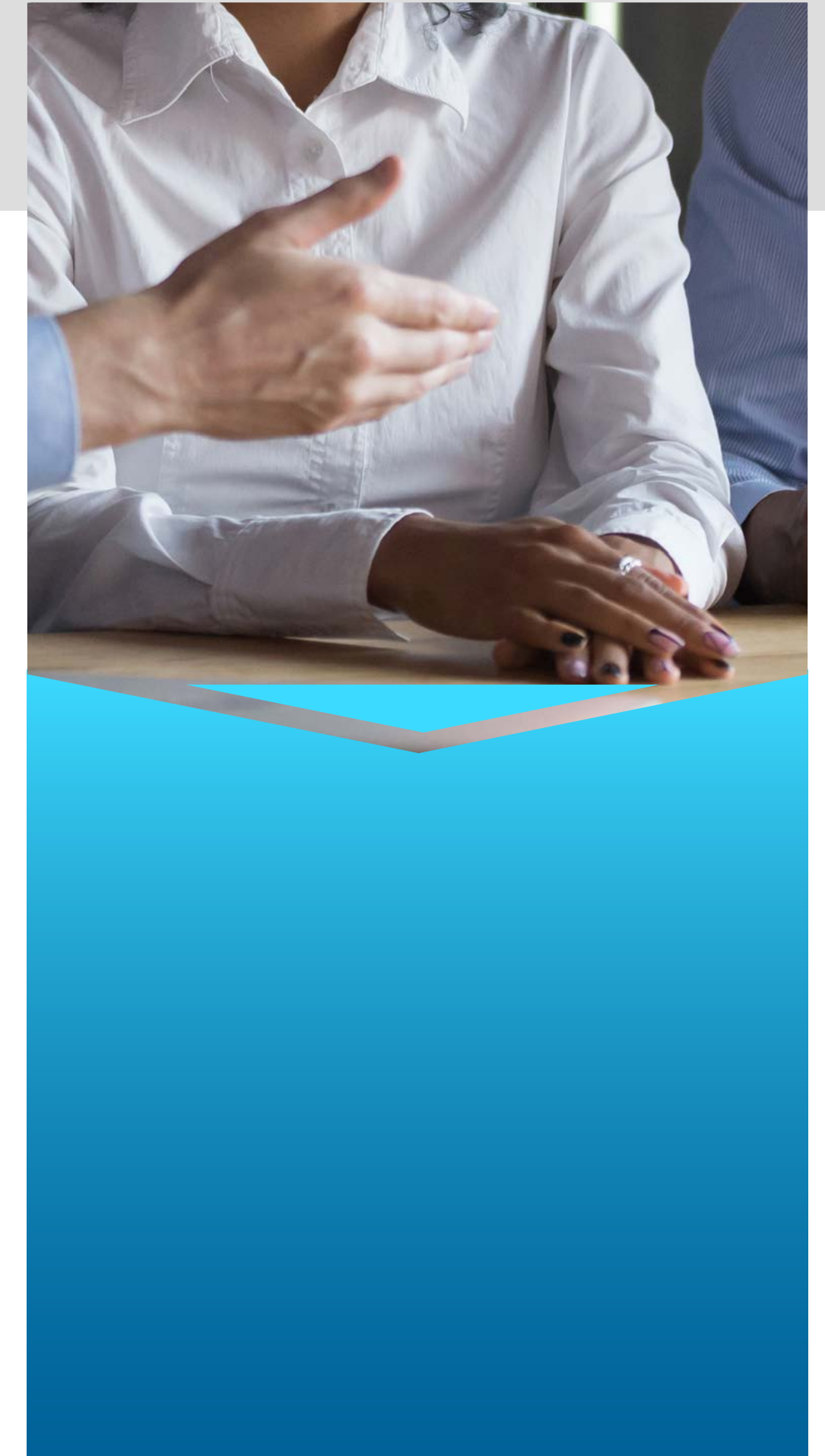
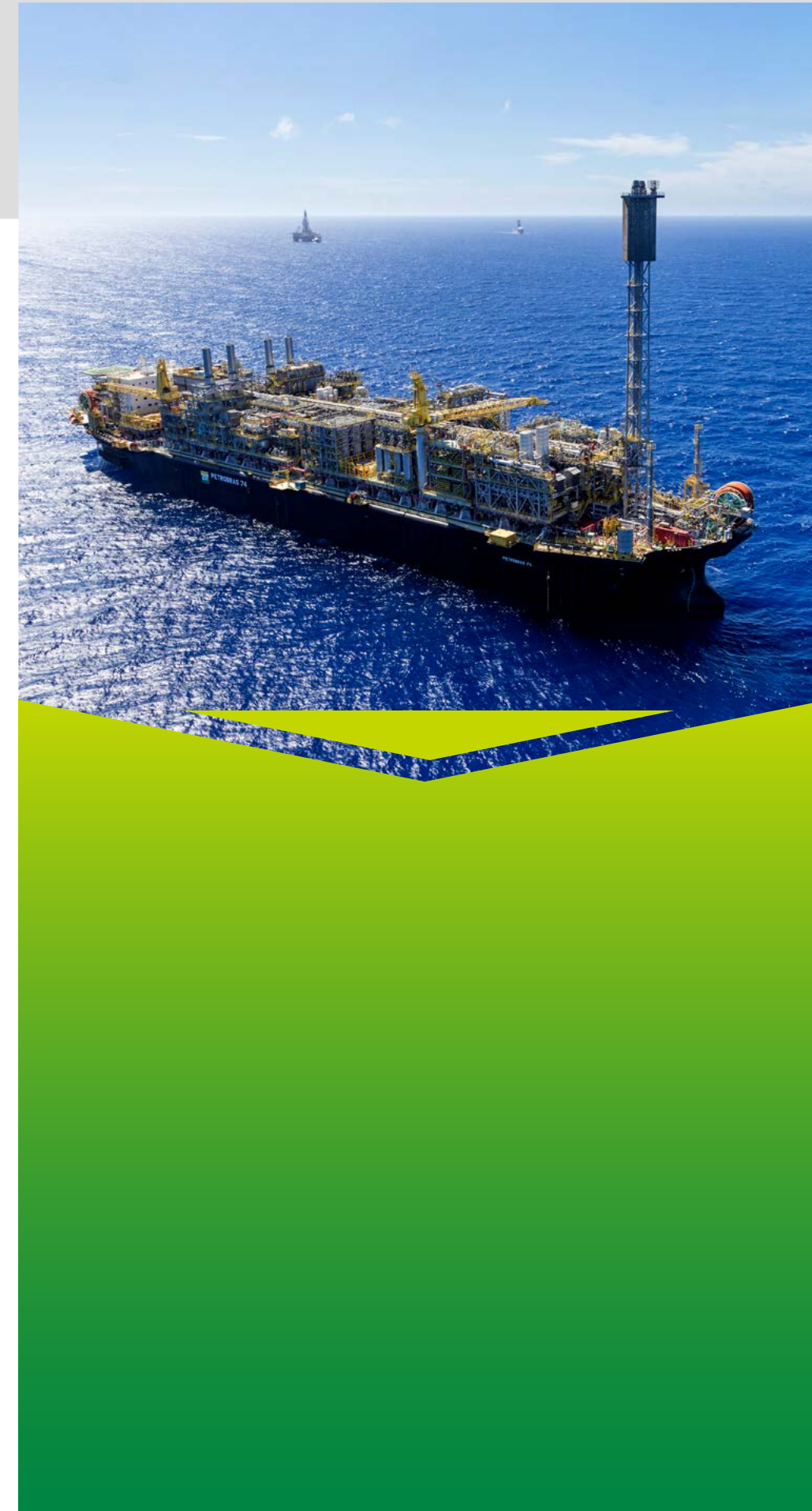
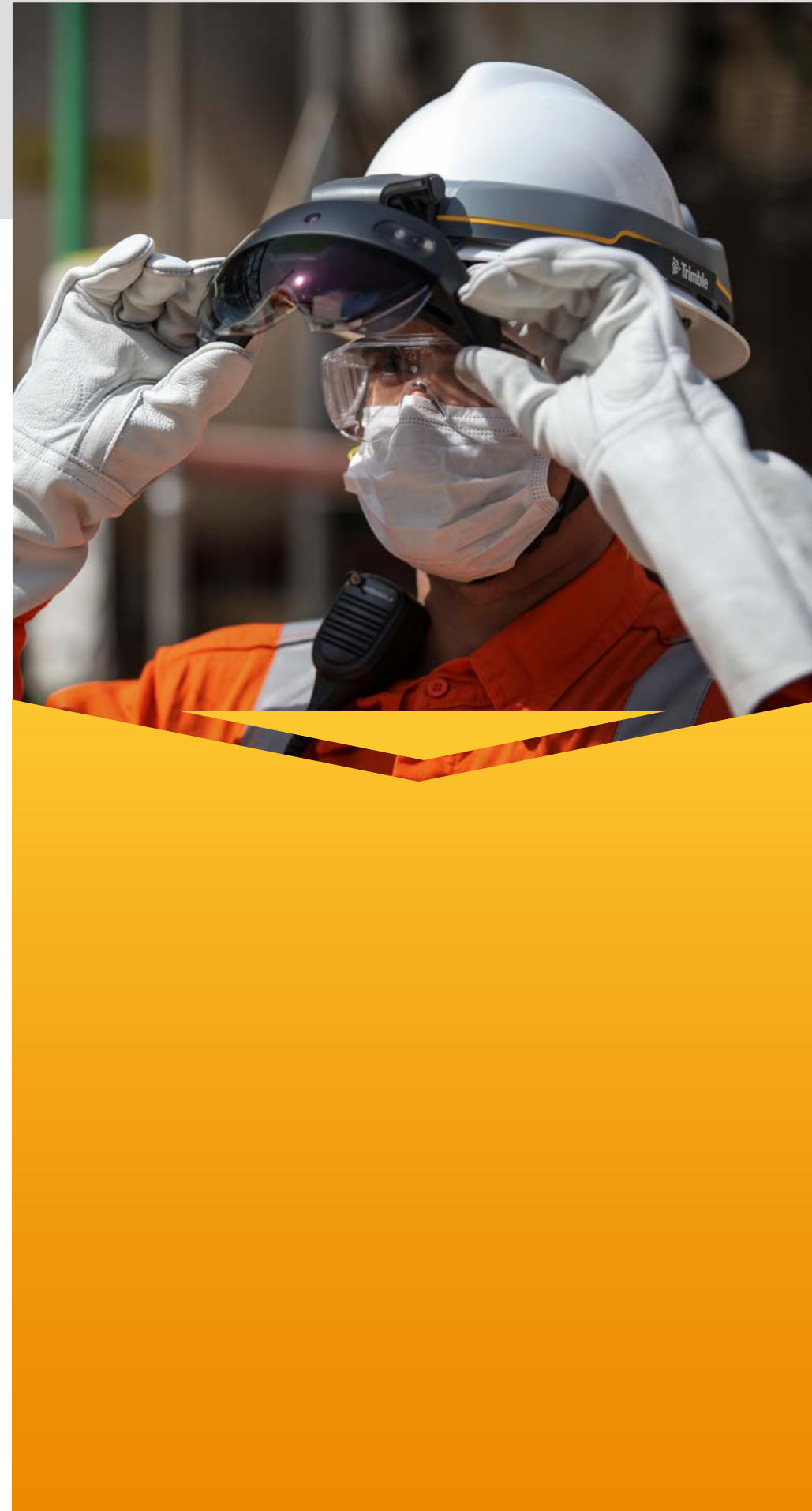


*OUVIDORIA-GERAL
DA PETROBRAS
BALANÇO 2021*



SUMÁRIO





Destques

DIREITOS HUMANOS

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CANAL DE DENÚNCIA

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

USO ESTRATÉGICO DAS INFORMAÇÕES

INTRODUÇÃO

Com o propósito de dialogar com as partes interessadas para cultivar um ambiente de confiança e reafirmar o respeito da Petrobras pelas pessoas, a Ouvidoria-Geral da Petrobras é um canal direto com os colaboradores e com a sociedade, endereçando todas as manifestações recebidas para áreas previamente estabelecidas, com o monitoramento e acompanhamento de todas as providências adotadas.

Em 2021, encerrou-se o importante ciclo de dois mandatos exercidos por Mário Vinícius Claussen Spinelli à frente da Ouvidoria-Geral. Nesse período, alinhados com o movimento da companhia, aprimoramos controles, ampliamos nosso escopo de atuação e implementamos novas práticas, fortalecendo a confiança das partes interessadas em relação à Ouvidoria.

Também nesse ano, coroando os esforços de melhoria contínua para atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI), o nosso Portal de

Transparência alcançou o 1º lugar no ranking de 306 órgãos e entidades monitorados pela Controladoria-Geral da União (CGU). Trata-se de reconhecimento inequívoco do nosso compromisso com a accountability, atestando que o Portal cumpre 100% dos requisitos definidos pelas normas de transparência.

Em outra frente de conformidade, as ações de adequação dos nossos processos corporativos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foram reconhecidas pela CGU no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias. A atuação do Ouvidor-Geral, no papel do Encarregado pela LGPD e como promotor interno da proteção da privacidade dos dados pessoais, foi destacada entre as finalistas das práticas de Tecnologia, Segurança da informação e Proteção de dados pessoais. Para atender à LGPD, também promovemos adequações e melhorias no processo de tratamento de denúncias.

Os avanços e o fortalecimento do Canal de Denúncia da Petrobras, reconhecido como “robusto e completo” pela edição de 2020 do OCDE Review of the Corporate Governance of State-Owned Enterprises – Brazil, dentre outros aspectos do nosso ecossistema de integridade, contribuíram para o recebimento do Prêmio Pró-Ética 2020-2021. A nossa Ouvidoria-Geral, além de apurar as denúncias de discriminação, assédio moral e assédio sexual, elaborou novas matrizes de risco e desenvolveu um padrão corporativo de proteção aos denunciadores de boa-fé. Atuou ainda na prevenção à violência no trabalho, ministrando palestras sobre a questão para um número expressivo de lideranças e colaboradores.

Paralelamente, ao longo de 2021, estruturamos mais 11 painéis de dados interativos dedicados a temas relevantes e a áreas específicas da companhia. “O uso de Power BI Desktop no processo de tratamento de demandas da

Ouvidoria-Geral da Petrobras” conquistou o 3º lugar na categoria Desenvolvimento de Capacidade Institucional do Concurso de Boas Práticas promovido pela CGU.

Neste relatório, apresentamos uma síntese dos nossos resultados em 2021, ano de reconhecimento da Ouvidoria-Geral como instrumento da governança e de exercício da cidadania corporativa. Mais informações sobre os nossos processos e atividades podem ser solicitadas em nossos canais, listados na última página.



DIREITOS HUMANOS



A Ouvidoria-Geral da Petrobras contribui para a efetivação dos Direitos Humanos por meio da promoção da transparência e da disponibilização de canais que possibilitam o direito de petição dos cidadãos, desde reclamações até denúncias de irregularidades.

Em 2021, em atendimento a Comissão de Direitos Humanos da Petrobras, criamos **uma agenda de palestras voltada para todos os níveis de liderança** das diretorias de Exploração e Produção, Desenvolvimento da Produção, Refino e Integração de Negócios e Participações. Nesse âmbito, foram realizadas 44 palestras com o tema **“Prevenção à Violência, Discriminação e Assédio no Trabalho”**. Durante o ano, RH, ISC e TIC foram incluídas no cronograma. Palestra idêntica foi selecionada para integrar o Encon-

tro de Integridade das Participações Societárias da Petrobras. No geral, essas palestras contaram com a **presença de 2.917 colaboradores**.

Ainda no campo da prevenção, elaboramos um Quiz sobre Assédio Moral, também voltado às lideranças, dentro da proposta da Academia UP de Lideranças de prover soluções educacionais lúdicas. A solução reduz a carga horária de cursos obrigatórios e traz, de forma flexível e criativa, conteúdo relevante que reforça o papel dos líderes como patrocinadores de um ambiente saudável na companhia.

Também no escopo da Comissão de Direitos Humanos, criamos uma árvore de temas sobre diversidade e inclusão na companhia, sob a forma de painel interativo de dados.



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



2021 foi o ano em que a Lei de Acesso à Informação (LAI; Lei 12.527/2011) completou 10 anos de existência. Durante essa década, a Petrobras, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, recebeu mais de **64 mil pedidos de acesso à informação**.

A transparência passiva também foi aprimorada. Após serem revisitadas as atribuições legais do Serviço de Informação ao Cidadão da Petrobras, as estruturas de Atendimento a Demandas Externas das diretorias (ADE) passaram a apresentar, diretamente aos cidadãos, na plataforma Fala.BR, da Controladoria-Geral da União, as respostas iniciais aos pedidos de acesso a informação recebidos pela Petrobras. A adoção desse novo processo proporcionou maior agilidade e engajamento dos colaboradores no cumprimento da LAI, **difundindo a cultura de**

transparência e ampliando o conhecimento e as práticas de atendimento aos cidadãos.

Realizamos treinamentos das ADEs e de empregados envolvidos diretamente no atendimento à LAI, atuando no monitoramento da qualidade de atendimento pela companhia constantemente, por meio de relatórios mensais; e na capacitação para observância dos requisitos legais, fornecendo orientação contínua aos treinados e atualizando o Manual de Transparência da Ouvidoria-Geral.

Aprimoramos nossa transparência ativa, por meio da revisão dos conteúdos e ferramentas de nosso Portal de Transparência, alcançando o 1º lugar no ranking da Controladoria-Geral da União, cumprindo 100% dos requisitos definidos pelo órgão de controle.

CANAL DE DENÚNCIA

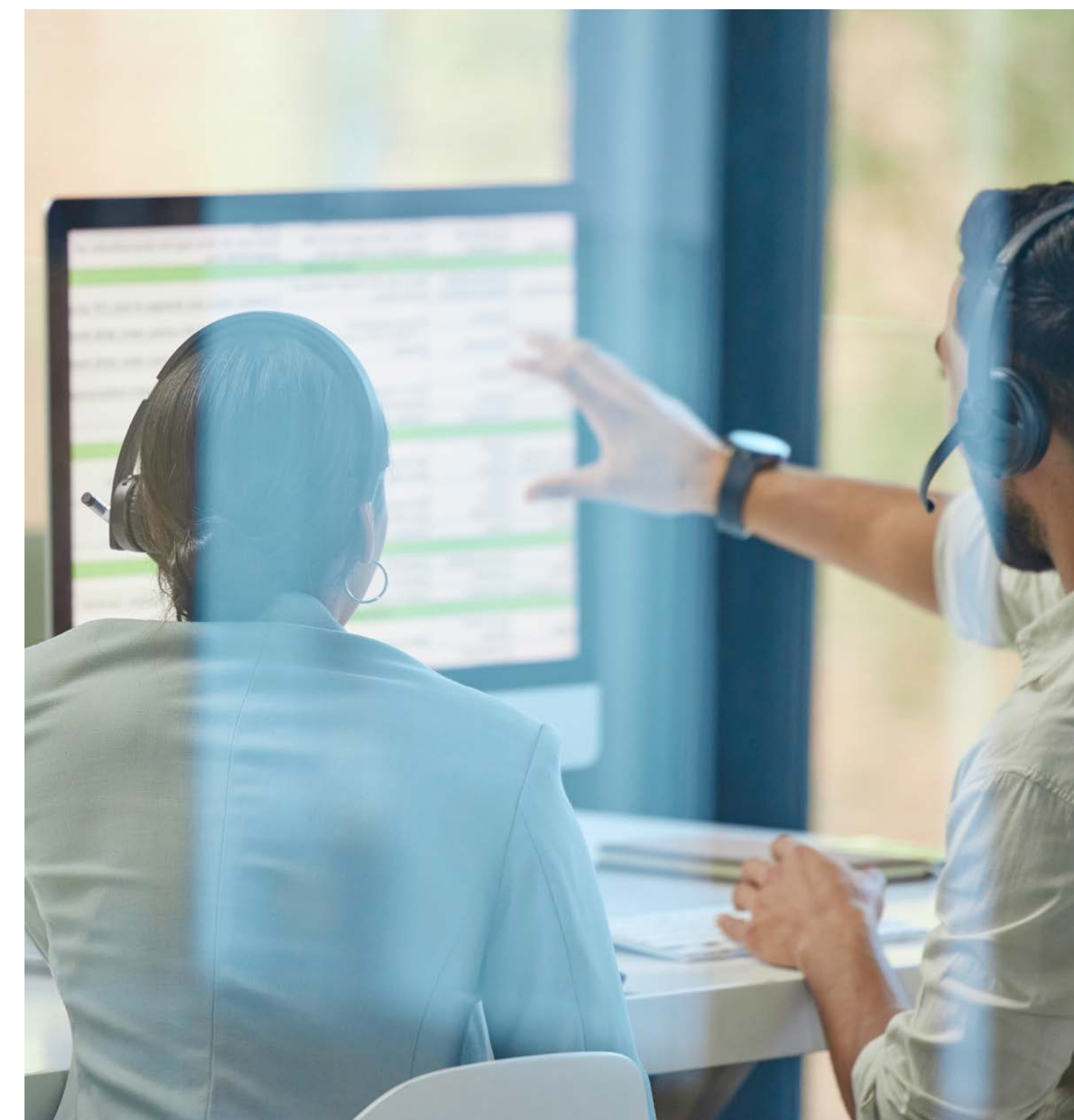


A Petrobras oferece aos seus públicos interno e externo um canal exclusivo para o recebimento de denúncias, disponível nos idiomas português, inglês e espanhol, 24 horas, em todos os dias do ano. O serviço é operado por empresa independente e especializada, assegurando o encaminhamento de todas as denúncias recebidas, garantindo o anonimato dos denunciantes que optem por não se identificar. Durante o ano de 2021, recebemos 58% das denúncias pelo site e 36% pelo telefone. Considerando o número de colaboradores da holding, a **média foi de 14,13 denúncias para cada mil colaboradores.**

Com o objetivo de disseminar informações sobre o Canal de Denúncia e considerando a pesquisa de percepção de conformidade, foram realizadas 11 apresentações para diversos grupos em eventos ocorridos em 2021:

- » Reunião do Comitê de Gestão da UN-ES,
- » Fórum Transpetro – Incidentes de Conformidade,
- » Curso de Compliance,
- » Licitação da Petrobras para contratação de serviços de auditoria,
- » Fórum Transpetro – SMS;
- » 3 encontros de Agentes de Integridade;
- » alinhamento com pontos focais do REFINO;
- » Encontro com pontos focais de tratamento de denúncias;
- » Apresentação ao time de Integridade Corporativa.

Ao longo do ano, também promovemos adequações nas comunicações direcionadas aos denunciantes do Canal de Denúncia e nos procedimentos de tratamento de denúncias, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Pelo resultado desses e de outros trabalhos, recebemos o Prêmio Pró-Ética 2020-2021, que reconheceu, entre outros aspectos, os avanços e o fortalecimento do Canal de Denúncia da Petrobras, ferramenta essencial do sistema de integridade da companhia.



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



Com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) o Brasil entrou na lista dos países com um nível elevado de legislação em proteção de dados pessoais. Em 2021, mais alguns passos importantes foram dados para tornar a privacidade um dever em nossas atividades, colocando em prática o item sobre Privacidade e Proteção de Dados presente em nosso Código de Conduta Ética.

Em conjunto com a área de Segurança da Informação, **promovemos palestras sobre a LGPD e suas implicações para aproximadamente 11 mil colaboradores.** Também participamos das orientações sobre o mapeamento dos processos para identificação de tratamento dos dados pessoais na companhia e na construção de orientações corporativas, em conjunto com as demais frentes do Programa de Adequação da Petrobras à LGPD. Algumas dessas orientações merecem destaque – como a verificação das bases legais de

tratamento e a celebração de aditivos contratuais para toda a empresa e para algumas participações societárias. Todos os contratos considerados prioritários para serem aditados com a cláusula sobre proteção de dados estão em curso e sendo acompanhados.

A relevância das ações promovidas pela Petrobras para se adequar à LGPD foi reconhecida pela Controladoria-Geral da União (CGU) no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, cujos resultados foram divulgados em 2021. A atuação do Ouvidor-Geral, no papel do Encarregado pela LGPD foi finalista entre as práticas de Tecnologia, Segurança da informação e Proteção de dados pessoais.

Com a estruturação do Escritório de Privacidade, em 2022 o programa de adequação da Petrobras à LGPD passa a ser gerido pela Diretoria de Governança e Conformidade.



USO ESTRATÉGICO DAS INFORMAÇÕES

Em 2021 continuamos utilizando o aplicativo MS Power BI no processo de gestão e tratamento de nossas demandas. Por meio de painéis de dados interativos e dinâmicos, disponibilizamos informações sobre temas relevantes para áreas específicas, auxiliando a companhia na mitigação de riscos e melhorias dos nossos processos corporativos.

O resultado dessas ações de disponibilização de dados foi reconhecido pela Controladoria-Geral da União (CGU) no Concurso de Boas Práticas, cujos resultados foram divulgados em 2021. A prática “O uso de Power BI Desktop no processo de tratamento de demandas da Ouvidoria-Geral da Petrobras” conquistou o 3º lugar na categoria Desenvolvimento de Capacidade Institucional.

No plano de reportes, a Ouvidoria-Geral apresentou seu relatório ao Comitê de Auditoria Estatutário, à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, contemplando questões quantitativas (estatísticas e números comparativos) e qualitativas (destaques e pontos de atenção), fornecendo subsídios para o aprimoramento da gestão. Além disso, apresentou ao Comitê de Auditoria Estatutário um reporte específico sobre as denúncias de incidente de conformidade de maior risco. **A Ouvidoria-Geral também enviou informações para compor o Relatório de Sustentabilidade e o Relatório de Relacionamento com Investidores.**



Números

COMPARATIVO ANUAL DAS DEMANDAS

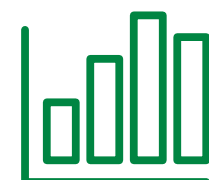
NÚMEROS 2021

RECLAMAÇÕES

CANAL DE DENÚNCIA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

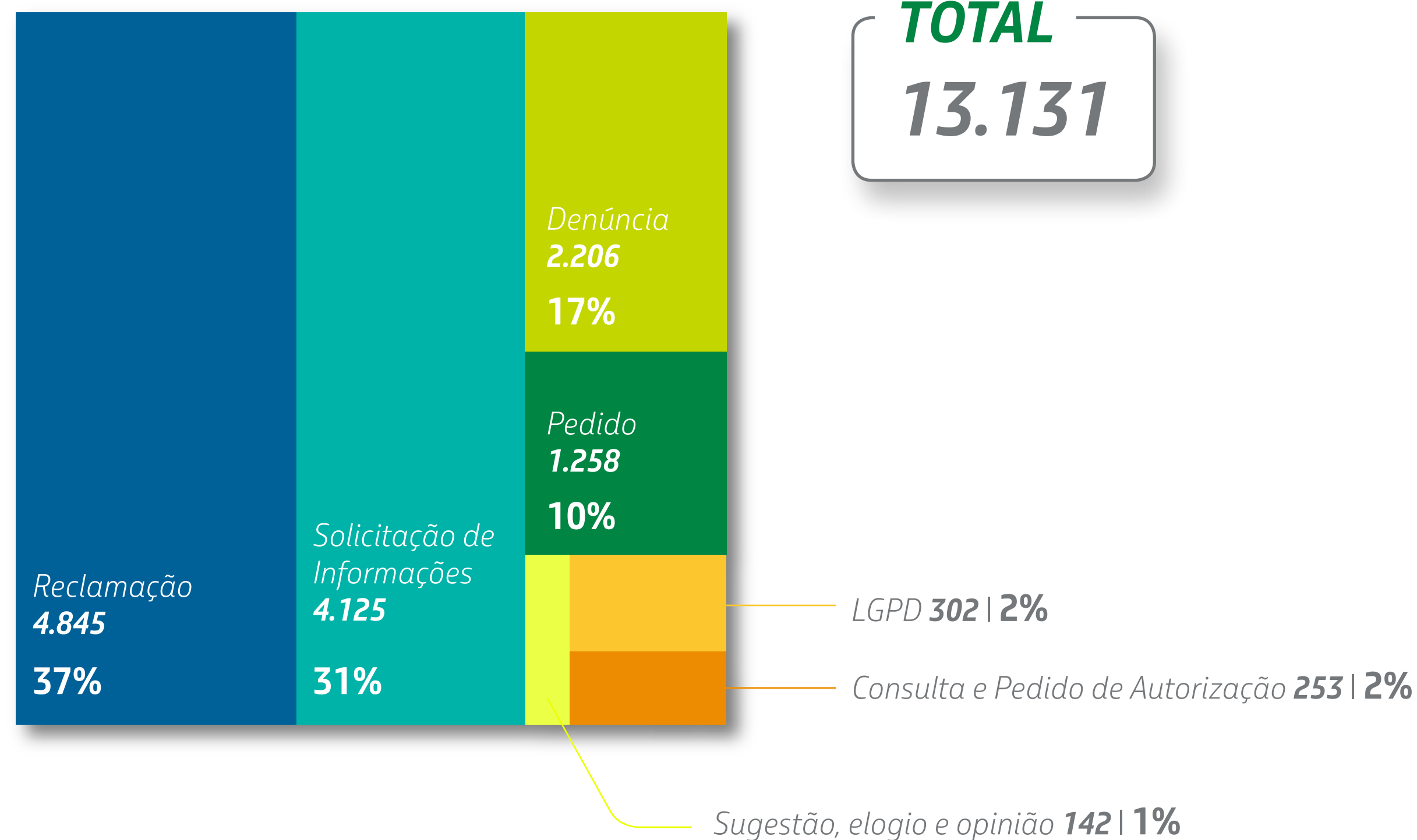
COMPARATIVO ANUAL DAS DEMANDAS



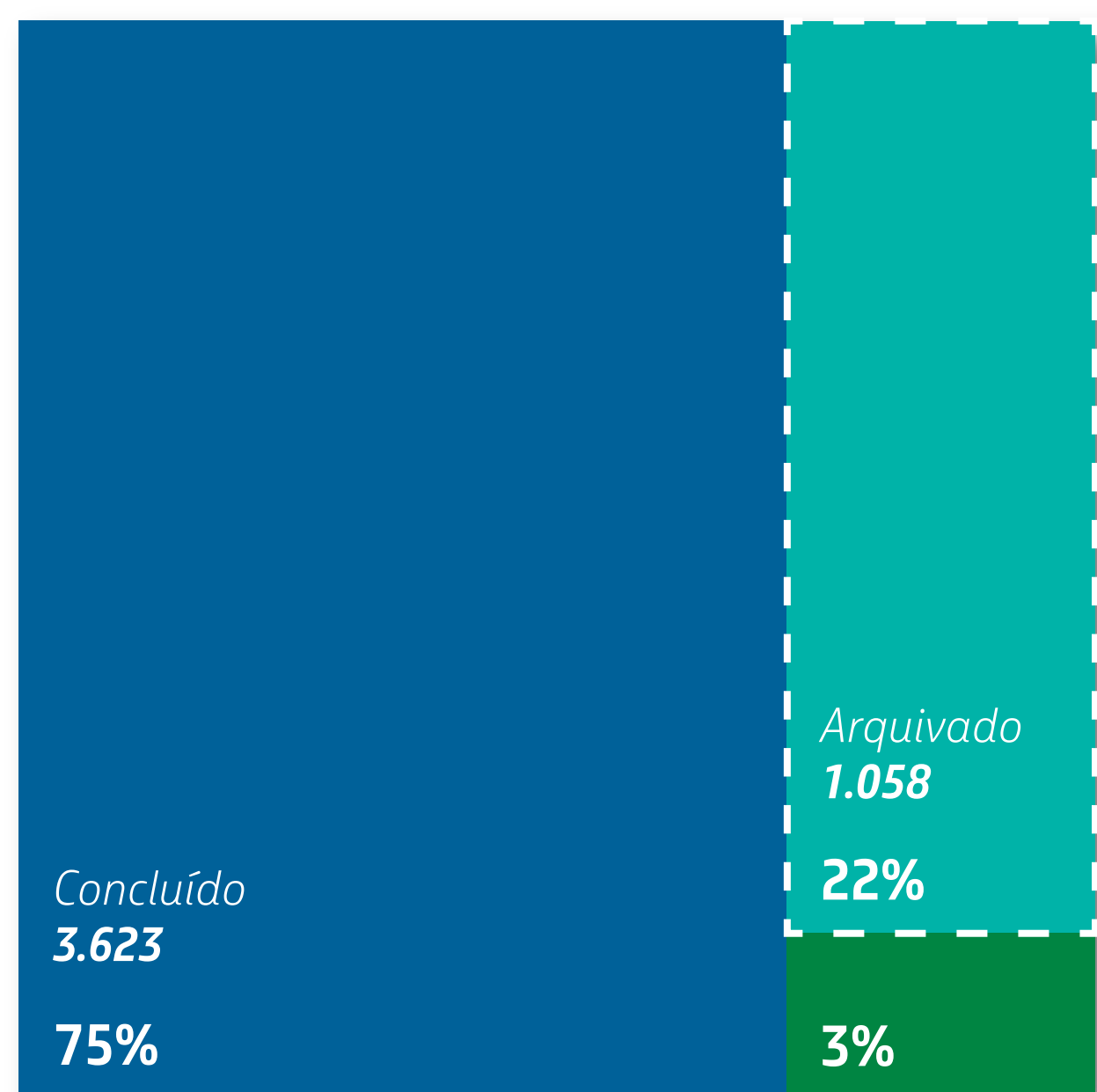
NÚMEROS 2021



Além do total de demandas tratadas pela Ouvidoria, em 2021 foram recebidas **4398 manifestações** que caberiam aos canais de 1º atendimento, ou que não apresentaram elementos mínimos para tratamento; ou, ainda, sobre assuntos sem aderência com a Petrobras. Essas manifestações são registradas no sistema e o demandante é encaminhado para o canal de 1º atendimento, visto que a Ouvidoria é o canal de 2º atendimento da Companhia.

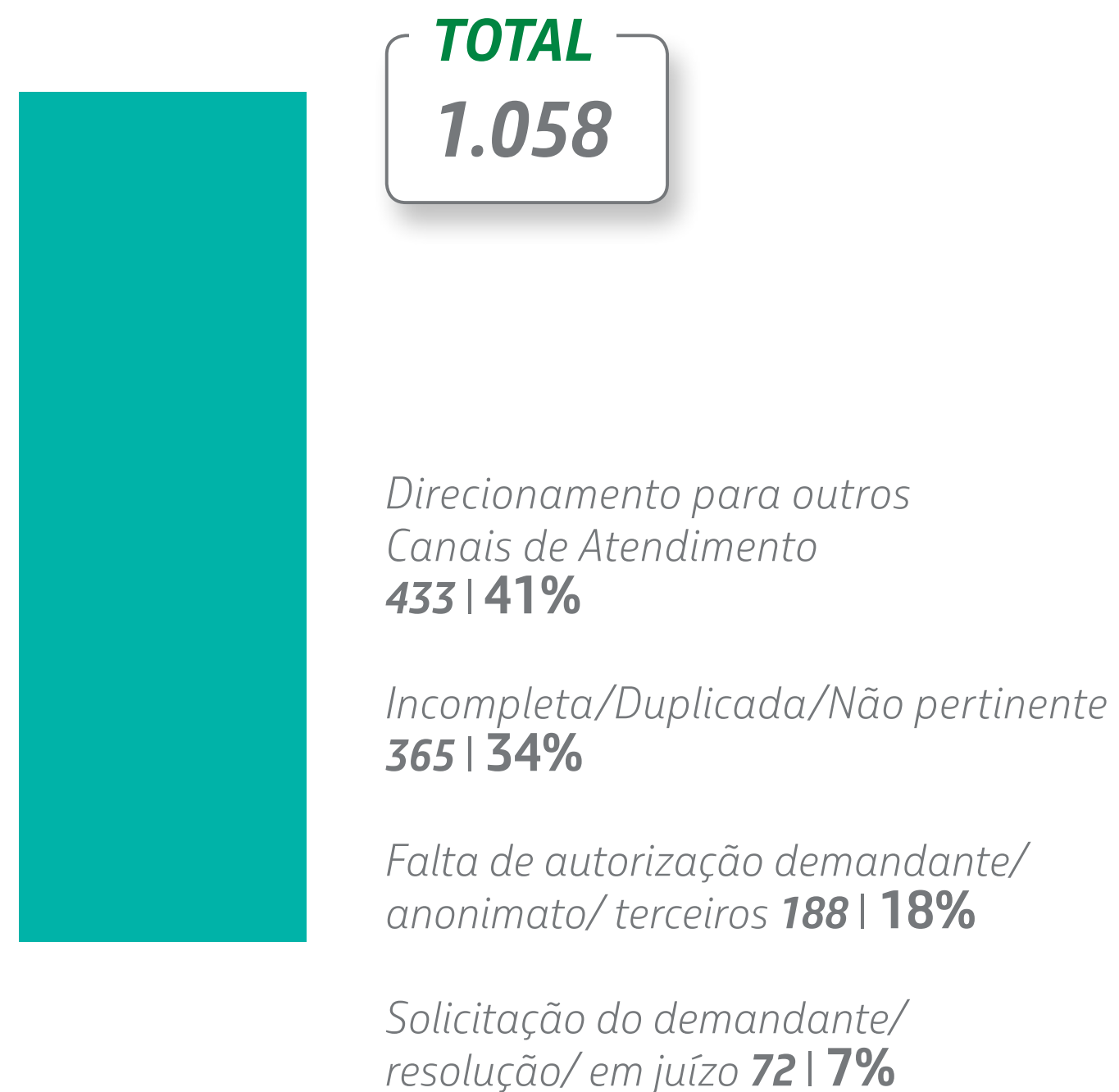


RECLAMAÇÕES 2021

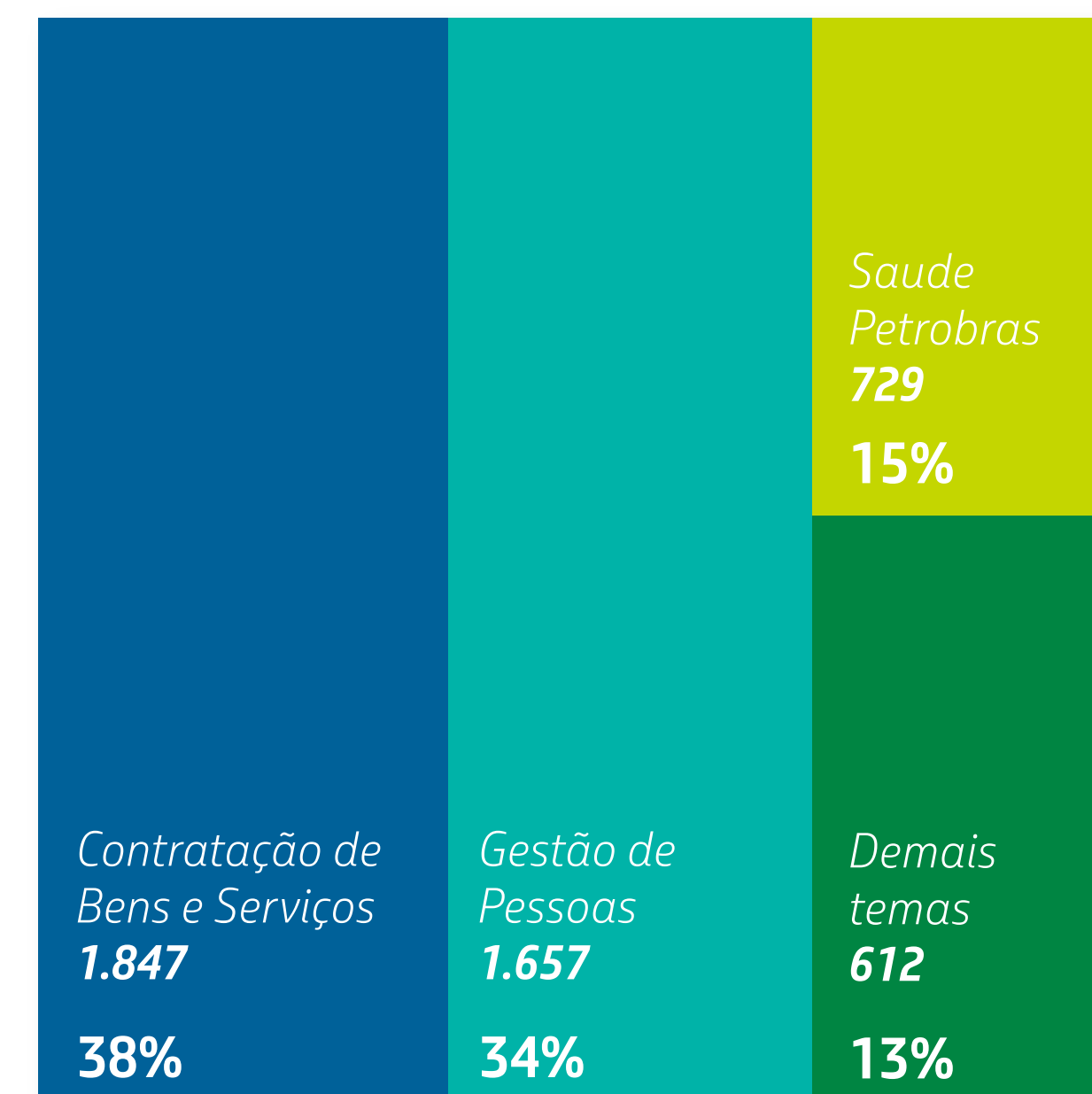


Em tratamento
168

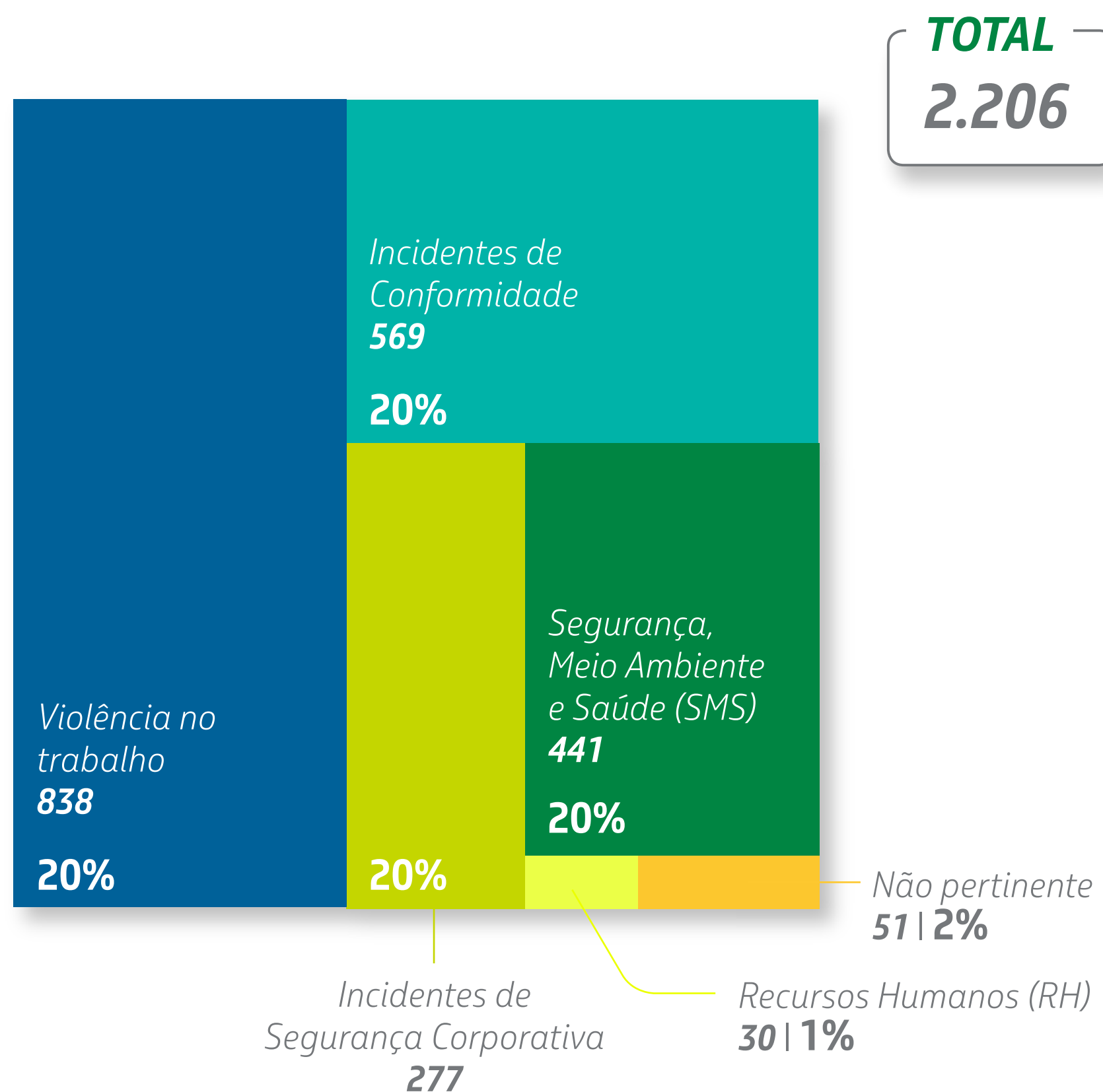
SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ARQUIVADAS



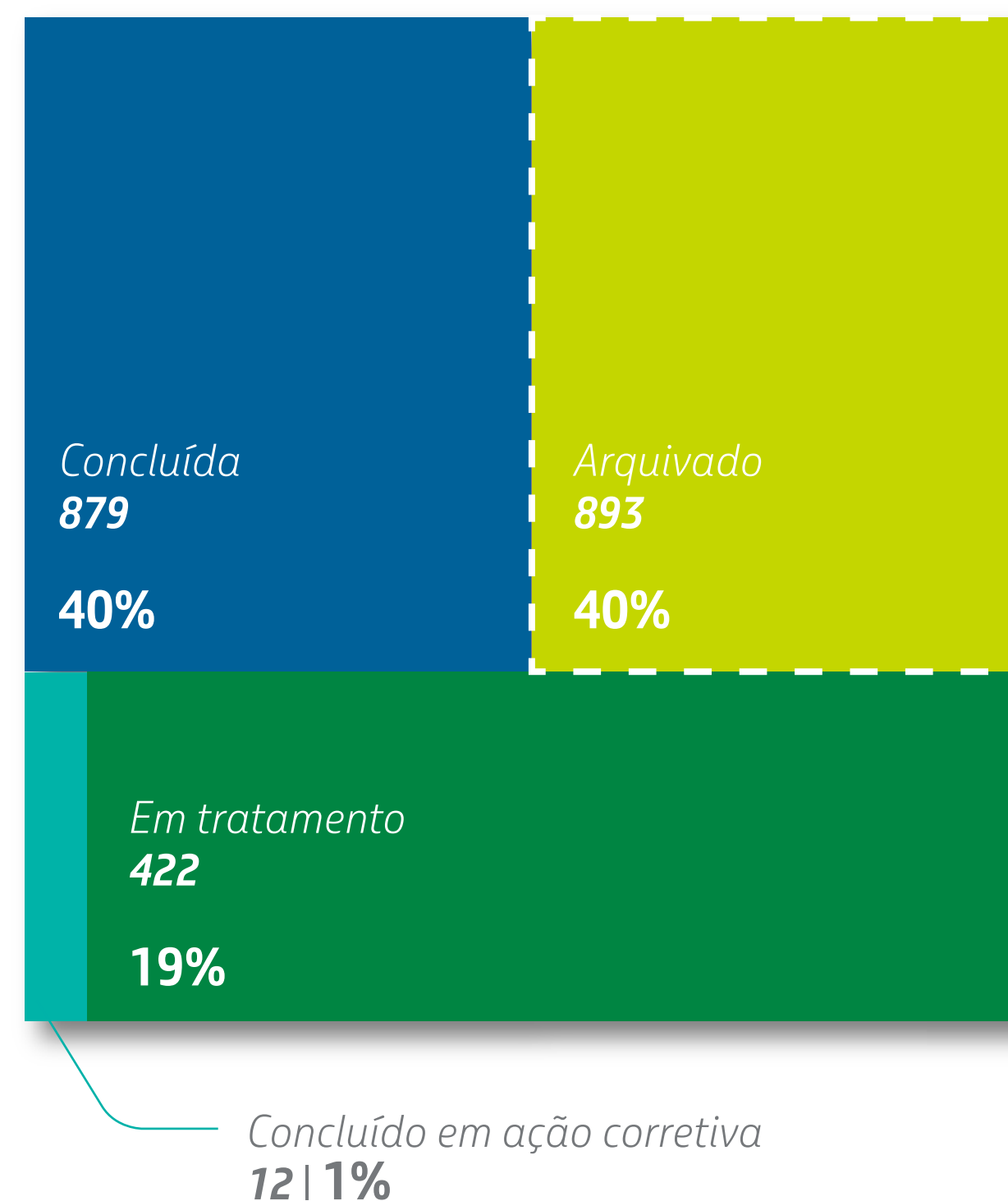
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 2021 (EM RECLAMAÇÕES)



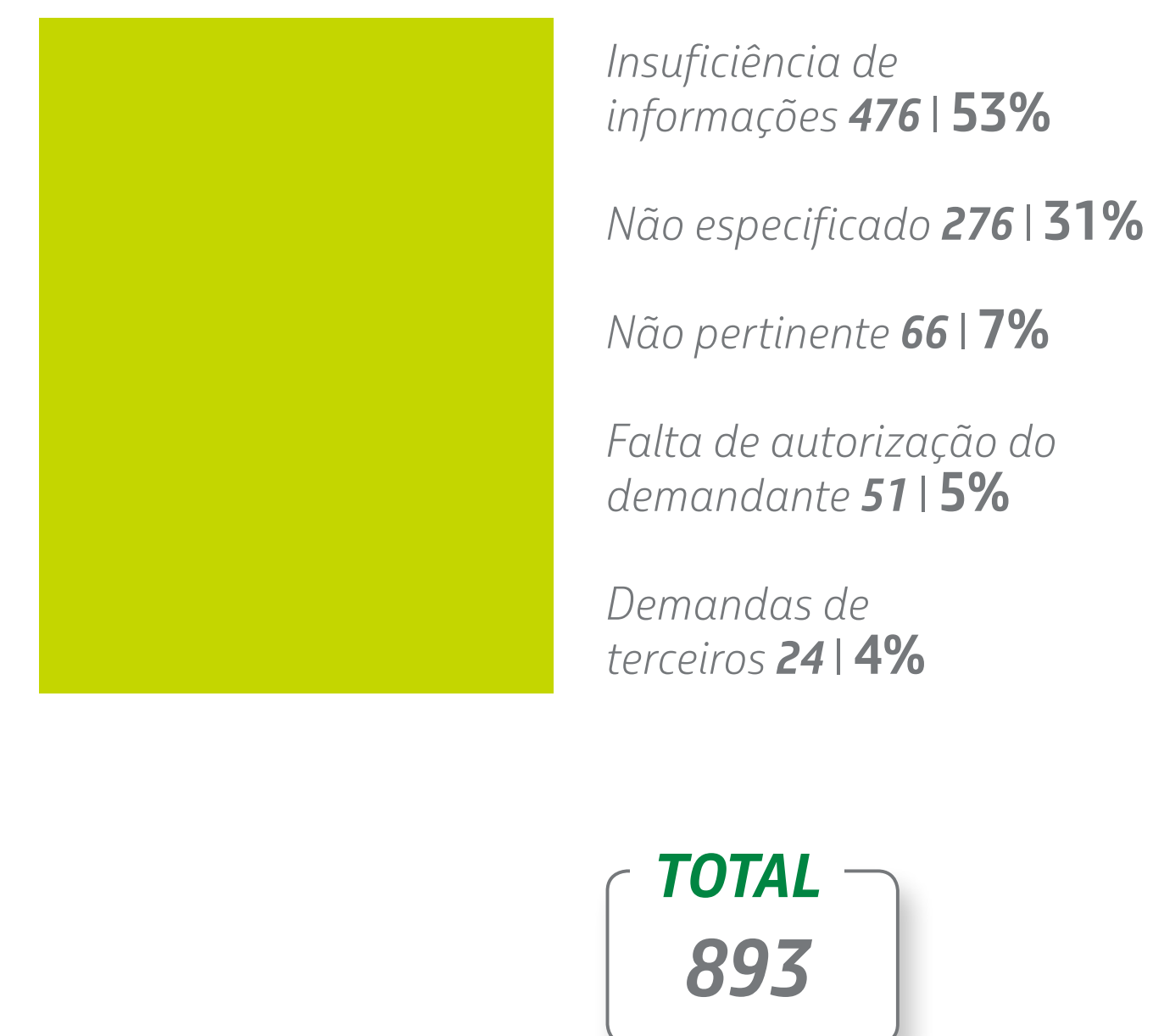
CANAL DE DENÚNCIA 2021



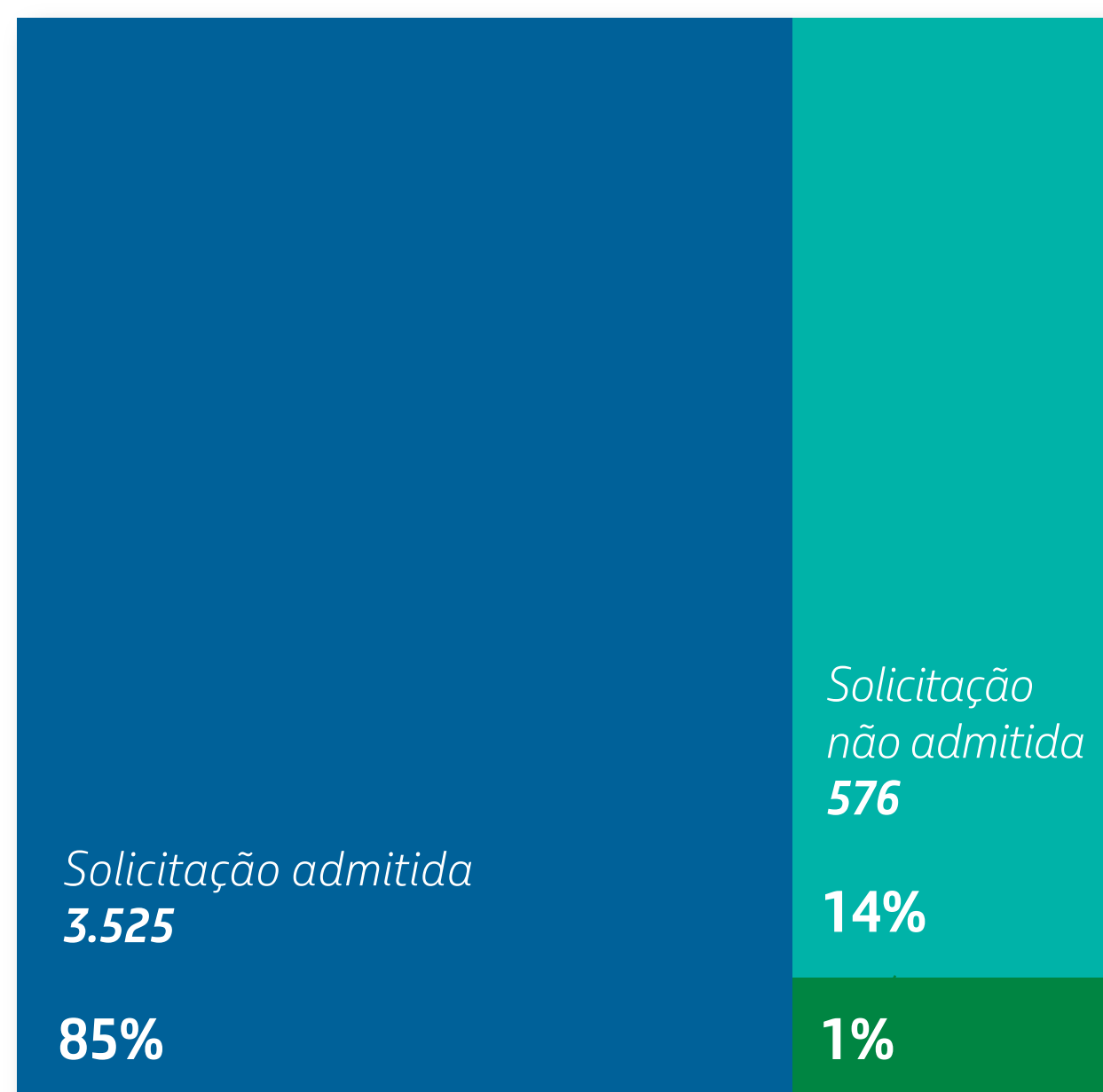
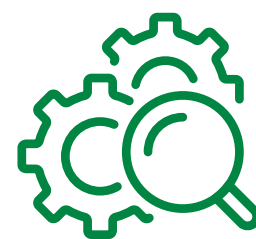
DENÚNCIAS 2021



SITUAÇÃO DAS DENÚNCIAS ARQUIVADAS



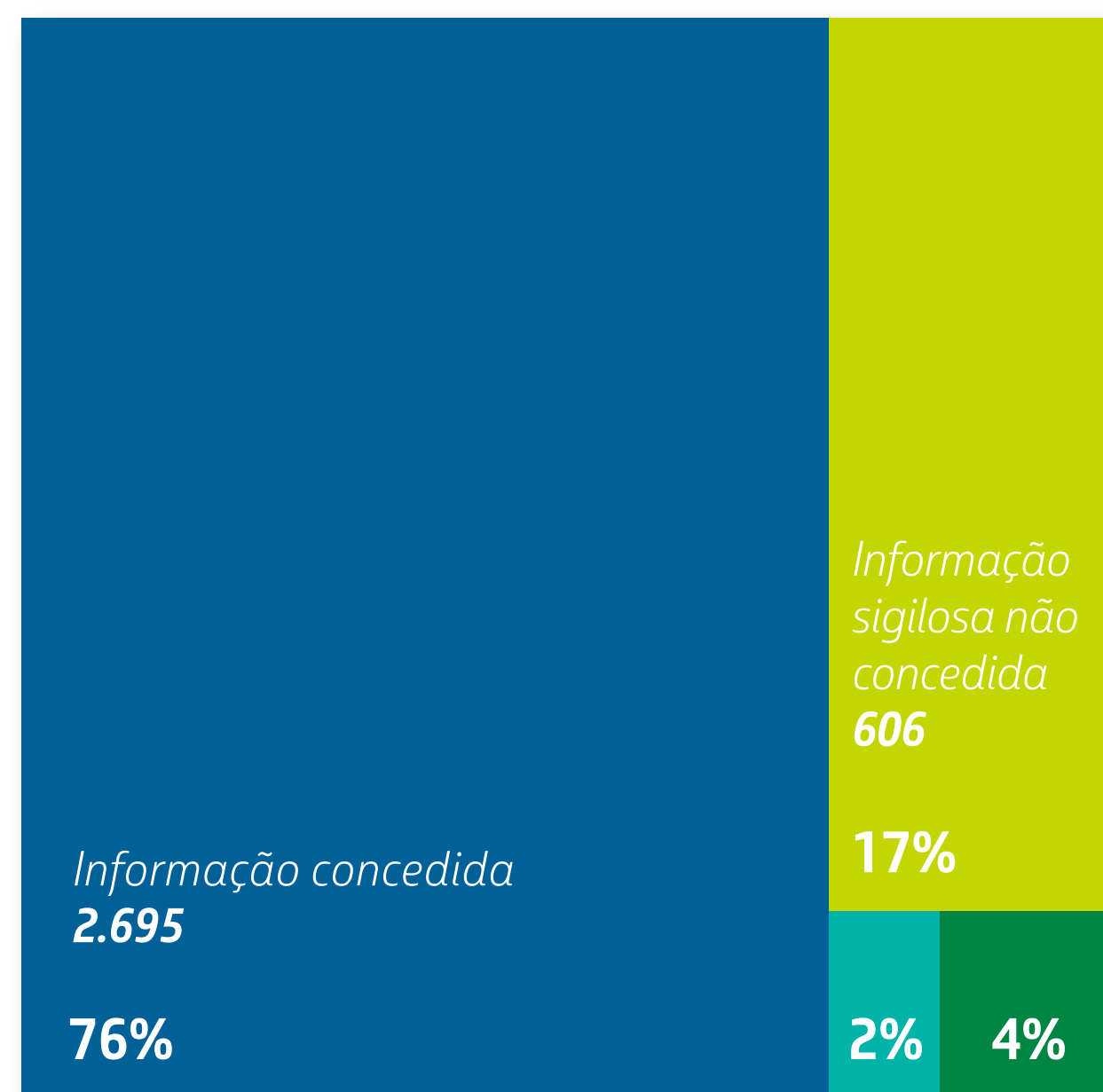
SITUAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES



Solicitação em tratamento
24

TOTAL
4.125

GRAU DE ACESSO À INFORMAÇÃO

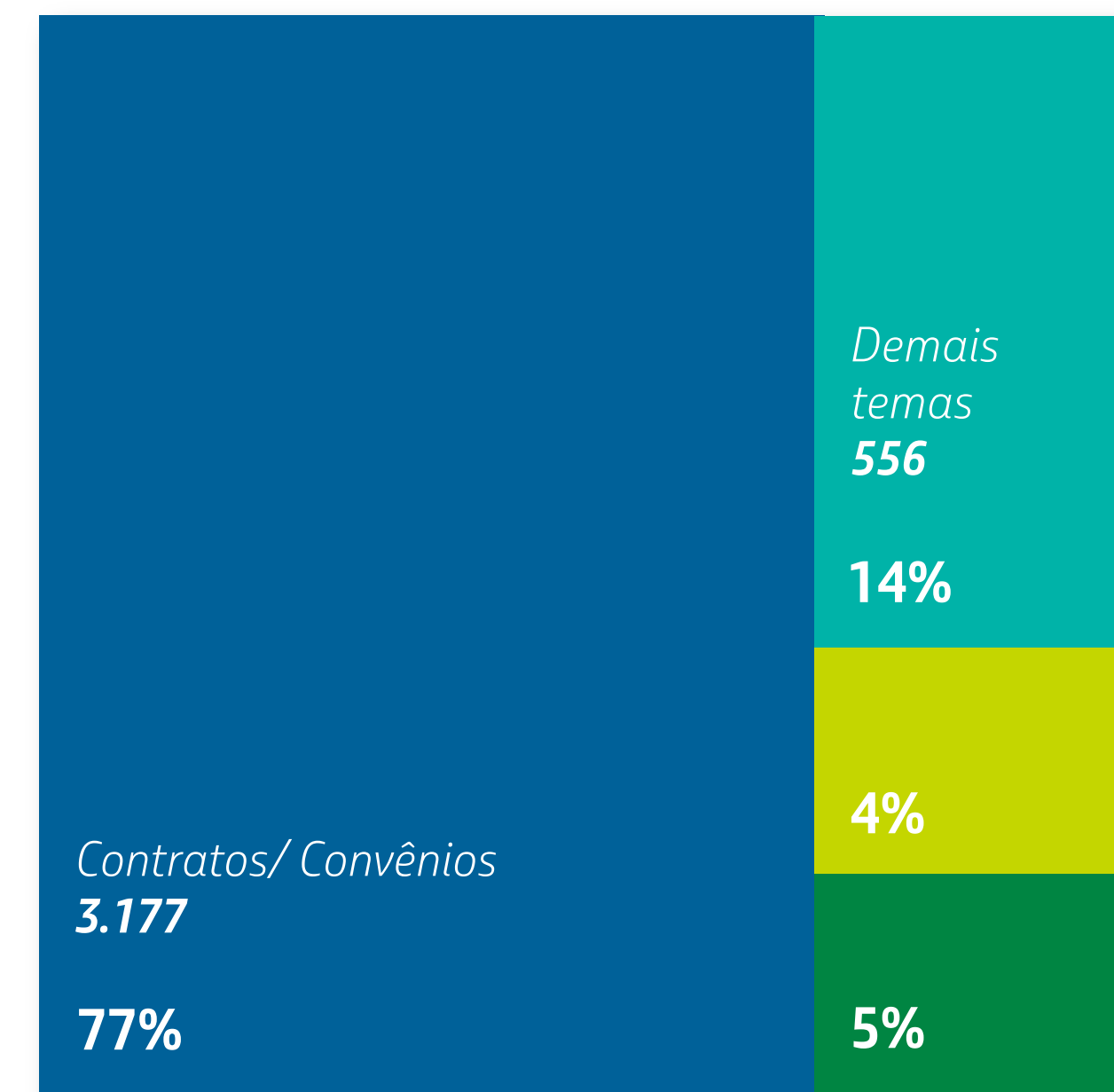


Informação inexistente
76

Informação parcialmente concedida
148

TOTAL
3.525

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 2021 (EM SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES)

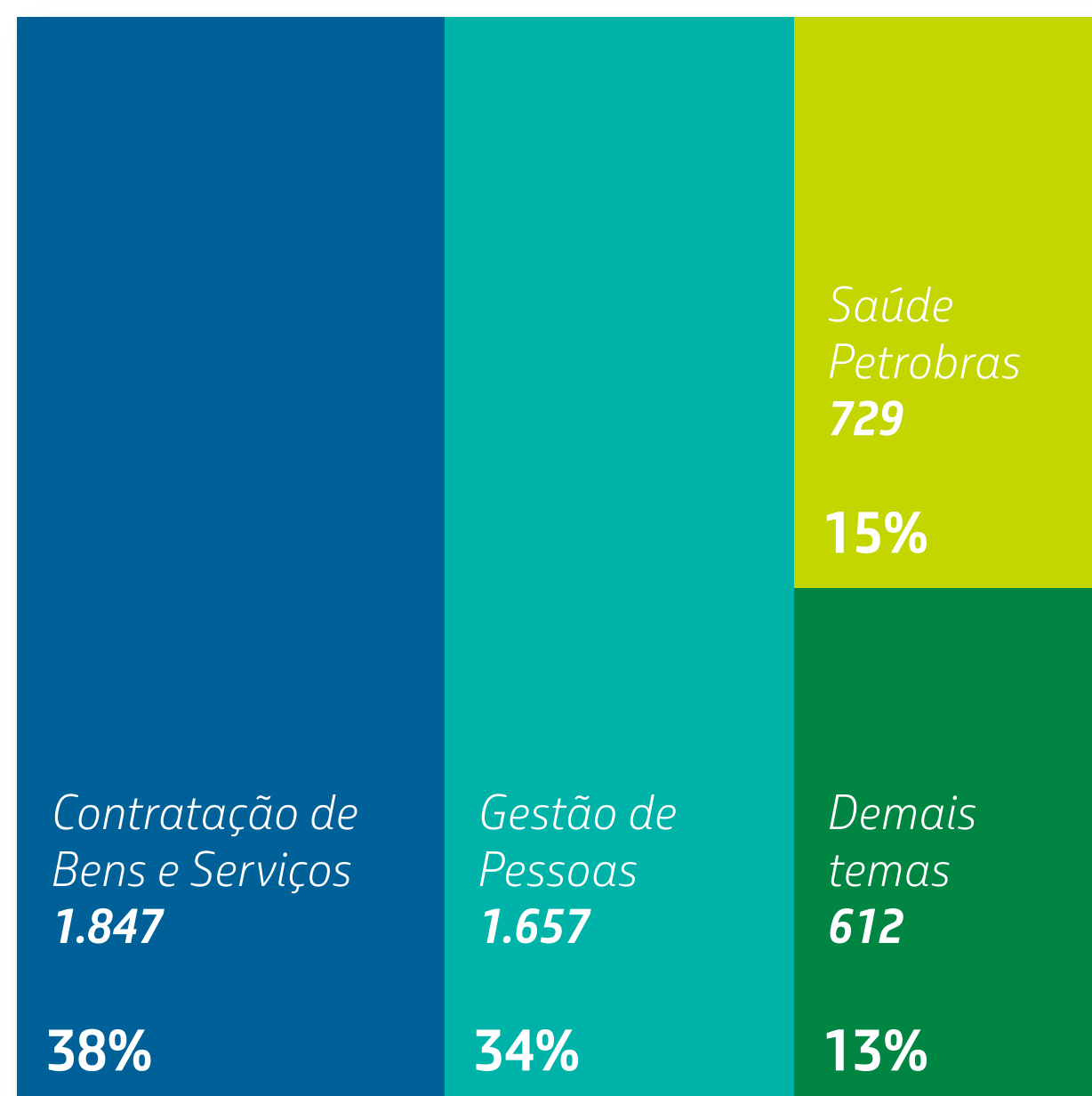


Questões gerais
187

RH
205

TOTAL
4.125

**ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 2021
(EM RECLAMAÇÕES)**



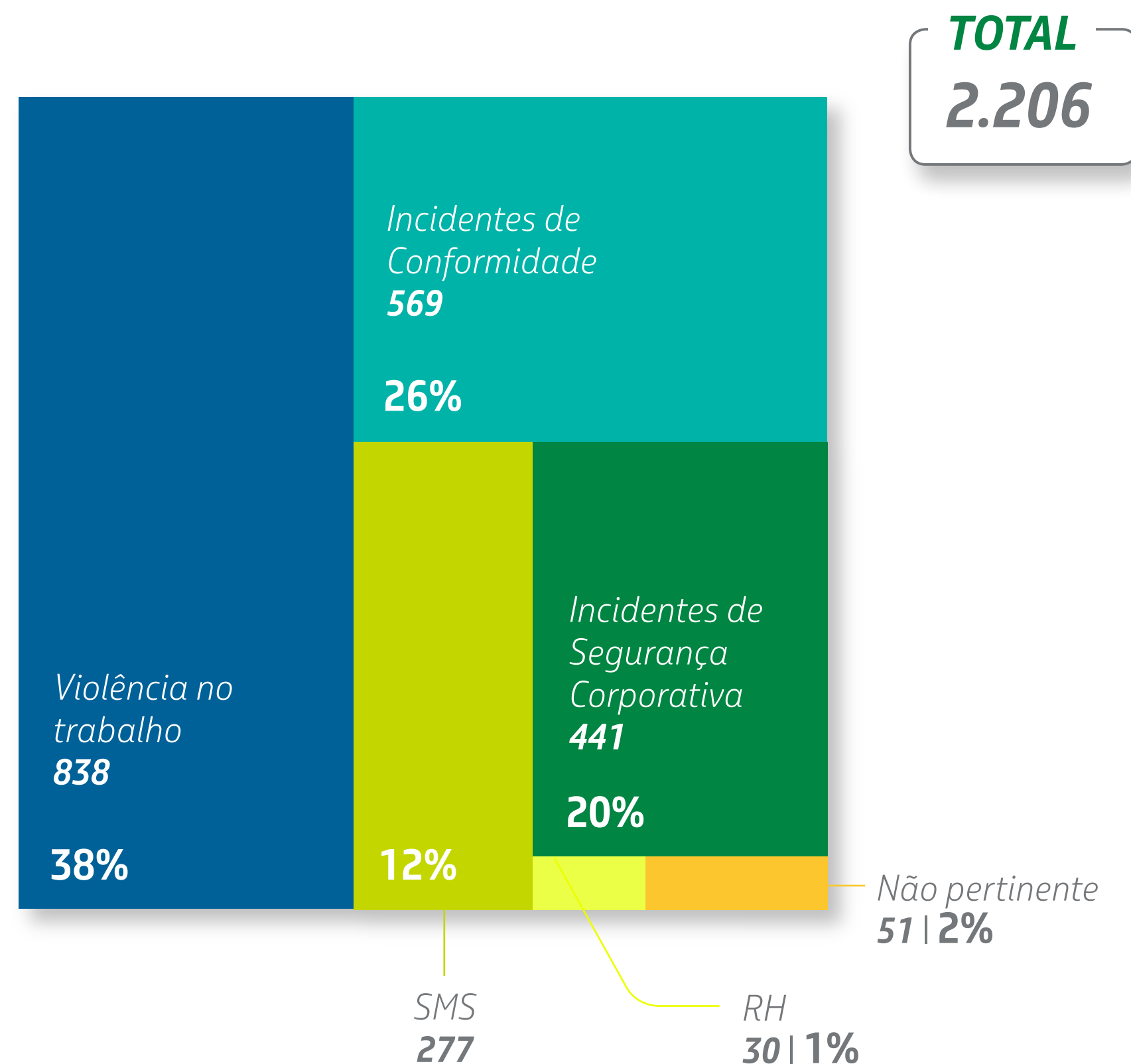
TOTAL
4.845

A redução do número de reclamações em relação a 2020 se deve ao fato da Associação Petrobras de Saúde (APS) ter assumido, em abril de 2021, o tratamento de manifestações sobre o benefício Saúde Petrobras que, até então, era realizado pela Ouvidoria-Geral. A transição gradual foi planejada de modo que a Ouvidoria Saúde Petrobras estivesse preparada para garantir o atendimento adequado a todos os beneficiários.

Em **Gestão de Pessoas**, os principais assuntos foram relacionados a remuneração, benefícios, documentos de RH (declarações, PPP, imposto de renda, etc), jornada de trabalho (regime e condições de trabalho, controle de frequência, etc), carreira, programas (Mobiliza, Jovem Aprendiz, etc), processo seletivo e transferências.

No que tange ao tema **Contratação de Bens e Serviços**, os assuntos mais recorrentes se referem às irregularidades trabalhistas apontadas em empresas terceirizadas e problemas relacionados a pagamentos: da Petrobras ou de seus fornecedores a empresas contratadas e, também, dessas com seus respectivos fornecedores e empresas subcontratadas.

**ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 2021
(EM DENÚNCIAS) - POR GRUPO**



Incidente de segurança corporativa: Ação ou omissão que possa acarretar perda ou deterioração do patrimônio tangível ou intangível da empresa, da segurança e ordem do ambiente corporativo, ou ainda, que possam vir a atingir a intimidade, a integridade física e a vida privada das pessoas em decorrência do efetivo exercício da sua atividade laboral.

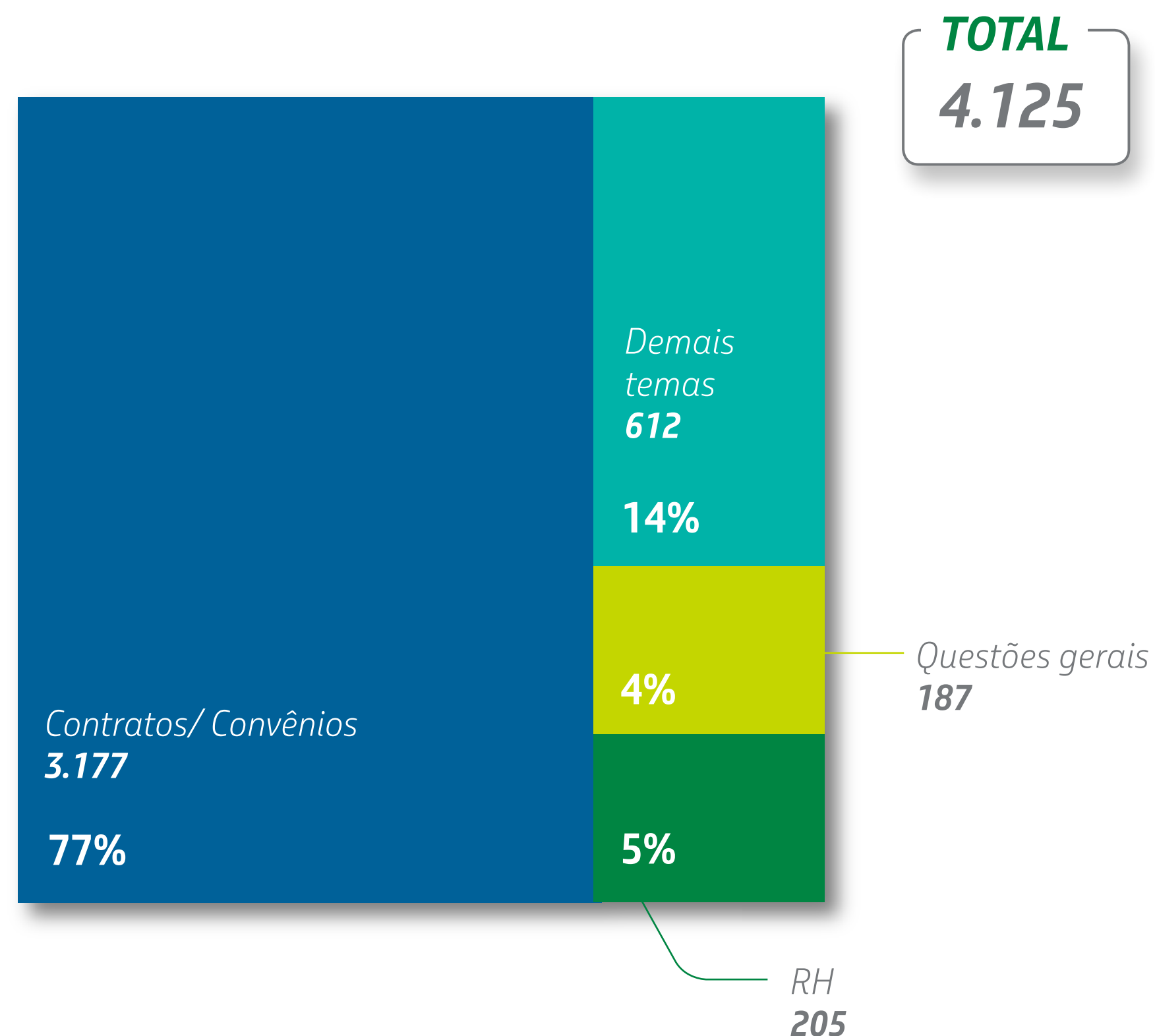
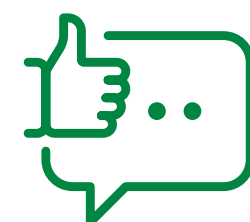
Violência no trabalho: Qualquer comportamento/prática/ameaça, de ocorrência única ou repetida, que cause, possa causar ou tenha por objetivo causar dano físico, psicológico, sexual e/ou econômico em suas vítimas, sejam esses alvos intencionais ou envolvidos de forma impessoal ou incidental

Incidente de Conformidade: Ação ou omissão, que possa afastar os interesses corporativos em benefício pessoal ou de terceiros, que tenha como foco o recebimento ou oferecimento de vantagem indevida, que tenha como objetivo lesar ou ludibriar outra parte com possibilidade de gerar perda e/ou vantagem indevida ou que possa afastar a finalidade dos contratos, gerando o recebimento e/ou o pagamento de valores indevidos.

SMS: Ação ou omissão que viola normas de segurança ou de saúde e, por essa razão, podem resultar em danos ao meio ambiente e/ou à saúde da força de trabalho ou à saúde das comunidades onde a companhia atua.

RH: Práticas recorrentes ou episódios isolados que transgridam previsões normativas que envolvem processos de RH, como Gerenciamento de Desempenho, Auxílio Provisório de Transferência, Mobiliza, Avanço de Nível e Promoção, Prêmio por Performance, Processo Seletivo e outros

**ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS 2021
(EM SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES)**



Contratos e Convênios: Pedido de cópias e informações sobre a gestão de contratos, licitações e convênios celebrados pela Petrobras.

RH: Informações sobre a gestão de pessoas da Companhia, como número de empregados, benefícios, concursos públicos, etc.

Demais temas: Desinvestimentos, Impactos Socioambientais, informações sobre campos de petróleo, embarcações contratadas pela Companhia, informações sobre o sistema de integridade, etc.



*Palavras do
Ouvidor*

PALAVRAS DO OUVIDOR



Ter sido escolhido pelo Conselho de Administração da Petrobras para suceder ao Mário Vinícius Claussen Spinelli, a partir de novembro de 2021, foi uma honra e, concomitantemente, uma enorme responsabilidade.

É uma honra porque a **Ouvidoria-Geral tem contribuído para 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 negócio; pela abertura às reivindicações de equidade de gênero e raça; pelo respeito à diversidade e à orientação sexual dos funcionários.** Nós continuaremos a trilhar esse caminho.

E exercer esta função é uma enorme responsabilidade por várias razões: em virtude da confiança das partes relacionadas, da excelência

técnica da equipe responsável pelo tratamento cotidiano das demandas e, finalmente, pela criação de valor que se traduziu em recentes premiações e amplo reconhecimento externo. Por fim, trata-se de uma responsabilidade porque, em 2022, a Ouvidoria-Geral completará 20 anos e, sempre em busca de aprimoramento contínuo, enfrentaremos novos desafios, com destaque para a automatização de alguns processos e a ampliação de tecnologias para permitir o acompanhamento contínuo das demandas.

Já no primeiro semestre de 2022, começaremos a disseminação da Diretriz de Proteção a Denunciantes, que estabelece regras de proteção aos envolvidos em apurações internas, assim como aos que, de forma honesta, razoável e responsável, reportem ao Canal de Denúncias atitudes ou práticas que não observem as normas internas da companhia ou a legislação vigente.

Com a redução das restrições impostas pela pandemia de COVID-19 e o gradual retorno ao trabalho presencial, retomaremos o programa Ouvidoria Itinerante, com visitas às unidades para divulgar os nossos canais, esclarecer sobre os nossos processos e, principalmente, construir uma relação de proximidade com os nossos colaboradores, realizando inclusive atendimentos locais.

Acreditamos que a **escuta atenta das pessoas é um dos requisitos para delinear uma agenda ESG robusta e eficaz, contribuindo para a melhoria dos processos corporativos, da ambiência interna e do relacionamento com a sociedade.** Por essa razão, continuaremos a dialogar de forma franca e transparente com todas as partes interessadas da Petrobras, abrindo os caminhos para o pleno exercício da cidadania corporativa.



NOSSOS CONTATOS



Formulários eletrônicos na página da
Ouvidoria-Geral na web

www.petrobras.com.br/pt/ouvidoria



Telefone

0800 28 28 280



Carta

Ouvidoria-Geral da Petrobras
R. Henrique Valadares, 28, 17º 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:

<https://www.contatoseguro.com.br/petrobras>

