

# OUVIDORIA-GERAL

## BALANÇO ANUAL

### 2023





# APRESENTAÇÃO

Agradecemos o interesse em nossas atividades. Caso não encontre as informações de que precisa neste relatório, estamos à disposição para atendê-lo, não apenas por meio de nossos canais eletrônicos, mas, também, presencialmente. Os nossos contatos constam na última página.

A Ouvidoria-Geral é uma das estruturas que compõem o Sistema de Integridade da Petrobras, responsável por gerir os canais que permitem o diálogo franco e transparente com a sociedade, recebendo denúncias, reclamações, solicitações de informações, sugestões e elogios dos públicos interno e externo, monitorando e acompanhando as providências adotadas pela companhia.

O ano de 2023 foi de lições aprendidas que ensejaram melhorias em nossa estrutura e em nossos processos. Fizemos ajustes importantes no tratamento das denúncias, iniciados no próprio site da Contato Seguro, reformulado sob o ponto de vista da sua funcionalidade e para garantir uma interface mais amigável ao usuário. Acrescentou-se, ao site e ao 0800, a possibilidade de acesso e acompanhamento por meio de aplicativo de celular, facilitando o acompanhamento da denúncia, sem a necessidade de código alfanumérico.

Além das interações cotidianas por meio das demandas, os reportes periódicos à Direção Superior 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.

Nesse sentido, os dados que constam deste balanço foram apresentados à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e aos demais colegiados que assessoram o Conselho de Administração da Petrobras, além de ao próprio Conselho, ao qual somos vinculados.

Em âmbito externo, este balanço anual tem o objetivo de resumir as nossas atividades e prestar contas à sociedade, conforme Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da CGU.

# Índice

## 1

### VISÃO GERAL

- 1.1 *Comparativo Anual*
- 1.2 *Manifestações no Ano*
- 1.3 *Públicos Atendidos*

## 2

### MANIFESTAÇÕES

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

## 3

### DENÚNCIAS

- 3.1 *Denúncias Recebidas*
- 3.2 *Denúncias em Tratamento*
- 3.3 *Denúncias Encerradas*

## 4

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 4.1 *Regime de Consequência*
- 4.2 *Destaques*
- 4.3 *Palavras do Ouvidor*
- 4.4 *Nossos Contatos*





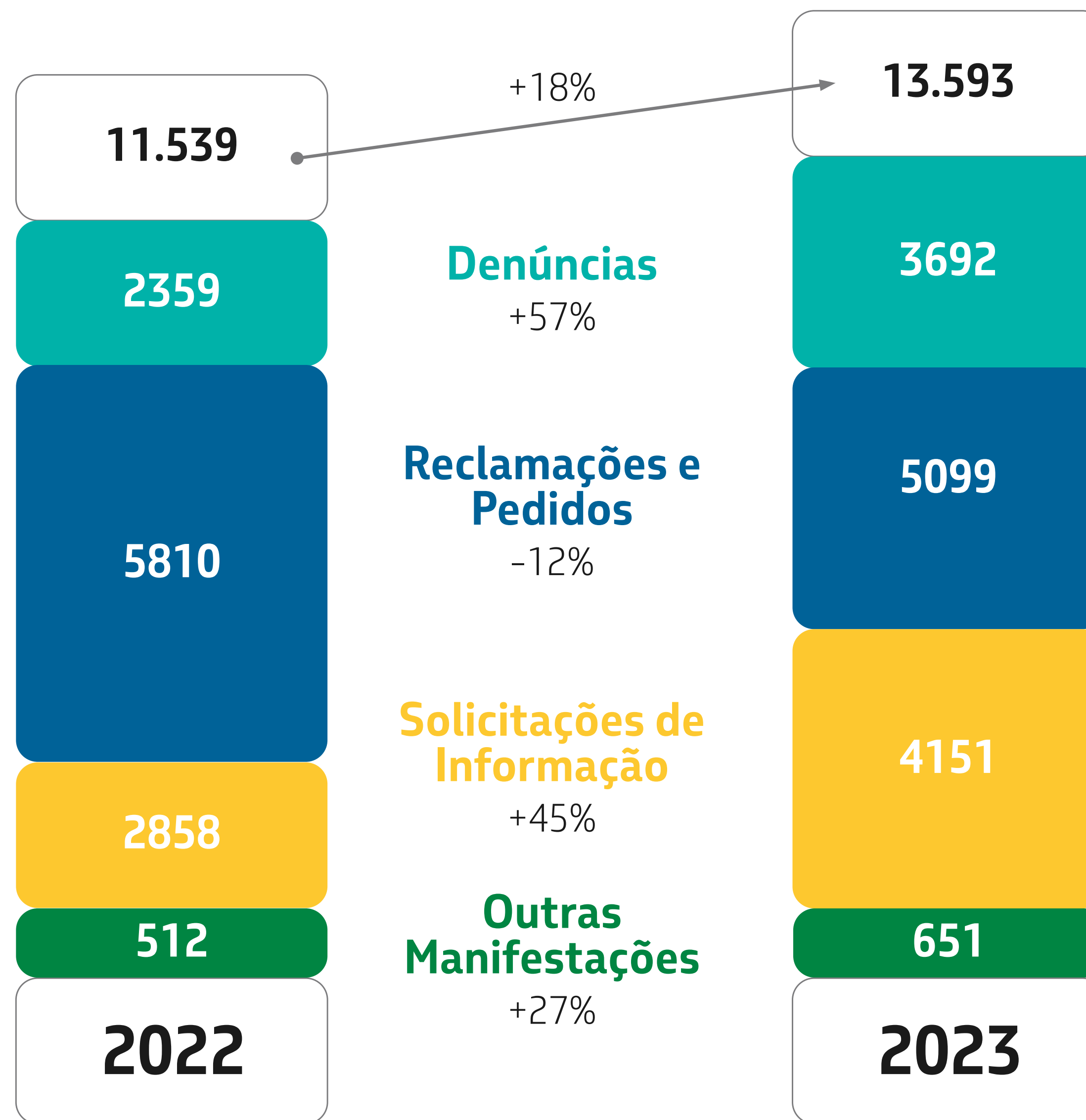
# 1 *Visão Geral*



# 1.1 Comparativo Anual

Em 2023, a Ouvidoria-Geral da Petrobras recebeu 13.593 manifestações nos seus canais de atendimento.

A categoria “Denúncias” engloba todo o Sistema Petrobras 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.



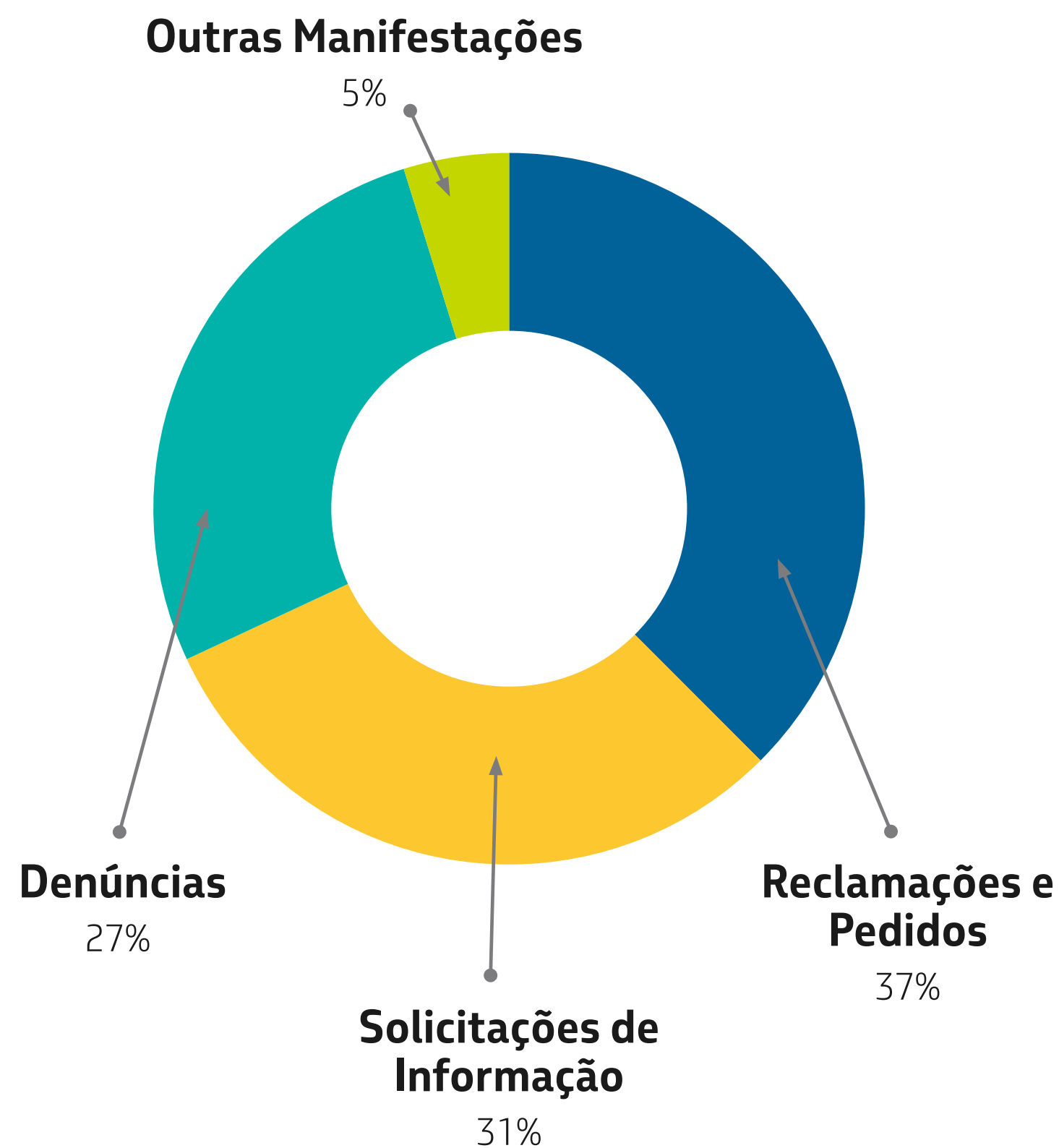
Comparativo quantitativo por categoria 2022 \* x 2023

\* Os números de 2022 sofreram alterações em função de reclassificações de demandas, de mudanças de categorias e de critérios de medição.

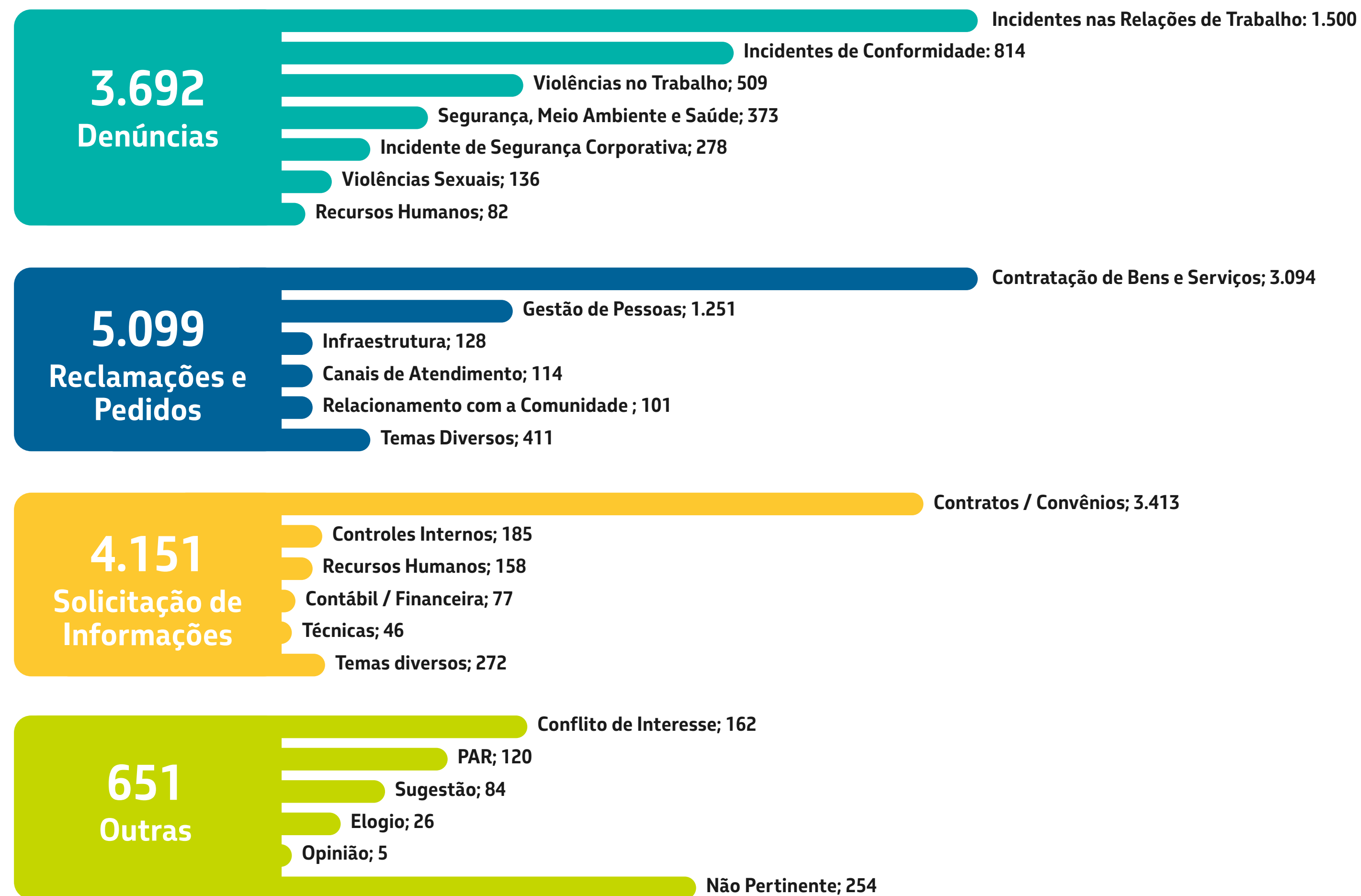


# 1.2 Manifestações no Ano

Nos gráficos abaixo, demonstramos as 13.593 manifestações recebidas em 2023, distribuídas percentualmente por categoria e por temas.



## MANIFESTAÇÕES DE 2023 POR PERCENTUAL



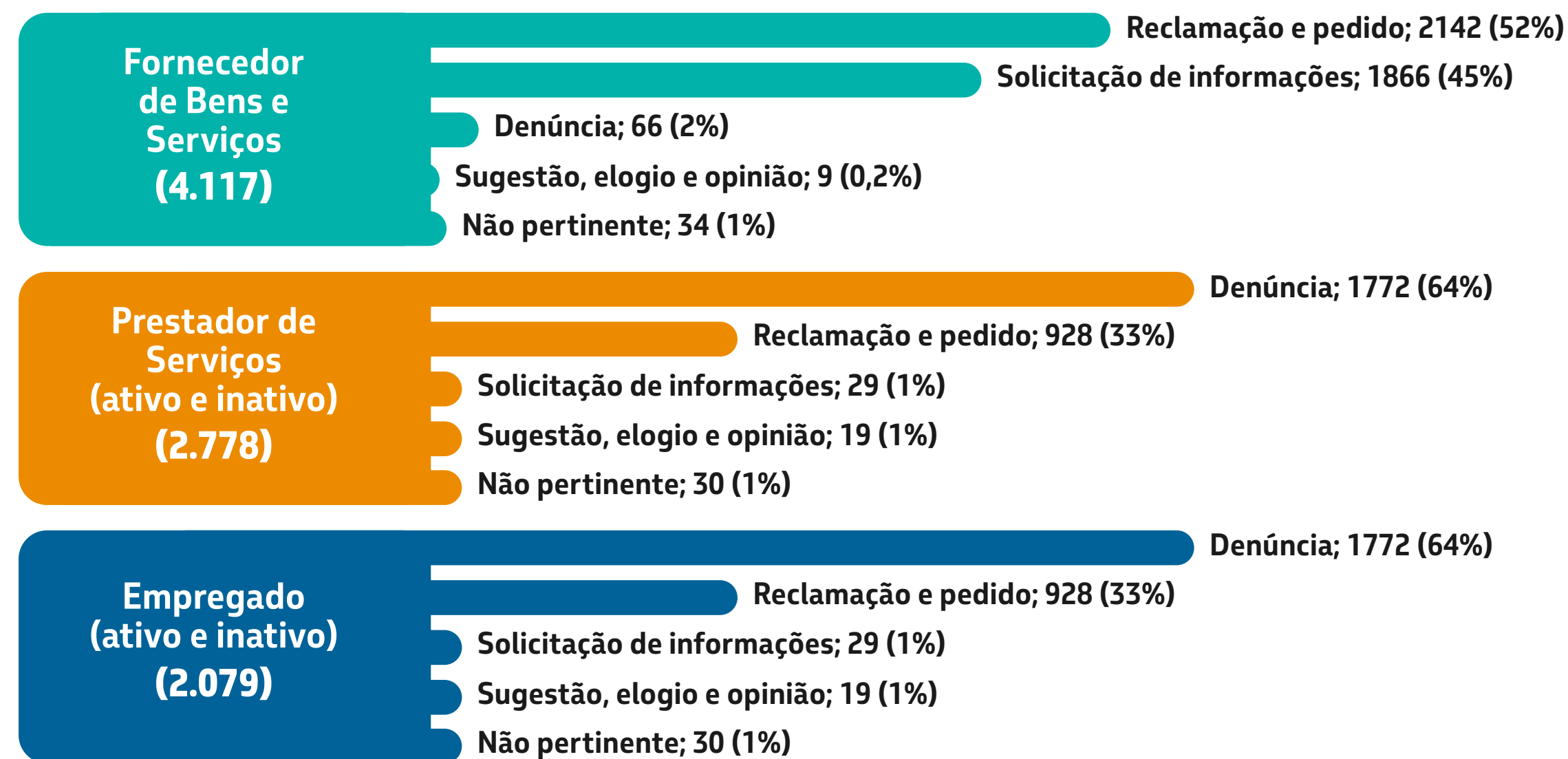
Quantitativo de manifestações 2023 por categoria e tema



## 1.3 Públicos Atendidos

Em 2023, foi possível identificar os públicos atendidos em 78% das manifestações, sendo 42% externos e 36% internos (do Sistema Petrobras).

Fornecedores fazem parte do grupo “público externo” e foram os demandantes que mais buscaram a Ouvidoria-Geral em 2023, representando 31% dos protocolos registrados, com destaque para as reclamações e os pedidos referentes a pagamentos e obrigações contratuais. Prestadores de serviços, ativos e inativos, registraram 21% das manifestações recebidas nos canais de atendimento, com foco nas denúncias de incidentes nas relações de trabalho e de violência no trabalho. Empregados, ativos e inativos, apresentaram 15% das manifestações recebidas nos canais de atendimento, com destaques para reclamações e pedidos relacionados a jornada de trabalho, remuneração e gerenciamento de desempenho. Em “públicos diversos”, que representam 11% das demandas, cabem destaques a advogados, comunidades e comunidades científicas, que interagiram, principalmente, por meio de solicitações de informações de contratos e convênios.



Quantitativo dos principais públicos x categorias de manifestações



**“O atendimento eficiente e atencioso aos públicos internos e externos é fundamental para fortalecer o relacionamento com fornecedores, empregados, prestadores de serviços, comunidades e demais stakeholders, garantindo a transparência, a confiança e o desenvolvimento da organização alinhado aos seus valores.”**

**Evelyn Karoline Ferreira de Sena**  
Gerente de Informação, Distribuição e Informação.





# 2

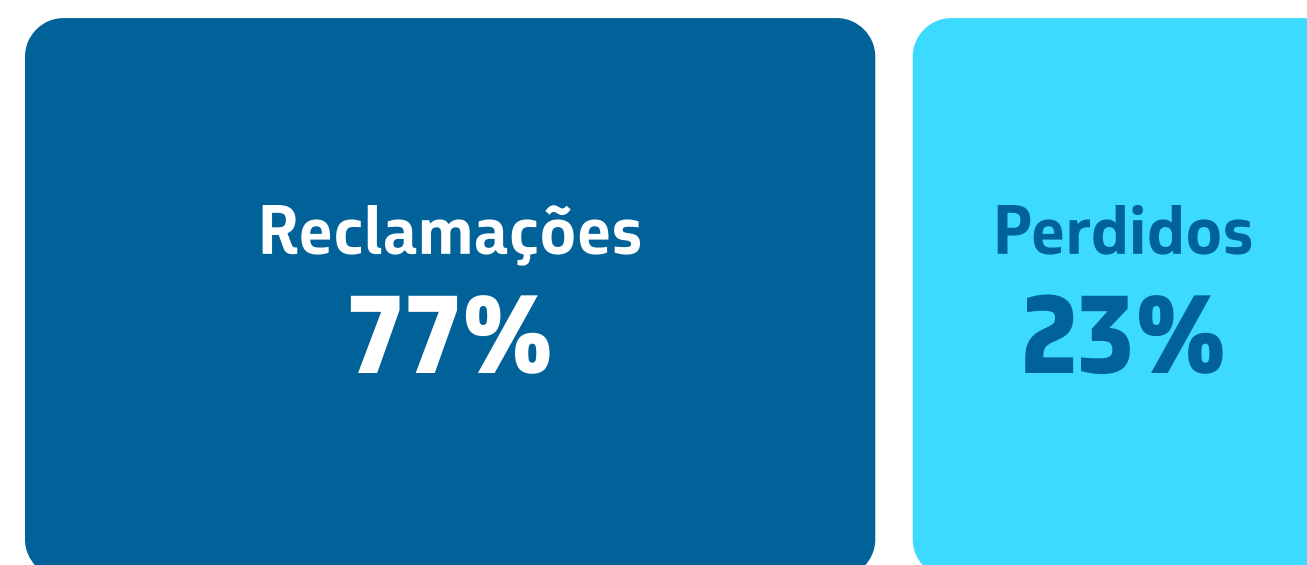
# Manifestações



## 2.1 Reclamações e Pedidos Recebidos

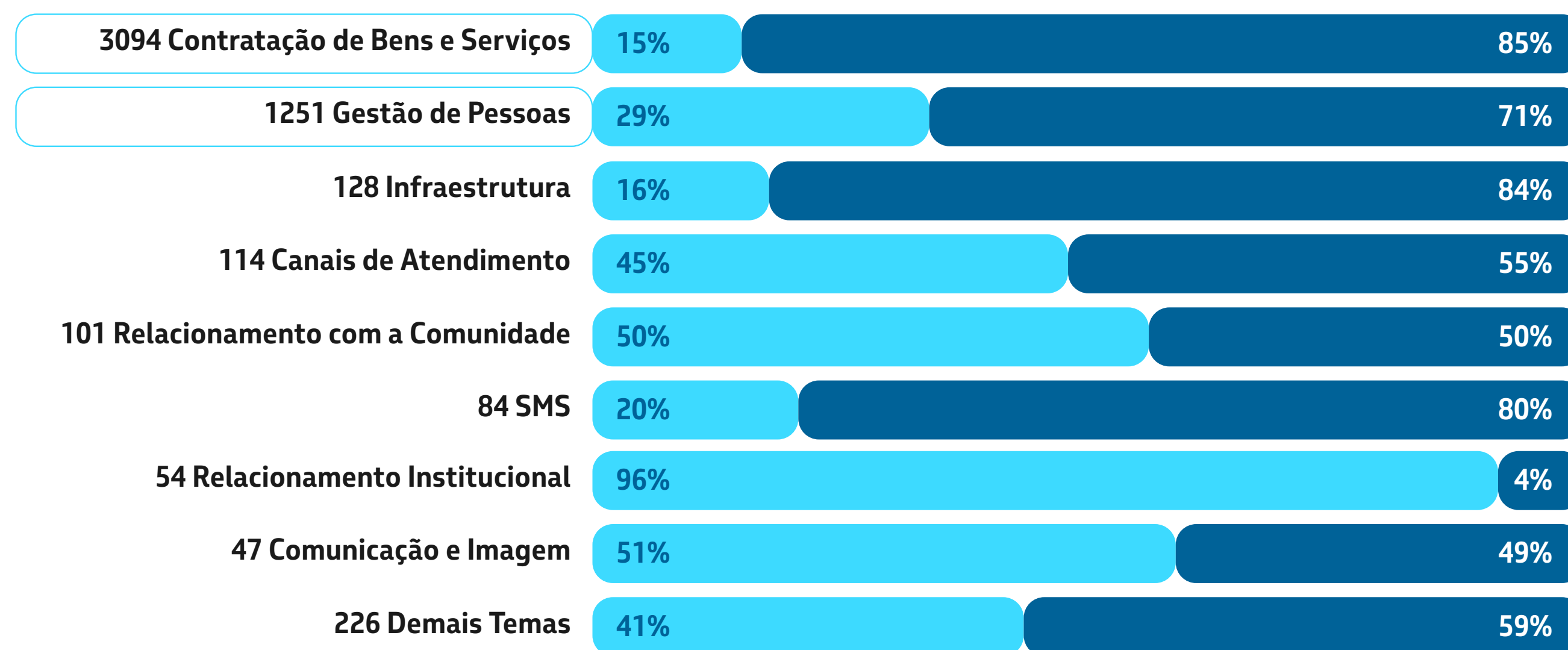
Em 2023, recebemos 5.099 reclamações e pedidos cujos temas “Contratação de Bens e Serviços” e “Gestão de Pessoas” representaram 85% do total de demandas. A Ouvidoria-Geral atua para que essas demandas sejam resolvidas junto às áreas, garantindo uma resposta clara, objetiva e direta ao demandante. Além de para tratamento interno, as demandas podem servir como insumos para ações de melhoria e iniciativas em diversas áreas da companhia.

No gráfico abaixo, apresentamos o quantitativo de demandas por temas e a proporção entre reclamações e pedidos.



### CONTRATAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

No que diz respeito ao 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 maioria das demandas envolve irregularidades trabalhistas, como falta ou atraso de pagamento de salário, de vale-transporte, de vale-alimentação, de bônus de parada de manutenção, de plano de saúde, de depósito de FGTS, entre outras. A Ouvidoria desenvolveu uma matriz de irregularidades trabalhistas para que a gerência de Suprimentos e os gestores de contratos avaliem as demandas recebidas pela companhia. Isso possibilitou ações imediatas ao identificar um alto volume de reclamações ou características específicas dessas demandas em empresas.



Reclamações e pedidos de 2023 por temas



## 2.1 Reclamações e Pedidos Recebidos

### CONTRATAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

Também citamos problemas nos relacionamentos entre empresas (Petrobras, fornecedores, contratadas e subcontratadas), referentes a pagamentos por produtos comprados ou serviços prestados. Outro assunto que merece destaque está relacionado a sistemas e ao agendamento de entrega de produtos. As reclamações apontavam problemas nas entregas dos pedidos com consequente atraso e aplicação de multas aos fornecedores.



### GESTÃO DE PESSOAS

No que se refere ao tema "Gestão de Pessoas", grande parte das reclamações está relacionada à remuneração. Isso inclui questões salariais, pensão judicial, férias, participação nos lucros e resultados (PLR), adicional provisório de transferência (APT), adicional provisório de transferência temporária (APTT) e outros assuntos relacionados. Também foi observado um volume significativo de demandas relacionadas a jornada de trabalho, abrangendo questionamentos sobre o modelo de trabalho, mudanças no regime de trabalho e controle de frequência. Além disso, destacamos reclamações relacionadas a documentos de RH, como informe de rendimentos e PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário), problemas com processo seletivo público (PSP) e questões relacionadas a benefícios, como educação e assistência alimentar.



***“Aqui, na Petrobras, sabemos da importância de cuidar das pessoas. Garantir uma cadeia de fornecedores responsável é uma das nossas missões. Por meio da análise das demandas, conseguimos identificar possíveis problemas e irregularidades trabalhistas, atuando para corrigi-los. Além disso, conferimos transparência aos contratos celebrados com nossos fornecedores, assegurando que todas as partes envolvidas estejam cientes dos compromissos assumidos. Estamos empenhados em promover um ambiente de trabalho seguro e ético, em que todos possam se sentir valorizados e respeitados.”***

**Henrique Ximenes Carrano Fernandes**

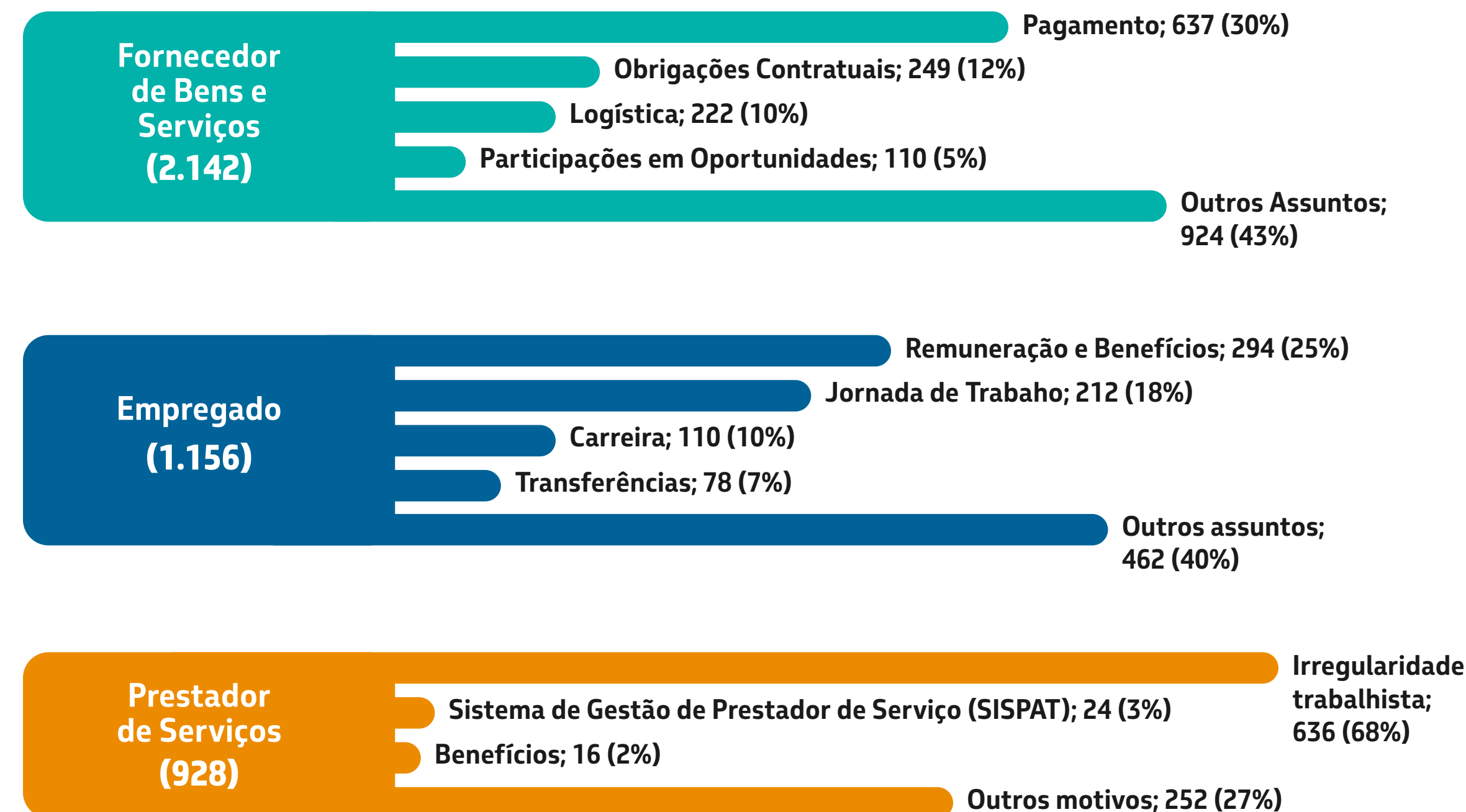
Gerente de Transparência e Tratamento de Demandas.

## 2.1 Reclamações e Pedidos Recebidos

Na tabela abaixo, apresentamos o quantitativo de reclamações e pedidos recebidos por temas. No gráfico, demonstramos os públicos que mais registraram reclamações e pedidos, bem como os principais assuntos que foram demandados.

	Áreas Corporativas	Áreas de Negócios	Não especificada	Total
<b>Total</b>	<b>3.369</b>	<b>1.358</b>	<b>372</b>	<b>5.099</b>
<b>Contratação de Bens e Serviços</b>	1.931	981	182	3.094
<b>Gestão de Pessoas</b>	993	203	55	1.251
<b>Infraestrutura</b>	63	61	4	128
<b>Canais de Atendimento</b>	83	4	27	114
<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	53	34	14	101
<b>SMS</b>	60	19	5	84
<b>Relacionamento Institucional</b>	29	15	10	54
<b>Comunicação e Imagem</b>	42	3	2	47
<b>Demais Temas</b>	115	38	73	226

Reclamações e pedidos de 2023 por temas e diretorias



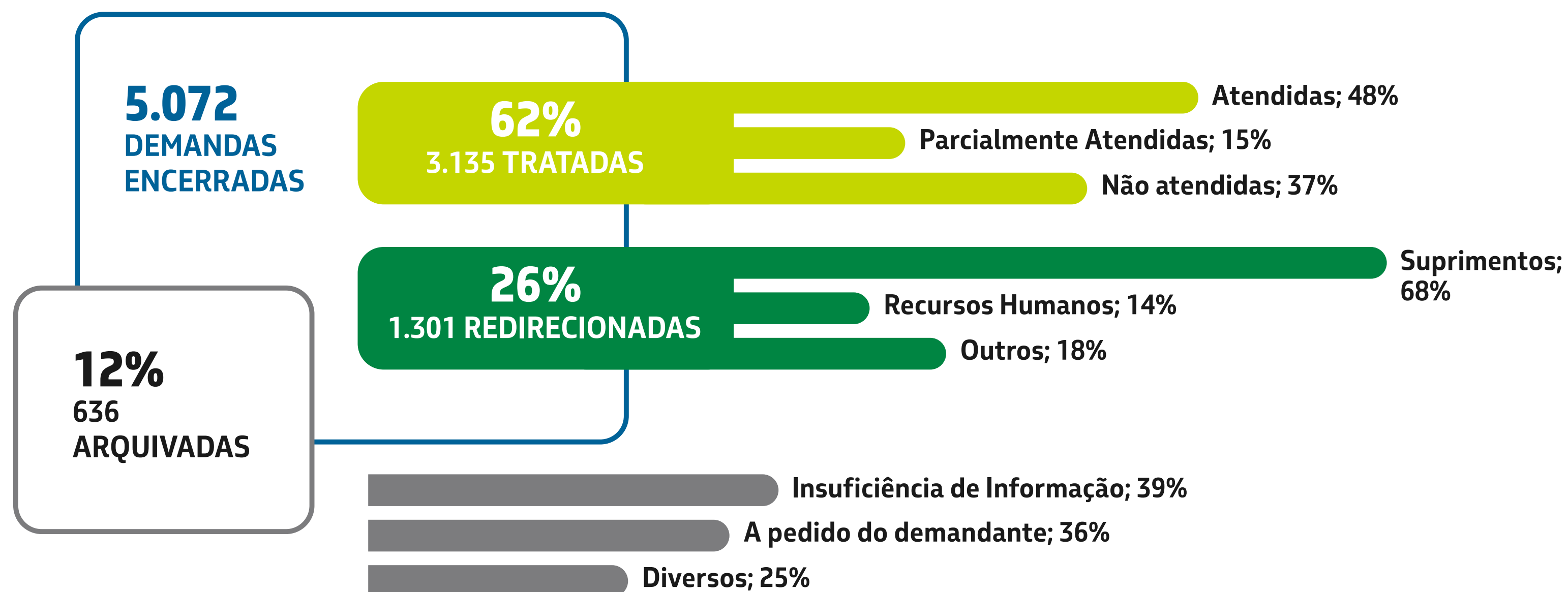
Assuntos demandados pelos públicos mapeados em reclamações e pedidos



## 2.1 Reclamações e Pedidos Recebidos

Em 2023, foram encerrados 5.072 reclamações e pedidos recebidos no próprio ano e no ano anterior. Desse total, 95% foram encerrados em até 30 dias, prazo máximo estabelecido pela Controladoria Geral da União (CGU) na Portaria nº 581/2021, havendo melhora expressiva em comparação com o ano de 2022, quando 86% foram encerrados no referido prazo.

Replicando a metodologia e premissas de cálculo de 2022 para apuração do tempo de tratamento de demandas, houve uma redução de 18 para 15 dias no tempo médio de tratamento.



Do total de 5.072 reclamações e pedidos encerrados, 62% envolveram outras áreas da companhia no tratamento dos protocolos. Ao todo, 63% foram atendidos, integral ou parcialmente, e 37% não foram atendidos por não haver normatização interna ou previsão legal, bem como por questões técnicas.

As demandas redirecionadas, equivalentes a 26%, referem-se a pleitos registrados nos canais de Ouvidoria (2ª instância) que não passaram pelo tratamento dos canais de 1º atendimento das áreas (1º instância).

Quanto aos arquivamentos, o principal fator é a falta de informações básicas, que não permite a continuidade do tratamento. Além disso, os arquivamentos podem ocorrer a pedido do demandante, ou quando a questão está tramitando em esfera judicial.

## 2.2 Solicitações de Informação

Em 2023, recebemos 4.151 solicitações com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Esse número é 45% maior em relação ao total recebido em 2022 (2.858) e apresentou uma tendência equilibrada na evolução anual, com média aproximada de 340 solicitações mensais.

Do total de solicitações no ano, 82% (3.413) tiveram por objeto informações sobre processos licitatórios (1.914) e foram apresentadas por empresas fornecedoras de bens e serviços de nosso mercado de atuação.

A nuvem de palavras ao lado representa os temas solicitados com maior frequência nos pedidos de informação neste ano.



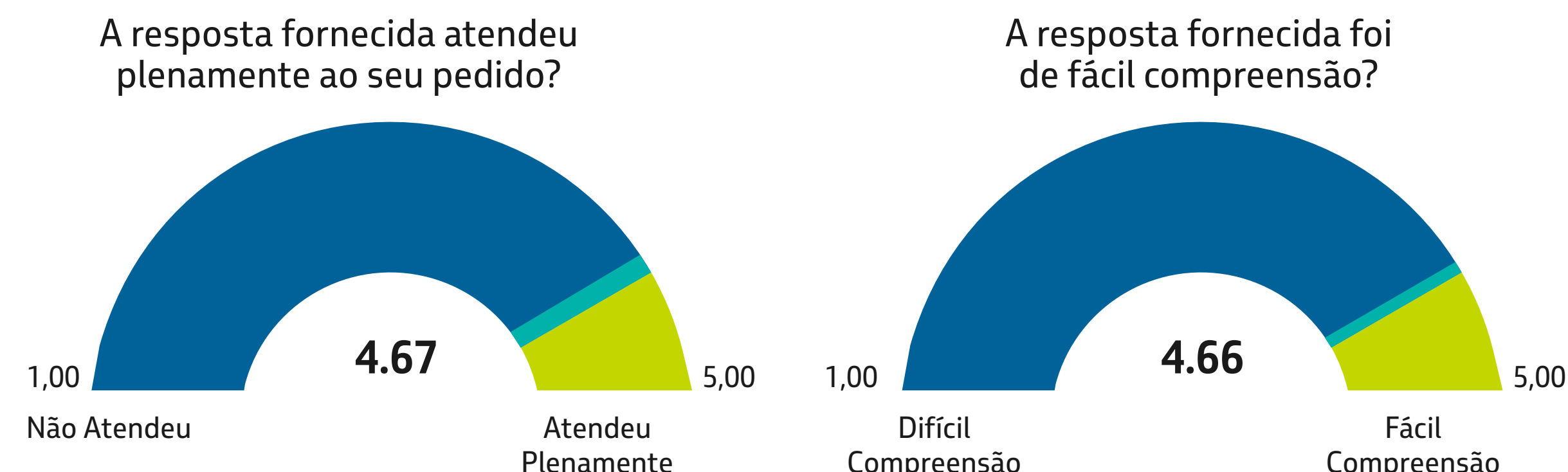
Públicos mapeados nas solicitações registradas no FALA.BR

As solicitações de informação dos cidadãos são registradas no portal do governo federal (FALA.BR), gerido pela Controladoria Geral da União (CGU). Por meio de painéis em tempo real, é possível acompanhar as demandas e o desempenho dos órgãos federais, inclusive o da Petrobras, pelo link: Central de Painéis (cgu.gov.br).

### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

TODOS

**TOTAL DE RESPOSTAS: 401**



### TIPO DE SOLICITANTE



No ano de 2023, fomos a 5ª instituição mais demandada (subimos 4 posições – fomos a 9ª em 2022), com tempo médio de 15,49 dias de resposta, e obtivemos um índice geral da satisfação de 4,67, numa escala de 1 a 5. Recebemos 4.151 pedidos registrados por 774 solicitantes, sendo 96% (745) de pessoas físicas e 4% (29), de pessoas jurídicas.

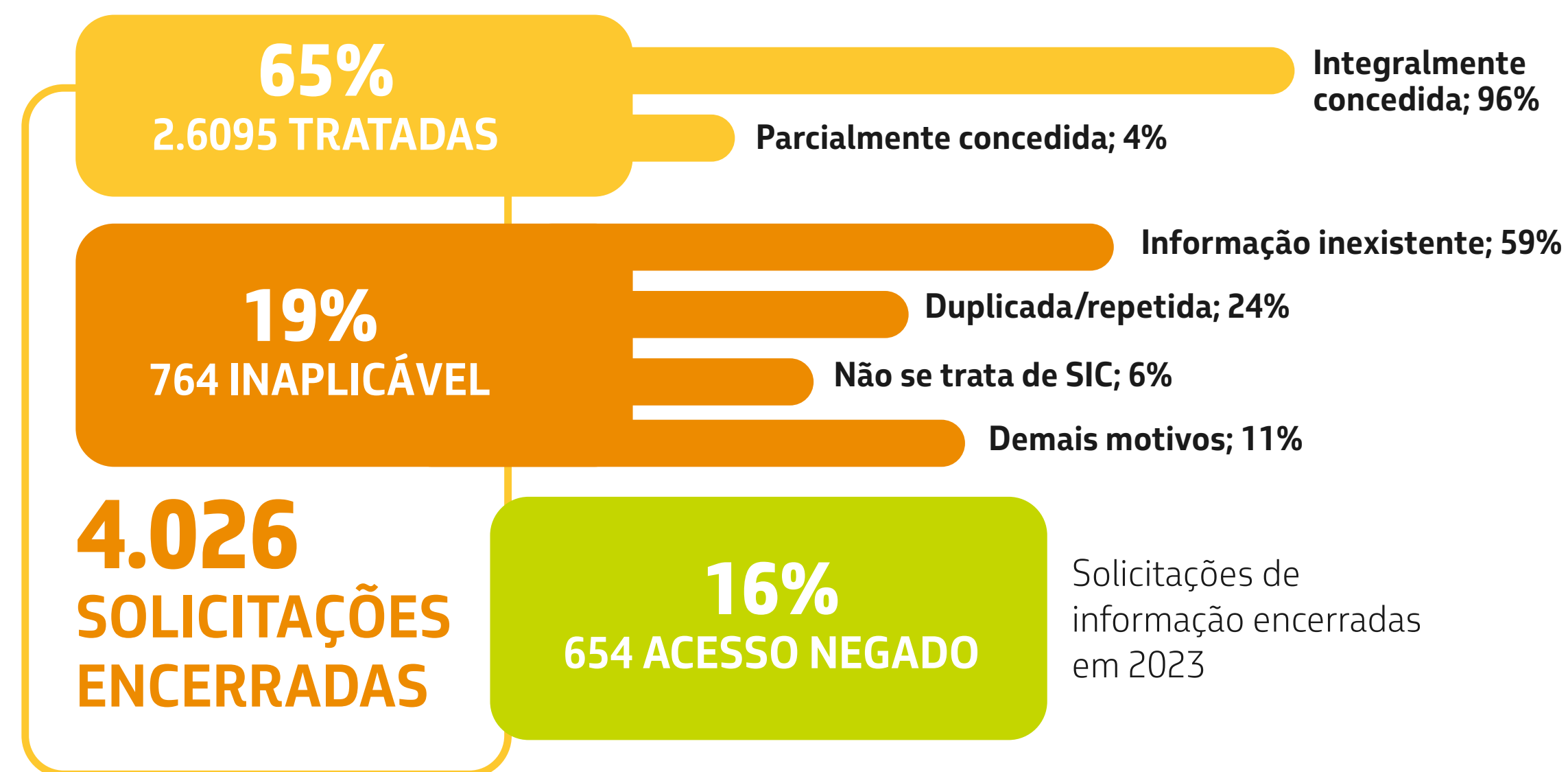


## 2.2 Solicitações de Informação

Das 4.151 solicitações de acesso a informação recebidas em 2023, 4.026 foram encerradas ainda em 2023.

**15 dias**  
Tempo médio de encerramento das solicitações

Dentre as admitidas, 65% (2609) tiveram acesso concedido, sendo 96% integralmente (2.501) e 4% (108) parcialmente. Vale ressaltar que 16% (654) das solicitações foram negadas por conterem informações cuja divulgação poderia comprometer nossa competitividade, nossa governança corporativa ou interesses de acionistas minoritários, bem como para proteger informações pessoais de terceiros.



Na tabela abaixo, apresentamos o quantitativo de solicitações de informação encerradas por temas:

	Áreas Corporativas	Áreas de Negócios	Não especificada	Total
<b>Total</b>	<b>2.484</b>	<b>1.498</b>	<b>44</b>	<b>4.026</b>
<b>Contratos/Convênios</b>	1.876	1.412	18	3.306
<b>Controles Internos</b>	161	9	10	180
<b>Recursos Humanos</b>	150	1	1	152
<b>Contábil/Financeira</b>	73	3		76
<b>Técnicas</b>	17	27		44
<b>Atuação da Petrobras</b>	35	1	1	37
<b>Produtos</b>	10	16	7	33
<b>Relações com a Comunidade</b>	20	11	2	33
<b>SMES</b>	22	1	1	24
<b>Ouvidoria</b>	22		1	23
<b>Questões Gerais</b>	18	3		21
<b>Demais Assuntos</b>	80	14	3	97

Solicitações de informação encerradas em 2023 por temas e áreas.

## 2.3 Conflito de Interesses - SeCI

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

Em 2023, recebemos 162 solicitações por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses da Controladoria-Geral da União (SeCI), das quais 111 são pedidos de autorização de atividades privadas externas e 51 são consultas sobre existência de potencial conflito de interesses com as atividades realizadas na Petrobras.

A maior parte das solicitações (55), equivalente a 34% das demandas, está relacionada a participações de empregados em sociedades empresariais. Foram também registradas 39 (24%) demandas que versam sobre atividades de docência e 32 (20%) sobre autorização para o exercício de atividades ligadas à área de formação dos solicitantes (consultorias, projetos, perícias). Os 22% restantes das solicitações abrangem assuntos diversos: nepotismo, atividades voluntariado, participação em palestras ou eventos, entre outros.

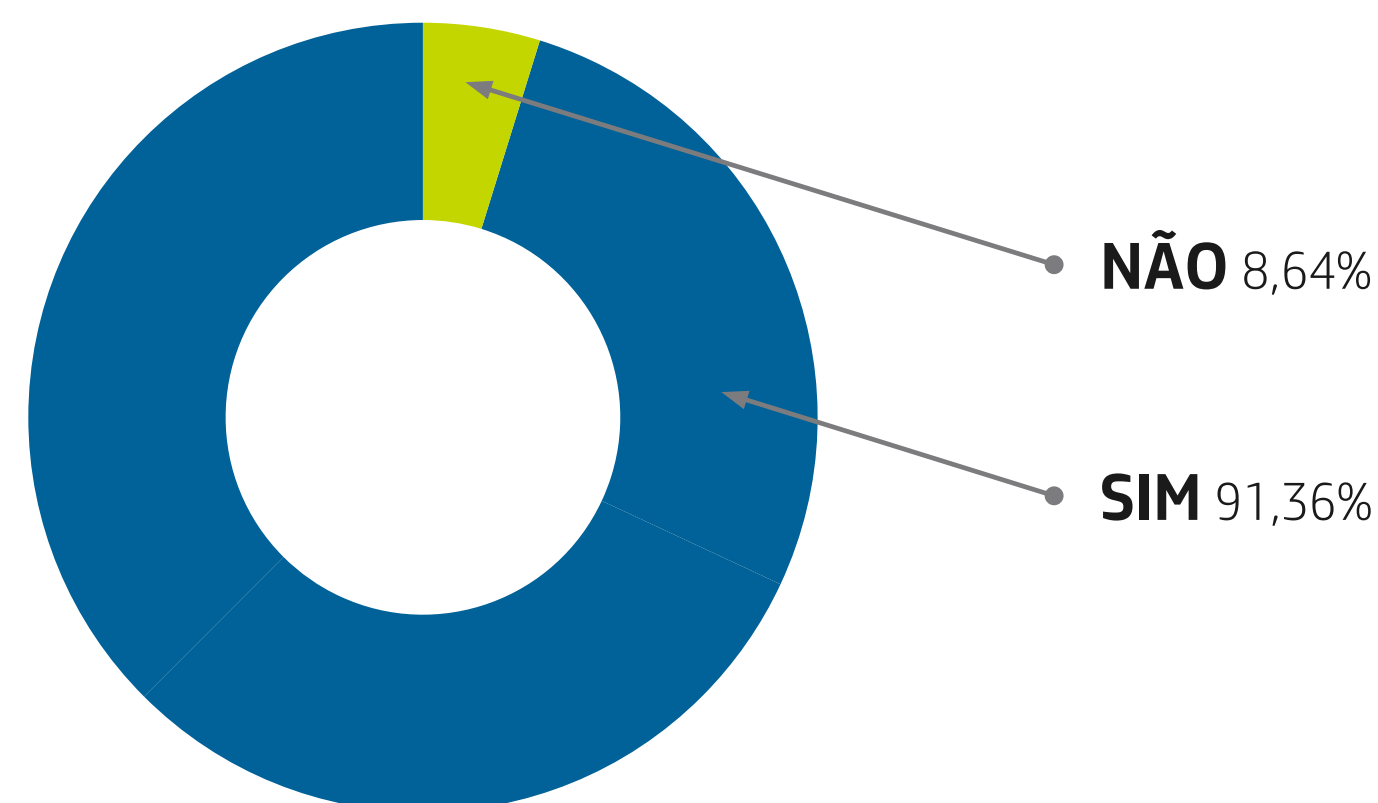
**PETROBRAS** 07/01/2023 à 28/12/2023

Dados atualizados em 31/01/2024  
Períodicidade de Atualização: Diária

### FLUXOGRAMA DAS CONSULTAS SOBRE RISCOS DE CONFLITO DE INTERESSES



Respondidas dentro do prazo?



COM TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTA DE 10 DIAS

Informações extraídas dos painéis da CGU em 31/01/24, referentes ao ano de 2023 <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/conflitointeresses>



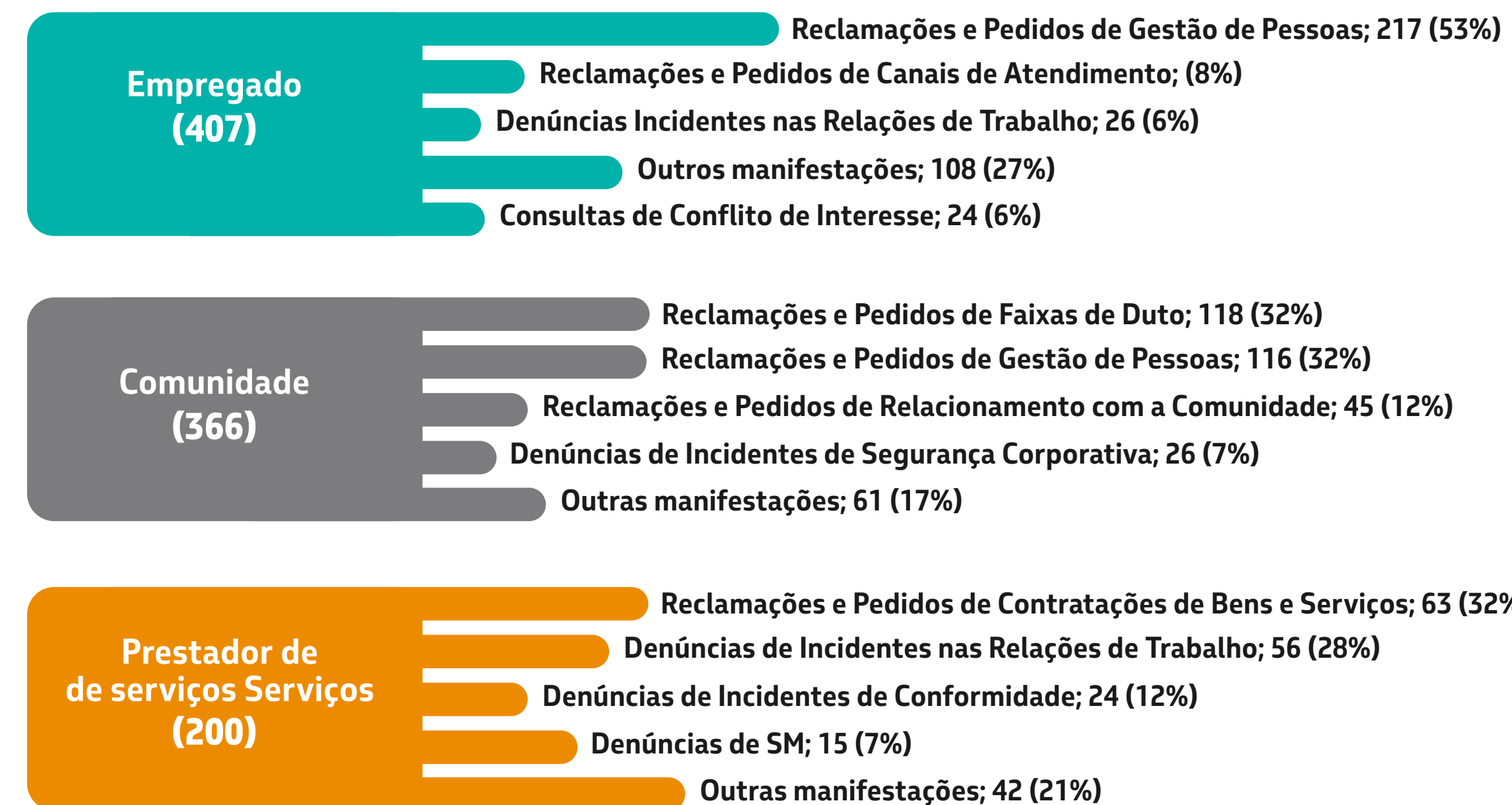
## 2.4 Manifestações da Transpetro

A Transpetro recebeu 1.624 manifestações em 2023, sendo 56% Reclamações e Pedidos, 22% Denúncias e 17% Solicitações de Informação. O número total apresentou comportamento estável em relação a 2022, considerando a redução de 1% (1.632 manifestações).



Quantitativo de demandas recebidas em 2023 por categoria

Com relação ao perfil de público que apresentou demandas à Transpetro, os empregados foram o mais expressivo, trazendo, majoritariamente, reclamações e pedidos sobre gestão de pessoas (218) e de canais de atendimento (32). O detalhamento das manifestações da Transpetro será aprofundado em relatório específico.



Tipos de manifestações por perfil de público mapeado relativas à Transpetro

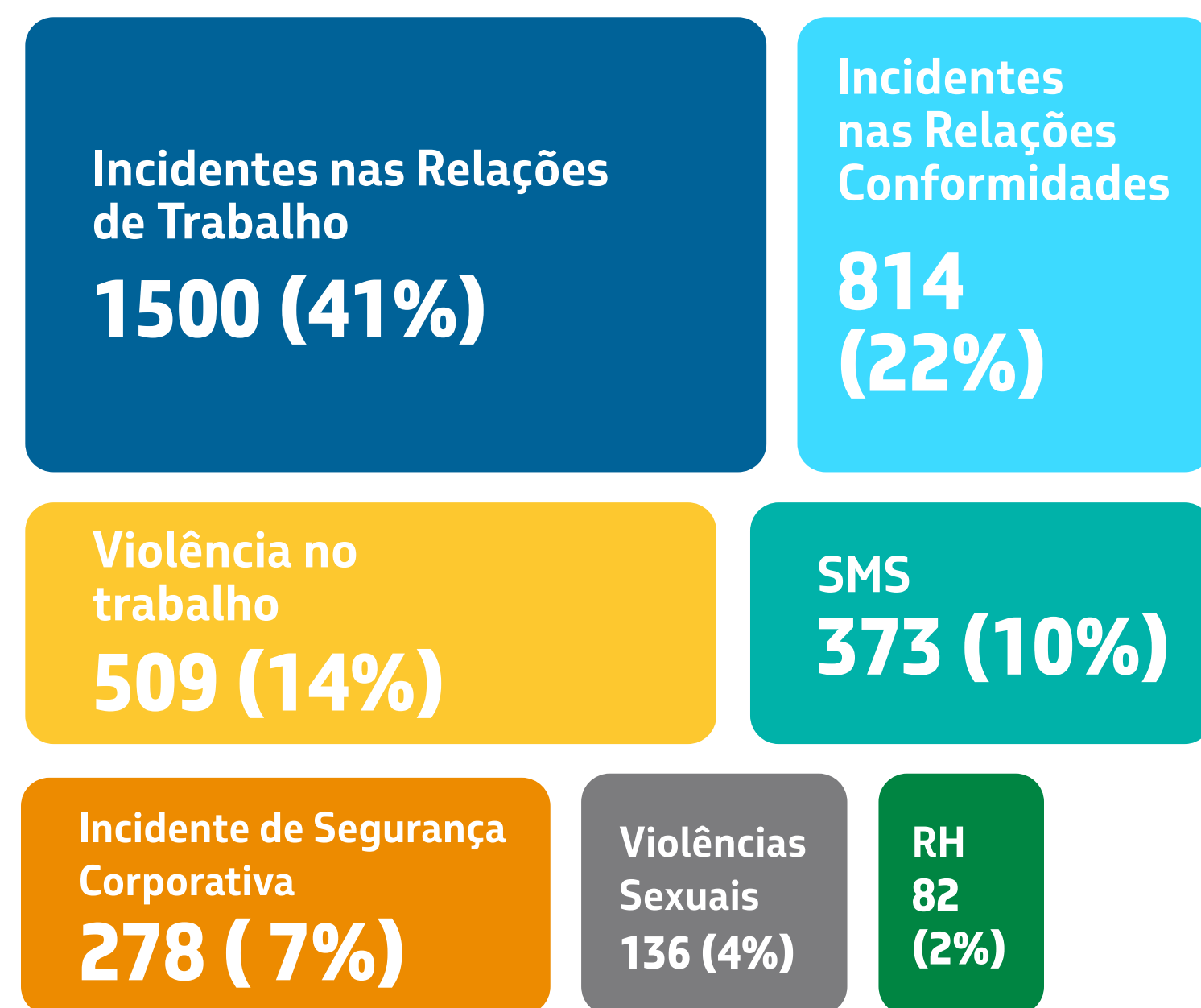


# 3 Denúncias



## 3.1 Denúncias Recebidas

Recebemos 3.692 denúncias no ano de 2023, distribuídas pelos grupos de temas apresentados no gráfico abaixo. Para conferir um tratamento específico e mais adequado, observando as especificidades de cada grupo, os temas de “Violências no Trabalho” foram parcialmente distribuídos, passando a compor os novos agrupamentos “Violências Sexuais” e “Incidentes nas Relações de Trabalho”.



No que se refere aos meios de origem das denúncias, 61% dos registros foram realizados pelo site do Canal de Denúncia, que possui questionários personalizados por grupo de denúncias e está disponível em três idiomas. Outros 30% foram por telefone, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, em 19 países. As demais denúncias advêm de protocoladores internos, unidade de resposta audível (URA) e aplicativos para celulares.

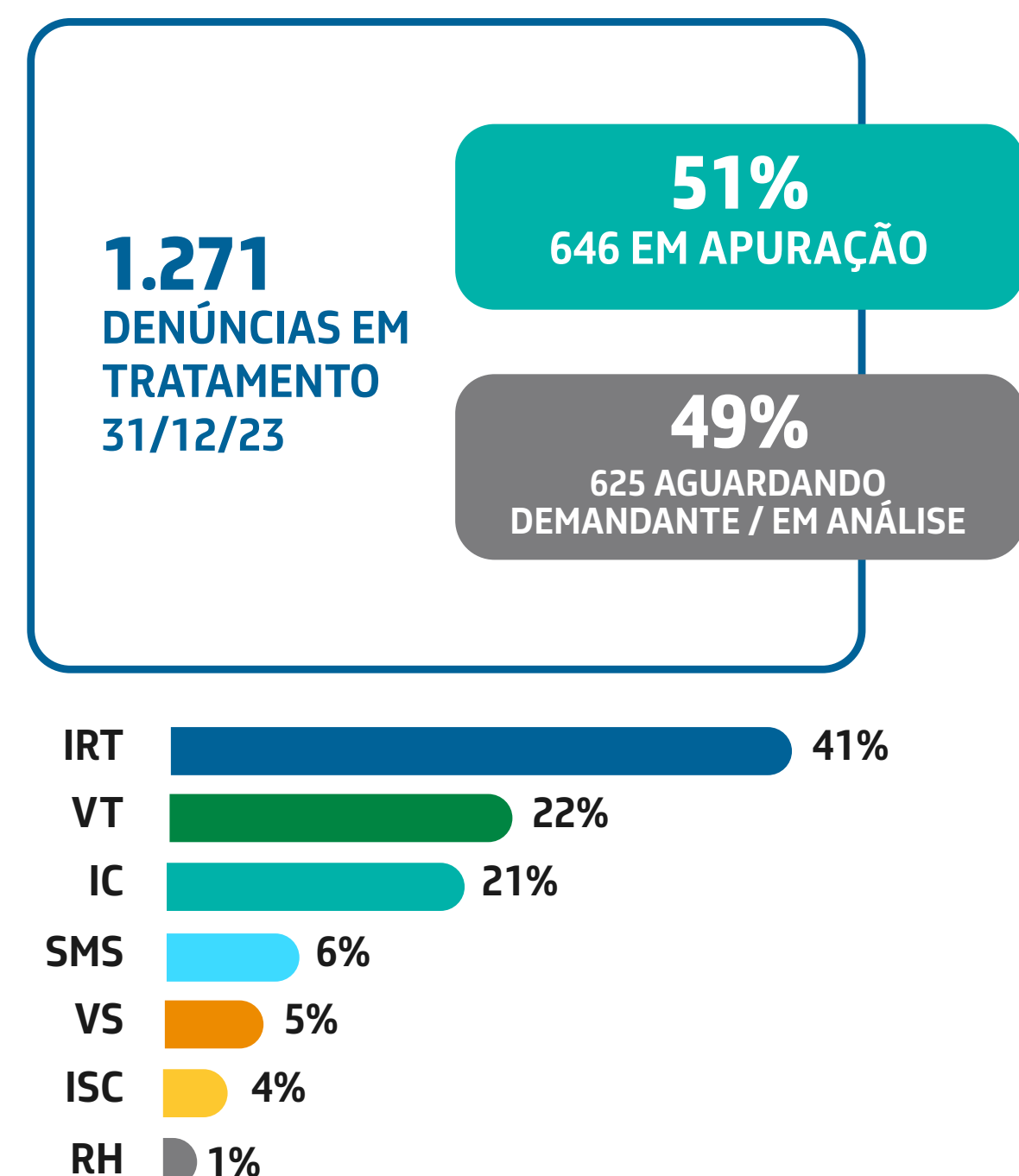
A tabela abaixo reflete a distribuição das denúncia recebidas por grupo de temas e áreas do relato. Na coluna Sistema Petrobras, foram computadas as manifestações relacionadas às empresas controladas pela Petrobras. As 111 denúncias com área não especificada englobam manifestações com insuficiência de informações para identificação da área do relato.

	Áreas Corporativas	Áreas de Negócios	Sistema Petrobras	Não especificada	Total
<b>Total</b>	<b>845</b>	<b>2.326</b>	<b>410</b>	<b>111</b>	<b>3.692</b>
<b>Incidentes nas Relações de Trabalho</b>	314	1.027	121	38	1.500
<b>Incidentes de Conformidade</b>	222	438	116	38	814
<b>Violências no Trabalho</b>	148	311	42	8	509
<b>SMS</b>	36	281	46	10	373
<b>Incidentes de Segurança Corporativa</b>	64	134	65	15	278
<b>Violências Sexuais</b>	36	89	10	1	136
<b>RH</b>	25	46	10	1	82

Comparativo anual 2022 x 2023 de denúncias por grupo de temas

## 3.2 Denúncias em Tratamento

Encerramos o ano de 2023 com 1.271 denúncias em tratamento pela Ouvidoria, sendo 51% em apuração e 49% em análise na Ouvidoria, conforme gráfico 24.



As 1.271 denúncias em tratamento em 31/12/2023 representam um aumento de 169% em relação às 491 denúncias em tratamento na mesma data de 2022. Esse incremento pode ser explicado por três fatores:

I – Houve um crescimento de 57% das denúncias recebidas no ano e a média mensal aumentou de 196 (2022) para 308 (2023). As iniciativas de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, incluindo o Canal de Denúncia, contribuíram para esse incremento. O aumento da confiança no Canal de Denúncia foi evidenciado nas Pesquisas de Conformidade de 2022 e 2023. Neste contexto de aumento de demandas, destacaram-se as denúncias recebidas de Incidentes nas Relações de Trabalho, Violências Sexuais e Violências no Trabalho, que apresentaram aumento de 130% em relação às do ano anterior e possuem ciclo de tratamento maior em comparação com outros grupos (IC, ISC, SMS e RH).

II - Redução nas taxas de arquivamento e consequente aumento nas taxas de apuração, o que representa um incremento de 96% no volume de denúncias que passam pelo fluxo completo de tratamento. Destaca-se que esse aumento foi de 474% no que diz respeito às denúncias de Incidentes nas Relações de Trabalho, Violências Sexuais e Violências no Trabalho. Se, antes, as denúncias arquivadas, por insuficiência de informação ou falta de autorização do demandante, eram, em grande maioria, encerradas na primeira etapa de tratamento, ou seja, na interação com a Ouvidoria-Geral, o aumento nas taxas de apuração impactou não só as áreas apuradoras, como também as áreas envolvidas no processo disciplinar e no regime de consequência, integrantes do ciclo de vida das denúncias.

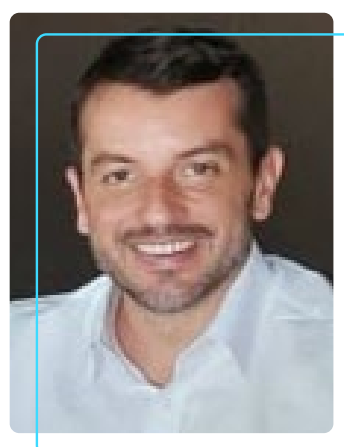
Situação das denúncias em tratamento em 31/12/23



## 3.2 Denúncias em Tratamento

III – Por fim, as modificações no processo de tratamento das denúncias foram:

- i) otimização da análise preliminar da denúncia, realizada na Ouvidoria, tendo sido transferida, para a Integridade Corporativa, a busca por determinadas informações para a fase de apuração. Assim, denúncias anônimas ou de terceiros, quando presentes os elementos mínimos de materialidade e de autoria, nos casos de Violência no Trabalho e Violência Sexual, passaram a ser admitidas à apuração;
- ii) dupla verificação, com a área de Integridade Corporativa, nos casos de arquivamento das denúncias de Violências Sexuais;
- iii) disponibilização de equipe dedicada para atendimento humanizado e acolhedor das pessoas- alvos dos comportamentos relatados nas denúncias de Violências Sexuais;
- iv) análise crítica dos relatórios de apuração, com a possibilidade de devolução estruturada e fundamentada para a área apuradora, com recomendações ou pedidos de esclarecimentos, o que aumenta o ciclo de vida das denúncias.



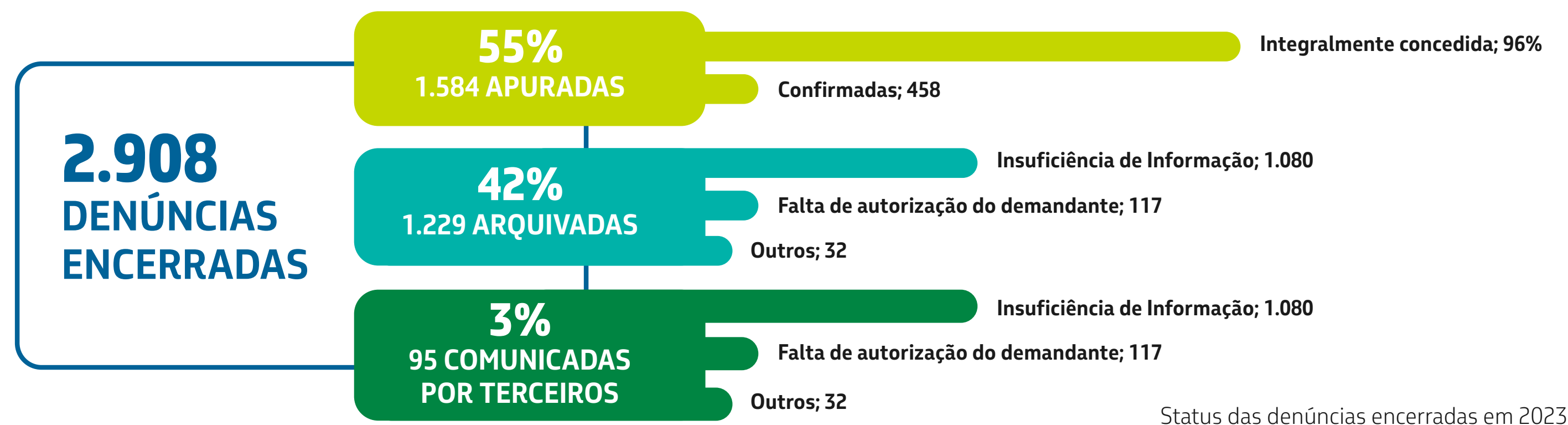
***"O número de denúncias reflete uma combinação de fatores, que envolvem, por exemplo, a conscientização efetiva da força de trabalho sobre a importância de um ambiente respeitoso; as melhorias realizadas pela Ouvidoria-Geral e pelo Programa Petrobras contra a Violência Sexual (PPCVS); e o reforço da confiança no Canal de Denúncias como meio legítimo de reporte de irregularidades. Além disso, no caso das denúncias no âmbito de Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS), houve a consolidação de uma nova árvore de temas, em parceria com a área de SMS, acompanhada de novo Glossário e da criação da Matriz de Risco específica, robustecendo o sistema de integridade da Companhia."***

**Hélio Carauta de Araújo Rocha**

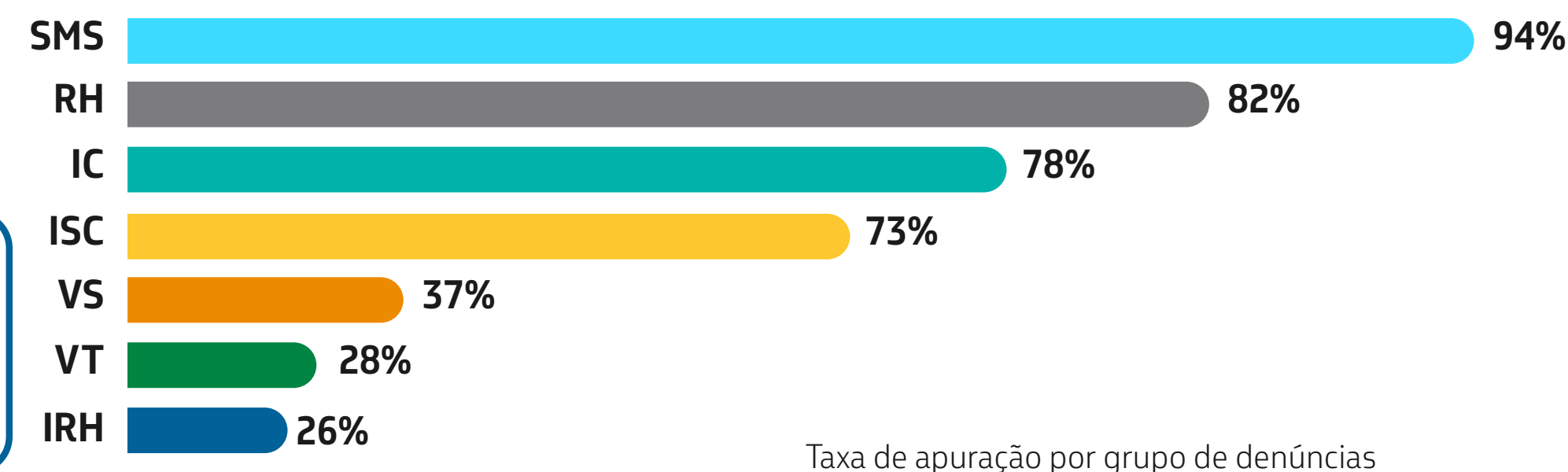
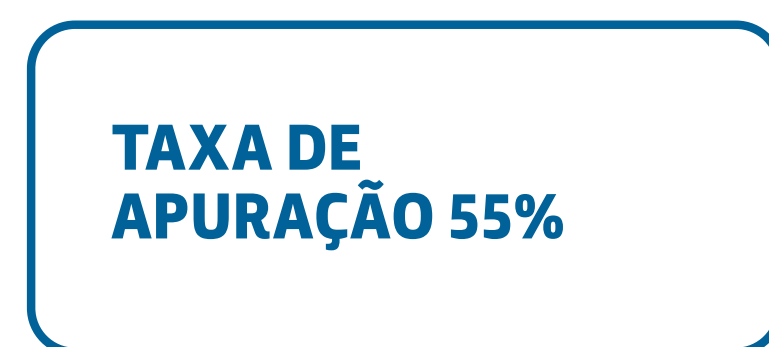
Gerente de Tratamento de Denúncias Empresariais

### 3.3 Denúncias Encerradas

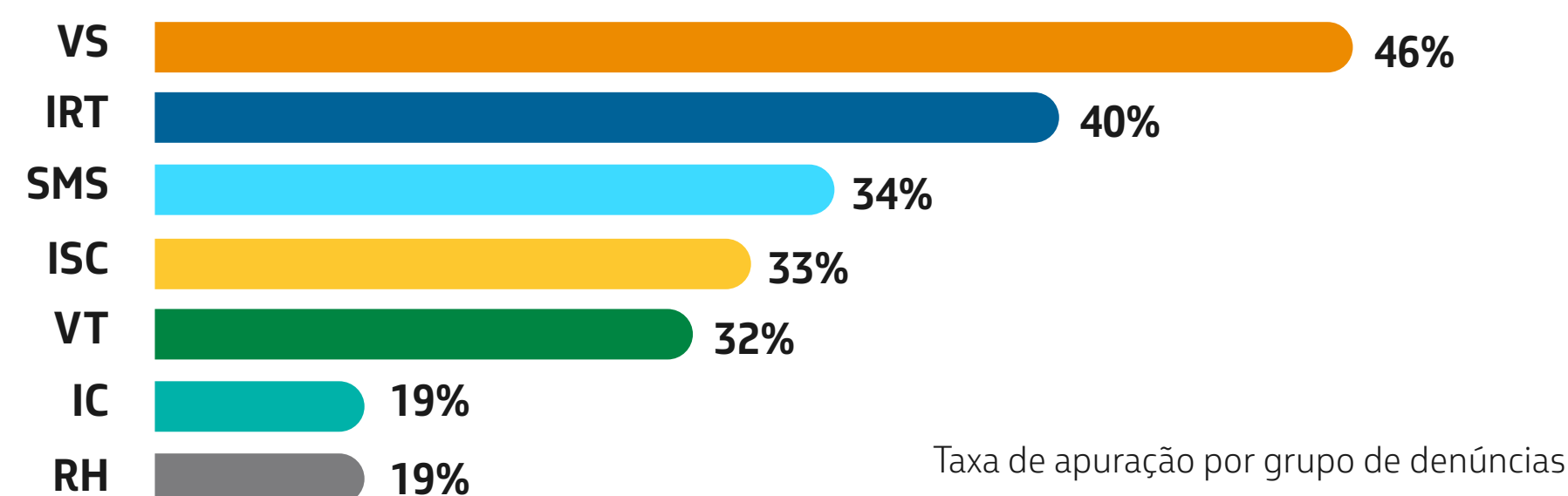
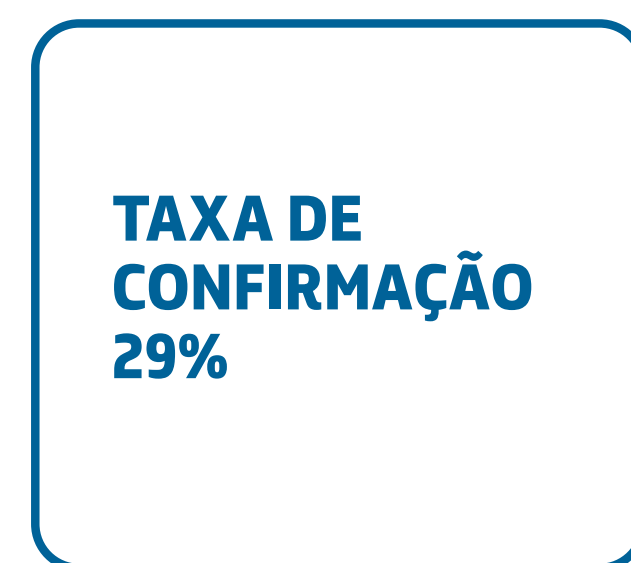
Encerramos 2.908 denúncias em 2023, recebidas no ano e em período anterior, sendo que 55% foram apuradas e 42% foram arquivadas. Dentre as apuradas, 29% tiveram elementos do relato confirmados. Quanto às arquivadas, 88% não forneceram informações suficientes para viabilizar processo de apuração. As comunicações de terceiros, registradas por outras pessoas que não são o alvo do desvio nos grupos que têm como natureza incidentes na relações interpessoais, representam 3% das denúncias e foram tratadas iniciando-se pelo contato da Ouvidoria com a suposta pessoa mencionada, incentivando-a a registrar denúncia, ou buscando autorização para tratamento da manifestação.



O gráfico ao lado apresenta a taxa de apuração das denúncias segregadas por grupo.



A taxa de confirmação considera o percentual das denúncias que foram submetidas a processo de apuração e tiveram elementos confirmados, mesmo que parcialmente.





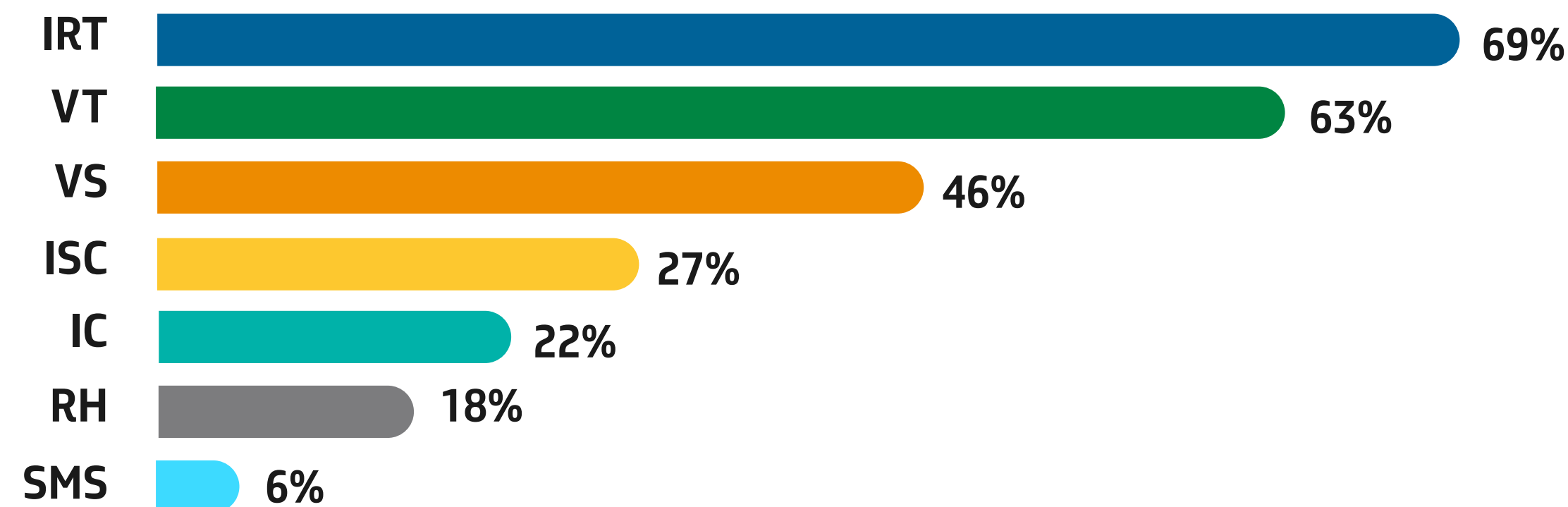
### 3.3 Denúncias Encerradas

As denúncias relacionadas a SMS, RH e Incidentes de Conformidade apresentaram os maiores percentuais de apuração; contudo, demonstraram menores taxas de confirmação. Em contrapartida, as denúncias de Violências Sexuais, Violências no Trabalho e Incidentes nas Relações no Trabalho apresentaram as maiores taxas de confirmação, apesar das menores taxas de apuração.

A taxa de arquivamento das denúncias encerradas em 2023 corresponde a 42%, uma redução de três pontos percentuais em comparação com 2022 (45%).



Taxa de apuração por grupo de denúncias

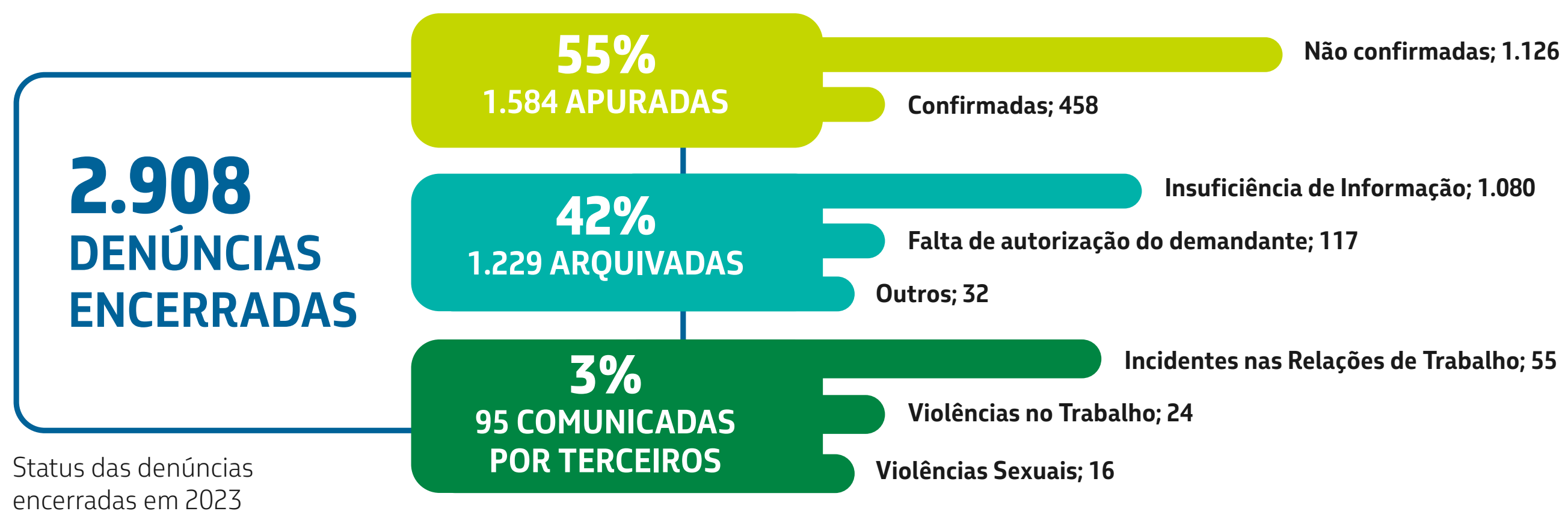


Os grupos Incidentes nas Relações de Trabalho, Violências no Trabalho e Violências Sexuais apresentaram as maiores taxas de arquivamento, sobretudo em razão de insuficiência de informações para viabilizar apuração, sendo que 70% das manifestações desses grupos foram anônimas, sem identificação clara das pessoas envolvidas ou descrição adequada dos fatos relatados muitas vezes.

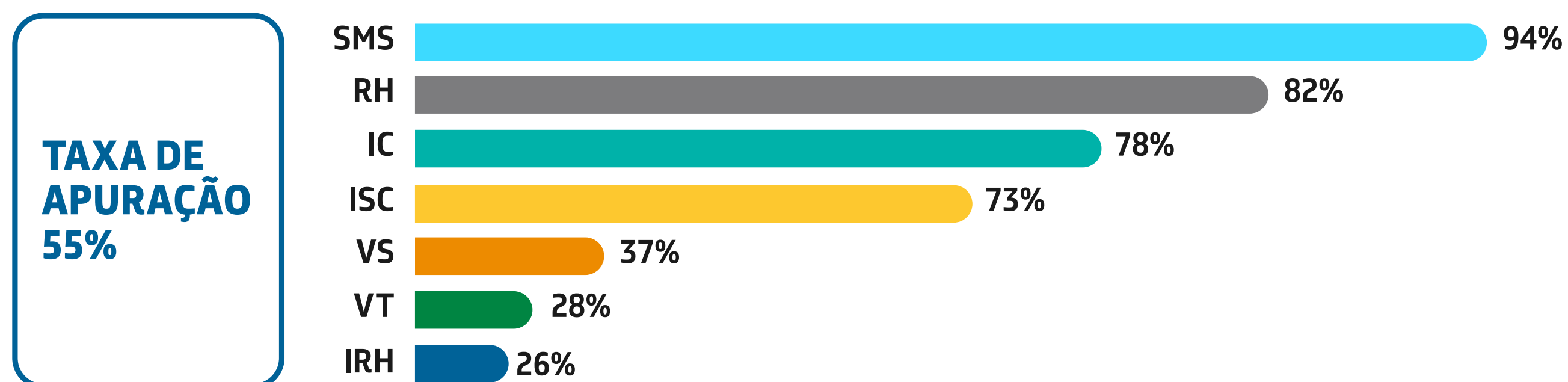
As taxas de arquivamento demonstradas acima consideram protocolos que foram recebidos no próprio ano e no período anterior. No entanto, a taxa de arquivamento das denúncias recebidas apenas em 2023 aponta redução significativa ao longo do ano, detalhada na página seguinte.

Encerramos 2.908 denúncias em 2023, recebidas no ano e em período anterior, sendo que 55% foram apuradas e 42% foram arquivadas. Dentre as apuradas, 29% tiveram elementos do relato confirmados. Quanto às arquivadas, 88% não forneceram informações suficientes para viabilizar processo de apuração. As comunicações de terceiros, registradas por outras pessoas que não são o alvo do desvio nos grupos que têm como natureza incidentes na relações interpessoais, representam 3% das denúncias e foram tratadas iniciando-se pelo contato da Ouvidoria com a suposta pessoa mencionada, incentivando-a a registrar denúncia ou buscando autorização para tratamento da manifestação.

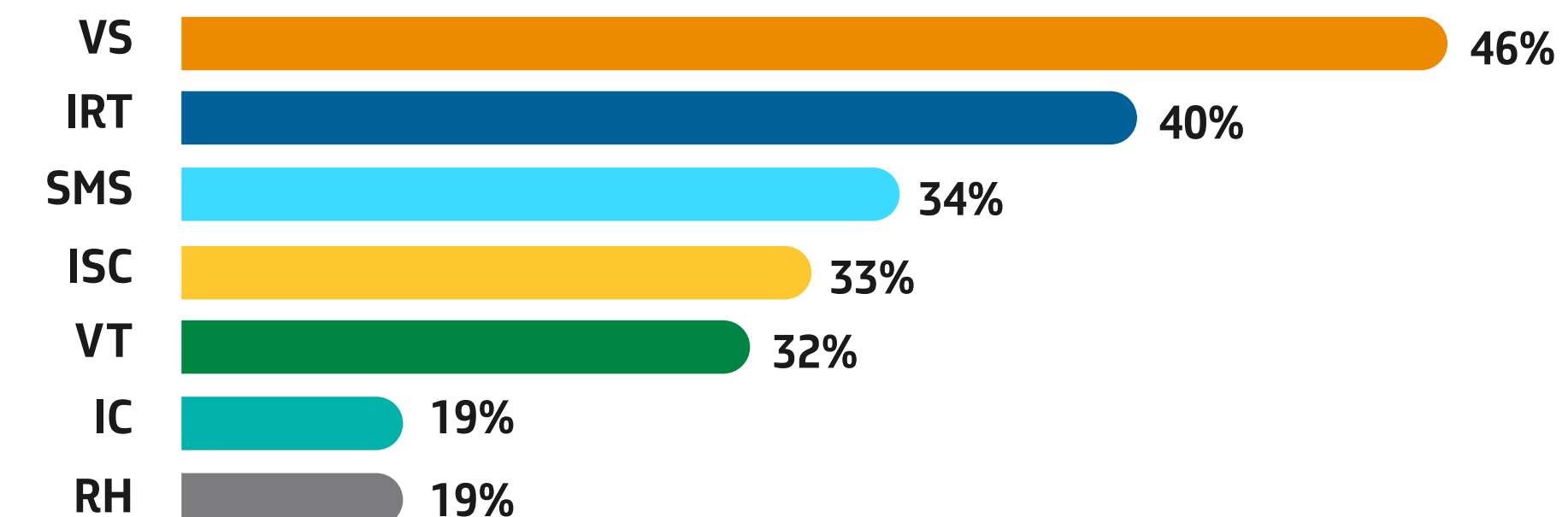
## 3.3 Denúncias Encerradas



Os gráficos a seguir apresentam as taxas de apuração, confirmação e arquivamento segregadas por grupo.



Taxa de apuração por grupo de denúncias



Taxa de apuração por grupo de denúncias



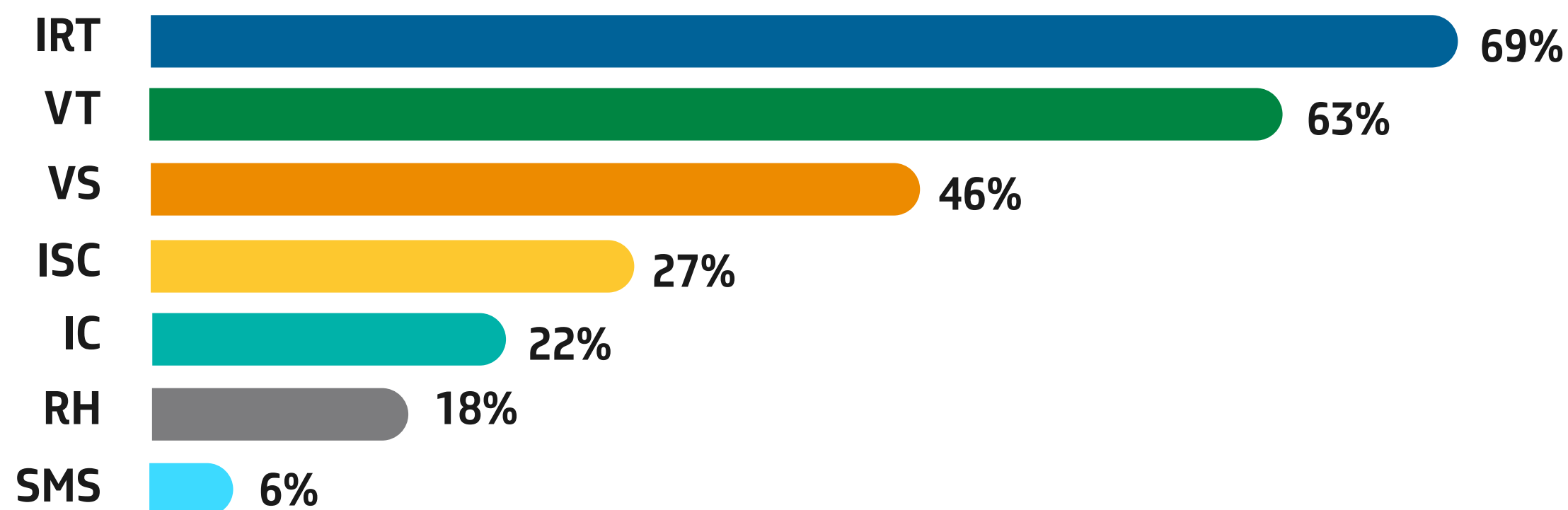
## 3.3 Denúncias Encerradas

A taxa de confirmação considera o percentual das denúncias que foram submetidas a processo de apuração e tiveram elementos confirmados, mesmo que parcialmente.

As denúncias relacionadas a SMS, RH e Incidentes de Conformidade apresentaram os maiores percentuais de apuração; contudo, demonstraram menores taxas de confirmação. Em contrapartida, as denúncias de Violências Sexuais, Violências no Trabalho e Incidentes nas Relações no Trabalho apresentaram as maiores taxas de confirmação, apesar das menores taxas de apuração.



Taxa de apuração por grupo de denúncias



A taxa de arquivamento das denúncias encerradas em 2023 corresponde a 42%, uma redução de três pontos percentuais em comparação com 2022 (45%).

Os grupos Incidentes nas Relações de Trabalho, Violências no Trabalho e Violências Sexuais apresentaram as maiores taxas de arquivamento, sobretudo em razão de insuficiência de informações para viabilizar apuração, sendo que 70% das manifestações desses grupos foram anônimas, muitas

vezes sem identificação clara das pessoas envolvidas, ou descrição adequada dos fatos relatados.

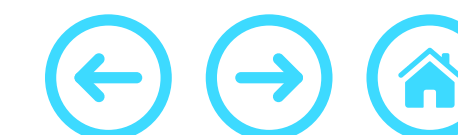
As taxas de arquivamento demonstradas acima consideram protocolos que foram recebidos no próprio ano e em período anterior. No entanto, a taxa de arquivamento das denúncias recebidas apenas em 2023 aponta redução significativa ao longo do ano, detalhada na página seguinte.





# **4** *Considerações Finais*





## 4.1 Regime de Consequência

As denúncias estão sujeitas a providências diversas para correção de desvios e a regime de consequência aplicado às partes responsabilizadas, sejam empregados, prestadores de serviços, ou empresas contratadas.

O balanço apresentado nas tabelas abaixo está relacionado às denúncias encerradas no ano de 2023, excluindo aquelas decorrentes do poder diretivo exercido pelos gestores da companhia. Em alguns casos, a mesma consequência pode estar relacionada a duas ou mais denúncias que apresentam o mesmo escopo de apuração.

Empregados	Nº. de Denúncias	Número de Sanções
Rescisão por Justa Causa	4	3
Suspensão	19	16
Advertência	21	21
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>40</b>

Sanções disciplinares aplicadas a empregados referentes às denúncias encerradas em 2023

Destacamos, também, a assinatura de 24 Termos de Compromisso (TC) e 7 Notificações de Ajuste de Conduta (NAC) relacionados a 30 denúncias encerradas. Tais instrumentos têm caráter educativo e buscam a promoção do aprendizado organizacional em substituição à aplicação de sanção disciplinar a empregados quando identificada conduta de baixo potencial ofensivo.

Prestadores de Serviço	Nº. de Denúncias	Número de Sanções
Desmobilização / Desligamento	30	21
Suspensão	1	1
Advertência	11	12
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>34</b>

Consequências para prestadores de serviços referentes às denúncias encerradas em 2023

Empresas Contratadas	Nº. de Denúncias	Número de Sanções
Multa	13	12
Rescisão Contratual	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>

Consequências para empresas contratadas referentes às denúncias encerradas em 2023

Em relação às empresas contratadas, foram emitidas recomendações para avaliação quanto ao cabimento e à pertinência da instauração de 30 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR) e da constituição de 21 Comissões para Análise de Aplicação de Sanções (Caase) relacionadas a 66 denúncias encerradas.

Por fim, destacamos outras providências recorrentes: orientações e treinamentos; encaminhamento de apurações para órgãos externos e autoridade policial; avaliação jurídica; rebaixamento do índice de desempenho do fornecedor (IDF); ressarcimento de valores e mediação de conflitos.

## 4.2 Destaques

### **40 círculos de diálogos realizados em 2023**

#### **PRÁTICAS DIALÓGICAS**

Em agosto de 2023, a criação da Coordenação de Práticas Dialógicas e Mediação de Conflitos inaugurou um novo campo de atuação da Ouvidoria, conforme Resoluções 65/283 e 75/186 da ONU.

Ao identificar ambientes com indícios de naturalização de conflitos ou violências, a Ouvidoria promove círculos de diálogo com gestores, empregados e prestadores de serviços, orientados pelos princípios da Justiça Restaurativa, com o objetivo de estabelecer novos acordos de convivência no ambiente de trabalho.

Foram realizados 40 círculos de diálogos no ano de 2023 voltados para três gerências executivas da Petrobras.

### **Novo layout da página da Ouvidoria**

#### **REFORMULAÇÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA**

A página da Ouvidoria no site da Petrobras foi atualizada pela Comunicação para adquirir um visual mais atrativo e proporcionar uma experiência de navegação intuitiva, que auxilie o usuário a encontrar mais facilmente as informações desejadas.

**<https://petrobras.com.br/ouvidoria>**



## Melhorias no site do Canal de Denúncia

### NOVO LAYOUT DO SITE DO CANAL DE DENÚNCIA

Implementamos uma concepção visual atualizada e maior usabilidade para os usuários do Canal de Denúncia objetivando ter:

- maior orientação ao denunciante, com exemplos de situações que devem ser comunicadas;
- formulários especializados de acordo com o teor da denúncia;
- autenticação do demandante por meio da plataforma gov.BR, nas situações em que isso seja requerido;
- pesquisa de satisfação, oferecida ao denunciante ao fim do tratamento;
- disponibilização de aplicativo para smartphone para registro e acompanhamento de denúncias.



**Accountability do  
processo de tratamento  
de denúncia e  
premiação no âmbito  
do Movimento  
Transparência 100%**

## **TRANSPARÊNCIA DO CANAL DE DENÚNCIA**

Em 2023, com o intuito de ampliar a transparência no tratamento de denúncias, a Ouvidoria divulgou os relatórios “Análise dos Indicadores do Canal de Denúncia da Petrobras” e “Diagnóstico das Denúncias de Violências Sexuais”. Os documentos apresentaram uma análise comparativa dos números do Canal de Denúncia da Petrobras com os de relatórios de duas empresas especializadas em canal de denúncia: Navex (empresa global com forte atuação nos EUA) e Aliant, do grupo ICTS (empresa que atua principalmente no mercado brasileiro).

A divulgação desses documentos somados ao Balanço da Ouvidoria-Geral, publicado na página da Ouvidoria desde 2005, foi responsável pela premiação da Petrobras como uma das vencedoras do Movimento Transparência 100%, iniciativa do Pacto Global da ONU no Brasil, no que se refere à meta 100% de transparência dos canais de denúncias. Em que pese se tratar de processo que deve observar a confidencialidade e proteger o sigilo dos denunciantes, a transparência dos dados permite demonstrar a hígidez do processo e abre espaço para questionamentos legítimos sobre os seus resultados para a companhia e para as partes interessadas. Todos os documentos mencionados estão disponíveis na página da Ouvidoria da Petrobras, na seção “Balanços”. A prática premiada será divulgada em publicação do Pacto Global da ONU no Brasil.

<https://transparencia.petrobras.com.br/>



**1o lugar no ranking da CGU pelo 3o ano consecutivo, com atendimento de 100% dos 49 itens avaliados**

### **TRANSPARÊNCIA ATIVA**

Nosso Portal de Transparência permite o compartilhamento de informações públicas com a sociedade, tais como contratos públicos, agenda de autoridades, recebimento de presentes e hospitalidades, tabela de remuneração, etc. Reconhecido como referência pela Controladoria-Geral da União (CGU), o portal ocupa, pelo terceiro ano consecutivo, o 1o lugar do ranking de Transparência Ativa da CGU. Seguimos em permanente atualização das equipes envolvidas no atendimento às solicitações e na capacitação para observância dos requisitos legais, disseminando o Manual de Transparência da Ouvidoria-Geral.

**Grupo de Trabalho sobre Atuação da Ouvidoria em Empresas Estatais**

### **COORDENAÇÃO DO GT DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS**

O Grupo de Trabalho sobre Atuação da Ouvidoria em Empresas Estatais (GT AOEE), vinculado à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), foi criado para discutir a atuação das Ouvidorias como instrumentos de aprimoramento da governança corporativa e debater a aplicação do quadro às sociedades de economia mista. O grupo reuniu-se, mensalmente, de maio a novembro de 2023, por meio da ferramenta Teams, para debater, avaliar e propor adequações a entendimentos administrativos vigentes, bem como a adequação ao quadro normativo aplicável às empresas estatais, em observância às leis federais vigentes, à hermenêutica e à devida hierarquia de normas jurídicas.

Ao fim dos trabalhos, o GT AOEE Renouv propôs a constituição da Câmara Técnica das Ouvidorias das Empresas Estatais com o intuito de avançar na consolidação dessa proposta, realizar ações de disseminação de boas práticas nas Ouvidorias e servir de fórum permanente para as questões pertinentes a atividades das ouvidorias das empresas integrantes.

A proposta foi aprovada na Assembleia Ordinária da Renouv em novembro de 2023 e a Câmara Técnica terá início em 2024, logo após aprovação pela CGU.

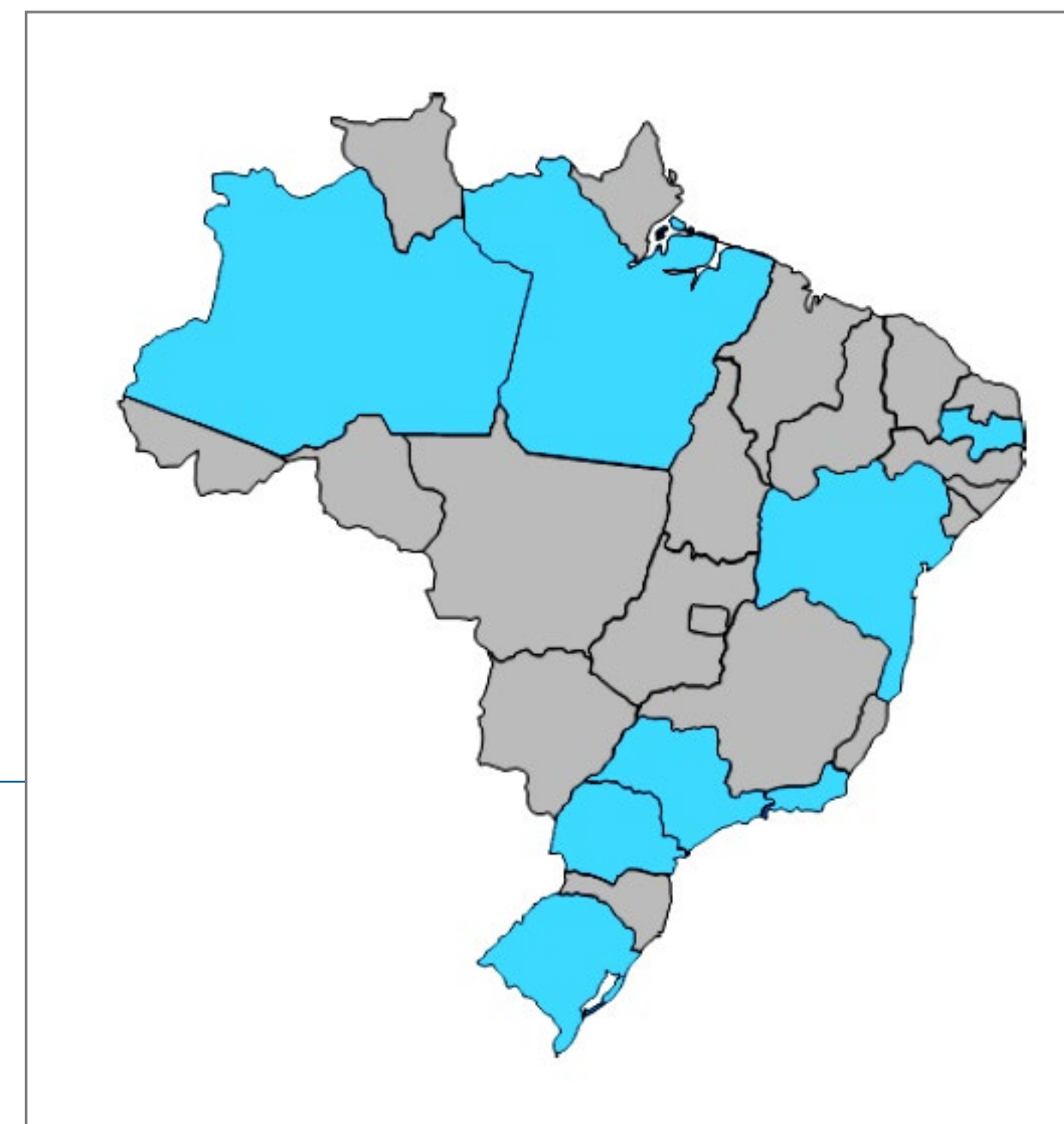
## Projeto itinerante contemplou 8 estados

### OUVIDORIAS ITINERANTES

Em 2023, levamos o projeto Ouvidoria Itinerante para a Refap (Canoas/RS), a Repar (Araucária/PR), a UN-BC e o Terminal de Cabiúnas. Além de reforçar os canais de contato da Ouvidoria, o fluxo do tratamento de denúncias e o papel da liderança na gestão das manifestações, realizamos atendimentos coletivos e individuais, acolhendo demandas e denúncias da força de trabalho.

Na Transpetro, realizamos 8 visitas em unidades operacionais juntamente com a Alta Administração da subsidiária:

- Terminal de São Sebastião – SP, em 08/05/23;
- Terminal de Santos– SP, em 09/05/23;
- Terminal de São Caetano – SP, em 10/05/23;
- Terminal de Suape – PE, em 15/05/23;
- Terminal de Madre de Deus – BA, em 16/05/23;
- Terminal de Belém- PA, em 22/05/23;
- Terminal de Coari – AM, em 23/05/23;
- Prédio de Manaus – AM, em 24/05/23.





## **FALADORIA tem segunda edição**

### **EVENTOS & BENCHMARKING**

Nos dias 21 e 22 de outubro de 2023, foi realizada mais uma edição da Faladoria, que reuniu 25 pessoas de diversas áreas do conhecimento para debater, em mesas-redondas e palestras, questões presentes no cotidiano das Ouvidorias. Dentre os temas, destacamos: transição energética justa, dados abertos, direitos humanos, licença social para operar, assédio sexual, segurança psicológica no ambiente de trabalho, análise de dados em Ouvidoria e integração eficaz com o uso de fundamentos ágeis.

Promovemos encontros de aprendizagem com ouvidorias de instituições nos quais comparamos nossas iniciativas e resultados, bem como conhecemos as boas práticas de mercado.

- Equinor, em 21/03/23;
- Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina. (Cidasc), em 15/08/23;
- Ocyan, em 05/09/23;
- Federação das Indústrias do Espírito Santo – Findes, em 22/09/23;
- Associação Regional de Empresas de Petróleo, Gás e Biocombustíveis na América Latina e no Caribe (Arpel) e Administración Nacional de Combustibles Alcohol y Pórtland (Ancap), em 09/10/23;
- Contato Seguro, em 10/10/23;
- Itaipu, em 16/10/23;

## 4.3 Palavras do Ouvidor

“Estamos carentes de pessoas que ouvem, seja nas relações afetivas, sociais, ou de trabalho. De tão rara, talvez nem tenhamos clareza da falta que nos tem feito a escuta afetiva e amorosa. Não a escuta técnica do terapeuta, psicólogo ou analista, mas a escuta humana não técnica, de gente olhando para gente, de gente acolhendo gente, da escuta que dignifica o outro, a si próprio, a vida, o sofrimento, a morte e o intocável de cada um.” Lis Sobol

As palavras acima expressam o árduo trabalho realizado cotidianamente nas ouvidorias. Por um lado, devemos observar as boas práticas, os processos, procedimentos e as normas que conferem objetividade ao tratamento das demandas. Por outro lado, não podemos deixar de exercitar a escuta ativa, o acolhimento e a empatia.

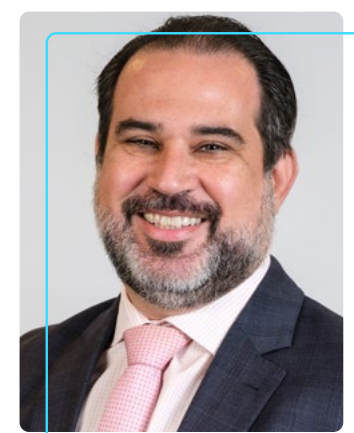
O ano 2023 foi bastante intenso em dois aspectos: tanto no que se refere à conformidade de nossos procedimentos, quanto no que diz respeito à afetividade de nossas ações. Por essa razão, os nossos resultados não devem ser medidos apenas pelos

números frios e objetivos apresentados nas páginas anteriores, mas pelo cuidado de nosso time com cada uma das demandas tratadas pela Ouvidoria- Geral da Petrobras.

Para continuar a gerir os nossos processos com excelência e comprometimento, reorganizamos e reestruturamos a Ouvidoria-Geral.

Para atender à necessidade crescente de informações dos colegiados da companhia, criamos uma Gerência Setorial de Análise de Dados. Já em 2024, foi criada uma gerência especializada no tratamento das denúncias de relações no trabalho.

A Coordenação de Práticas Dialógicas e Mediação de Conflitos aproxima a Ouvidoria das pessoas e qualifica nossa escuta, atendendo, ao mesmo tempo, às Resoluções 65/283 e 65/186 da ONU.



**“Ao fortalecer a nossa estrutura e aprimorar os nossos processos, contribuímos para o fortalecimento contínuo da nossa governança corporativa, em respeito aos acionistas e à sociedade, permitindo considerar as manifestações das partes interessadas em nossas decisões e, de forma mais acentuada, no desenho de uma agenda ESG robusta e efetiva.”**

**Luiz Cristiano  
Oliveira de Andrade**  
Ouvidor-Geral



## 4.4 Nossos contatos



Formulários eletrônicos na página da Ouvidoria-Geral na web  
[www.petrobras.com.br/pt/ouvidoria](http://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 20.031-030



**CANAL DE DENÚNCIA**  
**0800 601 6925**

Canal exclusivo para denúncias envolvendo a Petrobras, suas subsidiárias e empresas controladas:  
[www.contatoseguro.com.br/petrobras](http://www.contatoseguro.com.br/petrobras)



**BR** PETROBRAS

