Petrobras: Petrobras Biocombustível (P BIO); Petrobras Logística de Exploração e Produção (P BLOG); Petrobras Comercializadora de Gás e Energia e Participações (P BEN-P); Baixada Santista Energia (BSE); Termobahia; e Termomacaé.

Ampliamos o número de contratos disponíveis para download no Portal da Transparência, atingindo 2720 contratos publicados em 2024.

Apresentamos nossas iniciativas de Transparência Passiva para a Rede Nacional de Serviços de Informação ao Cidadão, no 9º Encontro RedeSIC, da CGU. Seguimos em permanente atualização das equipes envolvidas no atendimento às solicitações e na capacitação para observância dos requisitos legais. Em 2024 realizamos 4 treinamentos de capacitação no atendimento à LAI, alcançando todas as diretorias e gerências executivas da companhia.

! Transparência passiva

Seguimos em permanente atualização das equipes envolvidas no atendimento às solicitações e na capacitação para observância dos requisitos legais. Em 2024 realizamos 4 treinamentos de capacitação no atendimento à LAI, alcançando todas as diretorias e gerências executivas da companhia.

DESTAQUES

! Especialização no Tratamento de Denúncias

Implementamos melhorias nos fluxos, processos e procedimentos relacionados ao tratamento e monitoramento de denúncias. Como parte dessas iniciativas, foram criadas áreas especializadas para lidar com denúncias empresariais e denúncias relacionadas às relações de trabalho. Com o objetivo de qualificar os relatos recebidos, desenvolvemos uma cartilha com orientações detalhadas sobre os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral, além de esclarecer os elementos mínimos necessários para que as denúncias, especialmente as de caráter personalíssimo, possam ser habilitadas para apuração. O material está disponível no canal de denúncias e na página da Ouvidoria.

**! VII Concurso de Boas Práticas da Ouvidoria**

Participamos no Tema I “Prevenção e enfrentamento aos assédios e à discriminação no ambiente de trabalho” do VII Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, organizado pela Controladoria-Geral da União, com o projeto “Especialização no tratamento de denúncias de relações de trabalho”.

O projeto foi classificado em 4º lugar na categoria que engloba Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com mais de 300.000 habitantes, a estados, ao Distrito Federal, ou órgão e entidades federais.

DESTAQUES

! Treinamentos e Eventos Externos

Realizamos 4 treinamentos para capacitar o atendimento à Lei de Conflito de Interesses, no que tange à Agenda Pública de nossos diretores.

Realizamos também o evento de treinamento dos pontos focais de todo o sistema Petrobras que apuram denúncias de relações de trabalho, gerando aproximação e engajamento no tema. Este evento é anual e este ano contou com a particularidade do ingresso de novos atores ao processo à luz de reestruturações expressivas na companhia no ano.

Estreitamos o relacionamento com os pontos focais da Transpetro, Petrobras America Inc, Petrobras Netherlands B.V. e Petrobras Singapore Private Limited.

Além disso, a Ouvidoria-Geral esteve presente em diversos eventos de benchmarking, onde foi possível discutirmos temas de Ouvidoria com empresas como: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, CEDAE, Eletrobras, ENEL, Previ, Saúde Petrobras, SERPRO, TAESA e Vibra Energia.

PALAVRAS DO OUVIDOR

A Ouvidoria-Geral reforça o compromisso da Petrobras em ouvir, valorizar e atender às demandas de forma ética, responsável e alinhada aos seus valores corporativos.

Entre as iniciativas de 2024, destacamos o compartilhamento de uma ferramenta de tratamento de dados pessoais com a Controladoria-Geral da União (CGU), que a disponibilizou para mais de 2.790 entes públicos em todo o país na plataforma Fala.BR. Essa ação não apenas aprimorou a gestão de dados, garantindo maior eficiência e segurança no tratamento das informações pessoais, mas também facilitou o acesso à informação, consolidando a confiança da sociedade nas iniciativas da Petrobras e reforçando sua reputação como referência em integridade.

O Portal da Transparência da Petrobras, gerido pela Ouvidoria-Geral, continua sendo referência nacional, ocupando o primeiro lugar no ranking de Transparência Ativa da CGU pelo quarto ano consecutivo. Em 2024, coordenamos a criação de seis portais da transparência para empresas do Sistema Petrobras, ampliando o acesso a informações de interesse público. O número de contratos disponíveis para *download* no Portal da Transparência da Petrobras também foi expandido, atingindo 2.720 documentos, avançando para a redução de solicitações de informação para Petrobras.

Realizamos, em 2024, Ouvidoria Itinerantes em diversas unidades da Companhia, como REPAR, RECAP, REGAP, TAR, UN-GAD, SIX, ANSA, REPLAN e UN-BC; algumas delas recebendo mais de uma visita durante períodos de paradas de manutenção. Essa abordagem nos permitiu identificar demandas específicas de cada unidade, contribuindo para a melhoria contínua dos processos e serviços da Petrobras. Ao fortalecer a comunicação e a transparência, as Ouvidorias Itinerantes consolidaram-se como uma ferramenta estratégica para promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e alinhado aos valores da Companhia.

Além disso, implementamos o atendimento via WhatsApp para reclamações, pedidos, sugestões e elogios com um *chatbot* que facilita o acesso aos canais de contato e aos formulários para registro de manifestações.

No que se refere às denúncias, implementamos melhorias significativas nos processos de tratamento e monitoramento. Criamos áreas especializadas para o tratamento das denúncias empresariais e de relações de trabalho permitindo maior especificação no tratamento dessas manifestações.

Em 2024, mais da metade das denúncias recebidas foram relacionadas a questões de relações de trabalho; um dado que reforça a relevância desse tema no ambiente corporativo. Esse aumento acompanha uma tendência observada em outros órgãos da administração pública, indicando que se trata de um fenômeno mais amplo e não restrito à Petrobras.

Nossa atuação foi reconhecida em âmbito nacional. O projeto “Especialização no tratamento de denúncias de relações de trabalho” ficou em 4º lugar no VII Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, organizado pela CGU, na categoria que abrange ouvidorias públicas de grande porte.

Essas iniciativas refletem nosso compromisso contínuo em promover a integridade, a transparência e a governança na Petrobras, fortalecendo a confiança de empregados, parceiros e da sociedade em geral.

Henrique Ximenes Carrano Fernandes
Ouvidor-Geral da Petrobras

NOSSOS CONTATOS



CANAL DE DENÚNCIA

0800 601 6925

Canal exclusivo para denúncias envolvendo a Petrobras, suas subsidiárias e empresas controladas:

www.contatoseguro.com.br/petrobras



FALE COM A OUVIDORIA

Formulários eletrônicos na página da Ouvidoria-Geral na web

www.petrobras.com.br/pt/ouvidoria



TELEFONE

0800 282 8280



CARTA

Ouvidoria-Geral da Petrobras
R. Henrique Valadares, 28, 17 andar
Centro - Rio de Janeiro / RJ
CEP 20.031-03