

*OUVIDORIA-GERAL  
DA PETROBRAS  
**BALANÇO 2022***



## ***PROPÓSITO DA OUVIDORIA***

---

Dialogar com todas as partes interessadas para cultivar um ambiente de confiança necessário para reafirmar o respeito pelas pessoas.

Em 2022, a Ouvidoria-Geral da Petrobras completou vinte anos de atuação. Criada inicialmente como assessoria da Presidência, em 2005 foi vinculada ao Conselho de Administração e incluída na estrutura organizacional da companhia. Canal direto com a sociedade e instância para a defesa de direitos, a Ouvidoria recebe as denúncias, reclamações, solicitações de informações, sugestões e elogios dos diversos públicos da Petrobras e suas controladas, monitorando e acompanhando as providências adotadas.

**A Ouvidoria é uma das estruturas de integridade da Petrobras.** Assim, faz a gestão do canal de denúncia da companhia desde 2005, inicialmente para atendimento à Lei Sarbanes-Oxley. Em 2012, foi designada para efetivar a Lei de Acesso à Informação e monitorar o seu cumprimento na Petrobras. A área também é responsável

por receber as demandas relativas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, as consultas e pedidos de autorização em atendimento à Lei de Conflito de Interesses e pelo registro dos Processos Administrativos de Responsabilização previstos pela Lei Anticorrupção.

Com a melhoria das condições sanitárias ao longo de 2022, retomamos o Programa Ouvidoria itinerante, com visitas às unidades para apresentar os processos e canais de contato da área e realizar atendimentos individualizados, a fim de construir uma relação de proximidade, segurança e confiança com os colaboradores. Nessas ocasiões também divulgamos a Diretriz de Proteção ao Denunciante, reafirmando o compromisso da Petrobras em proporcionar um ambiente seguro para reportar situações consideradas irregulares.

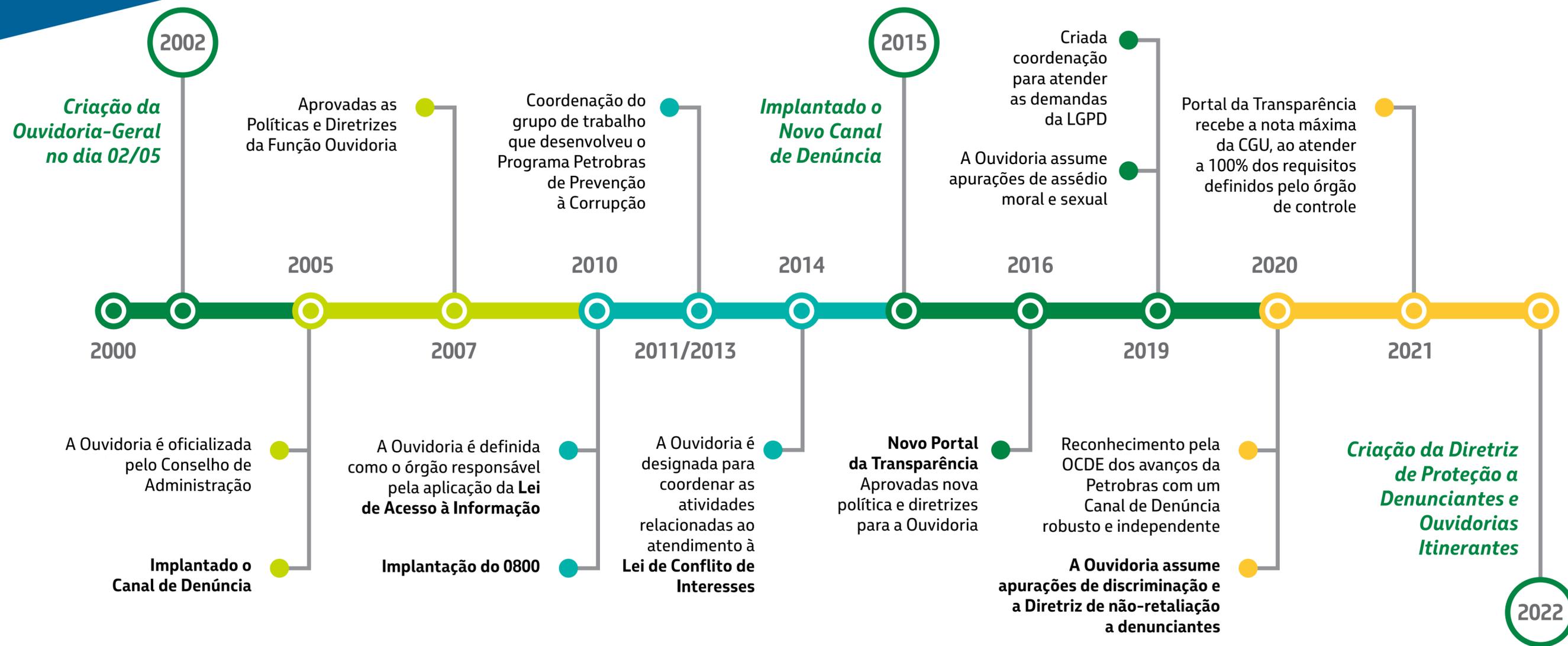
**A Ouvidoria também promove a transparência.** Em 2022, pelo segundo ano consecutivo, o Portal de Transparência da Petrobras **manteve o 1º lugar no ranking da Controladoria Geral da União (CGU)** entre as 306 empresas e entidades monitoradas pelo órgão, **cumprindo 100% dos requisitos de transparência ativa previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI)**. Em dezembro foi lançada uma nova versão do portal, com uma arquitetura mais moderna e que permite a divulgação de informações para além da exigência legal, garantindo ainda mais transparência no relacionamento com a sociedade.

**A nossa atuação**, em alinhamento às normas vigentes, aos princípios do Pacto Global da ONU e às boas práticas da ABO e da IOA, **contribui para o aprimoramento dos processos da companhia e para o cumprimento dos compromissos ASG**

**- Ambiental, Social e Governança.** Em outras palavras, a **Ouvidoria contribui para o diálogo franco com a sociedade e para uma empresa mais justa, com um ambiente de segurança e confiança para todos e para todas.**

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 balanço anual tem o objetivo de resumir as nossas atividades à sociedade, conforme PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021, da CGU. Mais informações sobre os nossos processos e atividades podem ser solicitadas em nossos canais, listados na última página.

# 2022: 20 ANOS DA OUVIDORIA-GERAL DA PETROBRAS



# SUMÁRIO



# Destques

# 1

*OUVIDORIA ITINERANTE*

---

*DIRETRIZ DE PROTEÇÃO A DENUNCIANTES*

---

*PORTAL DE TRANSPARÊNCIA*

---

*TRATAMENTO DE DEMANDAS*

---

*EVENTOS*

---



**OUVIDORIAS ITINERANTES**

**ESPAÇO PARA ESCUTA ATIVA – ACOLHIMENTO - DIVULGAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIA**

Com o fim das restrições relacionadas à pandemia de COVID-19, retomamos o **Programa Ouvidoria Itinerante**, levando a Ouvidoria para diversas unidades da companhia. Ao longo do ano estivemos em cinco unidades: Refinaria Gabriel Passos (REGAP-MG), Refinaria de Capuava (RECAP-SP), Refinaria Presidente Bernardes (RBPC-SP), Centro de Pesquisas e Desenvolvimento (CENPES-RJ), Unidade de negócio de exploração e produção da Bacia de Santos e Águas ultra profundas (UN-BS e AGUP- SP).

Nessas oportunidades, realizamos reuniões presenciais com as equipes, gestores, agentes de integridade, comissões de diversidade, comissões de mulheres, e disponibilizamos equipes para atendimento individualizado aos trabalhadores que desejassem trazer suas manifestações à Ouvidoria-Geral.

Ademais, disseminamos conceitos, tais como de assédio, discriminação e apresentamos os canais de contato, em especial o Canal de Denúncia.



**DIRETRIZ DE PROTEÇÃO A DENUNCIANTES**



A Lei de Proteção a Denunciantes aprovada pela União Europeia, juntamente com a legislação nacional, inspiraram a Petrobras para a construção da sua “Diretrizes de Proteção a Denunciantes (DI-1PBR-00308), aprovada em 31/03/2022.

Nesse documento, a companhia estabelece diretrizes para a proteção do denunciante de boa-fé e reafirma, como um dos seus fundamentos, a existência de um canal de denúncias seguro e que permite o anonimato, em alinhamento às melhores práticas de mercado, ao seu Programa de Integridade e em adesão à legislação nacional e à Lei Sarbanes-Oxley (SOx).

**A QUEM SE DIRECIONA A DIRETRIZ DE PROTEÇÃO A DENUNCIANTES**

*Aquele que denunciou de boa fé não conformidades relacionadas à atuação da companhia*

*Aquele que tenha divulgado, de forma inequívoca, a intenção de formular uma denúncia*

*Qualquer pessoa que preste informações em um processo de apuração de denúncia*

*Qualquer pessoa que atue no tratamento de uma denúncia*

Entende-se como denunciante qualquer pessoa física ou jurídica, identificada ou anônima, que apresente no Canal de Denúncia relato sobre possível ocorrência de irregularidades relacionadas às atividades da Petrobras.

*“No segundo semestre de 2022 intensificamos a divulgação da Diretriz de Proteção ao Denunciante, importante instrumento para o fortalecimento do Canal de Denúncia, da Ouvidoria e do Sistema de Integridade da Petrobras.”*



Carmem Lucia Correa da Costa | Gerente de Tratamento de Denúncias



## PORTAL DE TRANSPARÊNCIA



Como parte de mais uma ação para fortalecer a nossa cultura da transparência, lançamos em dezembro de 2022, o novo **Portal de Transparência da Petrobras**. Com uma **arquitetura mais moderna**, que traz mais agilidade e autonomia na produção e no ajuste do conteúdo, o Portal conta com novas seções, oferecendo **informações públicas de forma ainda mais clara e dinâmica, reforçando o pleno exercício da cidadania corporativa**.

No Portal divulgamos informações institucionais, despesas, receitas, auditorias e prestação de contas, atendendo a Lei de Acesso à Informação (LAI), à lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e à lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses). **Para além da exigência legal**, publicamos a agenda de autoridades, a tabela de salário dos empregados e da remuneração dos administradores, a relação de presentes e hospitalidades, entre outras informações de relevante interesse da sociedade.

A integração do novo portal com diversos sistemas internos da Companhia permitiu outra inovação: instrumentos contratuais (incluindo aditivos e anexos), assim que classificados como **“públicos”** por nossos gestores, são automaticamente disponibilizados para download na seção de **Contratos** do Portal.

O Portal de Transparência da Petrobras é reconhecido como referência pela **Controladoria Geral da União (CGU)**, órgão responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei de Acesso a informação (LAI) no âmbito da administração pública federal. Em 2022, **pelo segundo ano consecutivo, ocupamos o primeiro lugar no ranking que avalia os 49 itens** de atendimento às regras de transparência ativa (informações disponíveis para consulta pública imediata) da LAI, **cumprindo 100% dos requisitos definidos pela CGU**.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

*“Transparência é um dos valores da Petrobras. Na Ouvidoria temos como foco trazer sempre novas soluções que cultivem a cultura da transparência na companhia para além do cumprimento legal, ampliando a credibilidade da companhia junto ao mercado, à sociedade e aos órgãos de controle.”*



Tiago Santos Vieira | Gerente de Transparência, Distribuição e Informação



## TRATAMENTO DE DEMANDAS



Em dezembro de 2022, a Ouvidoria aprimorou o tratamento de reclamações, pedidos, sugestões e elogios. Com a adoção de uma nova plataforma de serviços, as demandas passaram a ser tratadas em ambiente automatizado com ainda mais segurança, integridade, confidencialidade, acessibilidade e transparência.

A integração via Web na plataforma trouxe uma interface clara e objetiva contribuindo para aprimorar a experiência do acompanhamento da demanda de forma transparente e amigável. Com o recurso de autenticação B2C, uma segunda camada garante segurança ao processo de gerenciamento do acesso à identidade do demandante. Além disso, a interface do Sistema com a plataforma do Gov.br permite aos demandantes utilizarem o cadastro de dados para realizarem seu login e um compartilhamento seguro de informações.

Com as flexibilizações e automatizações incorporadas às diversas etapas do projeto, desde o relato inicial até a emissão da resposta, conseguimos uma significativa redução no tempo do tratamento das demandas.



**18 DIAS**  
**TEMPO MÉDIO**  
**DE RESPOSTA**

**As reclamações e pedidos foram respondidos no tempo médio de 18 dias, sendo 86% abaixo de 30 dias, prazo máximo estabelecido pela Controladoria Geral da União (CGU).**

**“Com a implantação do novo sistema temos mais celeridade no tempo de resposta e mais interação com nossos demandantes.”**

Henrique Ximenes Carrano | Gerente de Tratamento de Demandas



## EVENTOS INTERNOS



Em 2022, realizamos uma série de ações para divulgar nossas atividades e aproximar a Ouvidoria-Geral dos públicos de interesse da companhia. O evento **Faladoria** contou com participação de representantes do Banco do Brasil, da Ouvidoria-Geral da União, da Petros, da APS, da Equinor e da Agência Fiquem Sabendo. Nos dois dias de evento foram debatidas questões relacionadas a atuação das ouvidorias, como Canal de Denúncia, Direitos Humanos, Mediação de Conflitos, entre outros assuntos.

Também realizamos palestras no Programa de Mentoria Feminina, nos eventos de integridade e nos encontros de gestão das áreas de diversas diretorias da companhia.

Mantendo nosso foco na prevenção da discriminação no ambiente corporativo, a Ouvidoria-Geral realizou palestras sobre sua atuação, seus canais de contato e seu papel na defesa dos direitos humanos. Ao todo, foram 20 palestras realizadas em 2022 em diversas de nossas unidades, além das visitas às unidades da companhia, no projeto Ouvidoria Itinerante.

Adicionalmente, estruturamos, juntamente com o Centro de Direitos Humanos e Empresas da Universidade Federal de Juiz de Fora (HOMA), o treinamento “Direitos Humanos e Empresas”, para dar continuidade à capacitação de empregados da Ouvidoria-Geral e do Jurídico em DH. Os eixos temáticos da capacitação foram: instrumentos legais em DH, dignidade do trabalho, sociedade e direitos humanos, governança e meio ambiente.



**EVENTOS EXTERNOS**

Com o objetivo de criar redes colaborativas e divulgar as boas práticas da Ouvidoria para os públicos externos da companhia, em 2022, integrantes da equipe da Ouvidoria-Geral participaram de diversos eventos promovidos por instituições públicas e privadas, dentre os quais destacamos:

- » **Debatedor no evento “Prevenção e Combate ao Assédio: Práticas e Modelo para Implantação” Tribunal de Contas da União - TCU;**
- » **Debatedor no Seminário Nacional de Ouvidorias sobre “Os desafios das Ouvidorias para o aprimoramento da gestão e das entregas de Empresas” - Ouvidoria-Geral da União - OGU**
- » **Debatedor no evento “Impacto Econômico da Violência Contra Mulher no Setor de Óleo e Gás” - Instituto Brasileiro de Petróleo e Gás - IBP;**
- » **Palestrante no Fórum de Transparência, Acesso à Informação e Privacidade organizado pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP);**
- » **Apresentação do Portal de Transparência e de seu processo de gestão para Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA);**
- » **Apresentação dos processos de transparência ativa e passiva para a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).**





# Números 2022

# 2

COMPARATIVO ANUAL DAS DEMANDAS

---

NÚMEROS RESUMIDOS

---

NÚMEROS DETALHADOS

---

DENÚNCIAS

---

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS

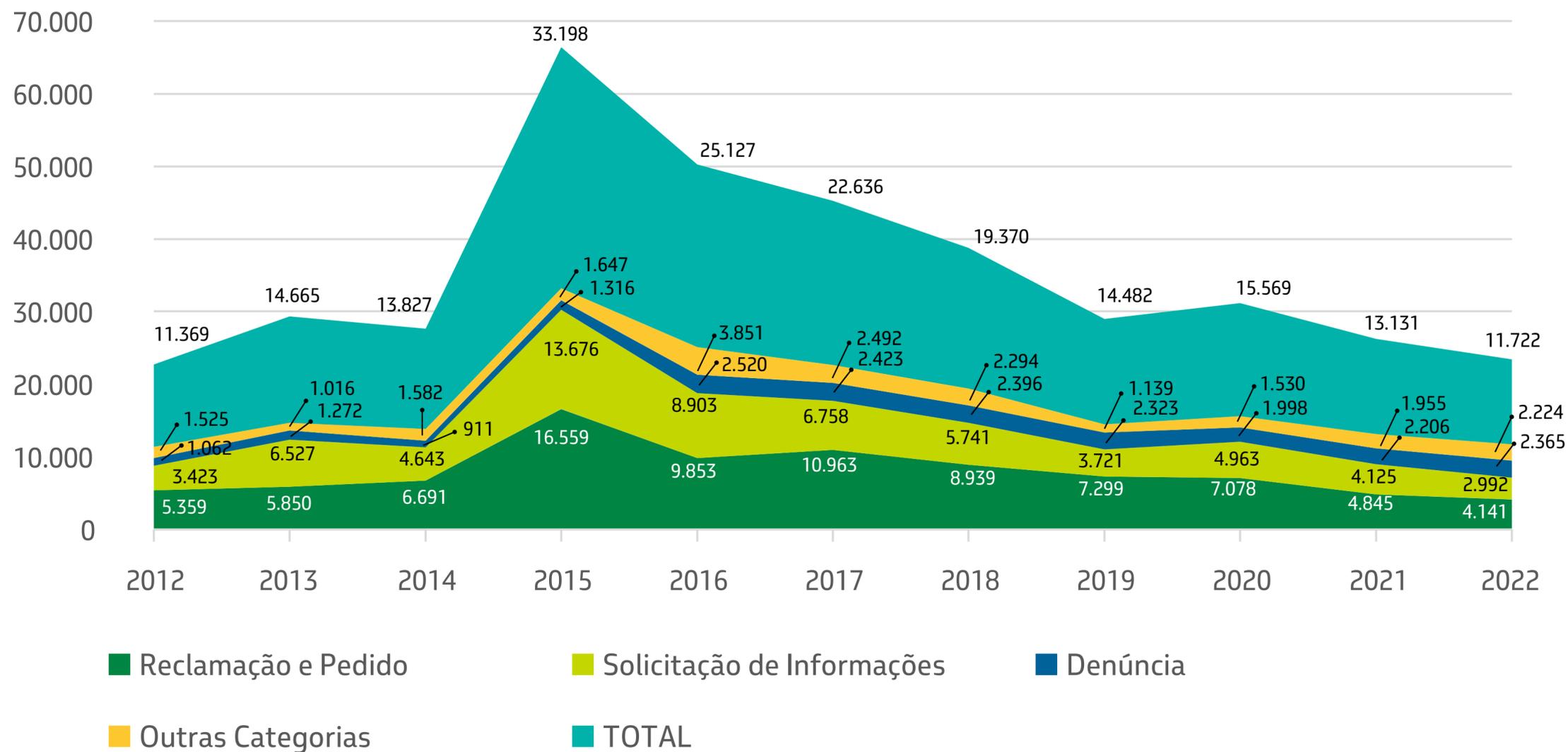
---

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

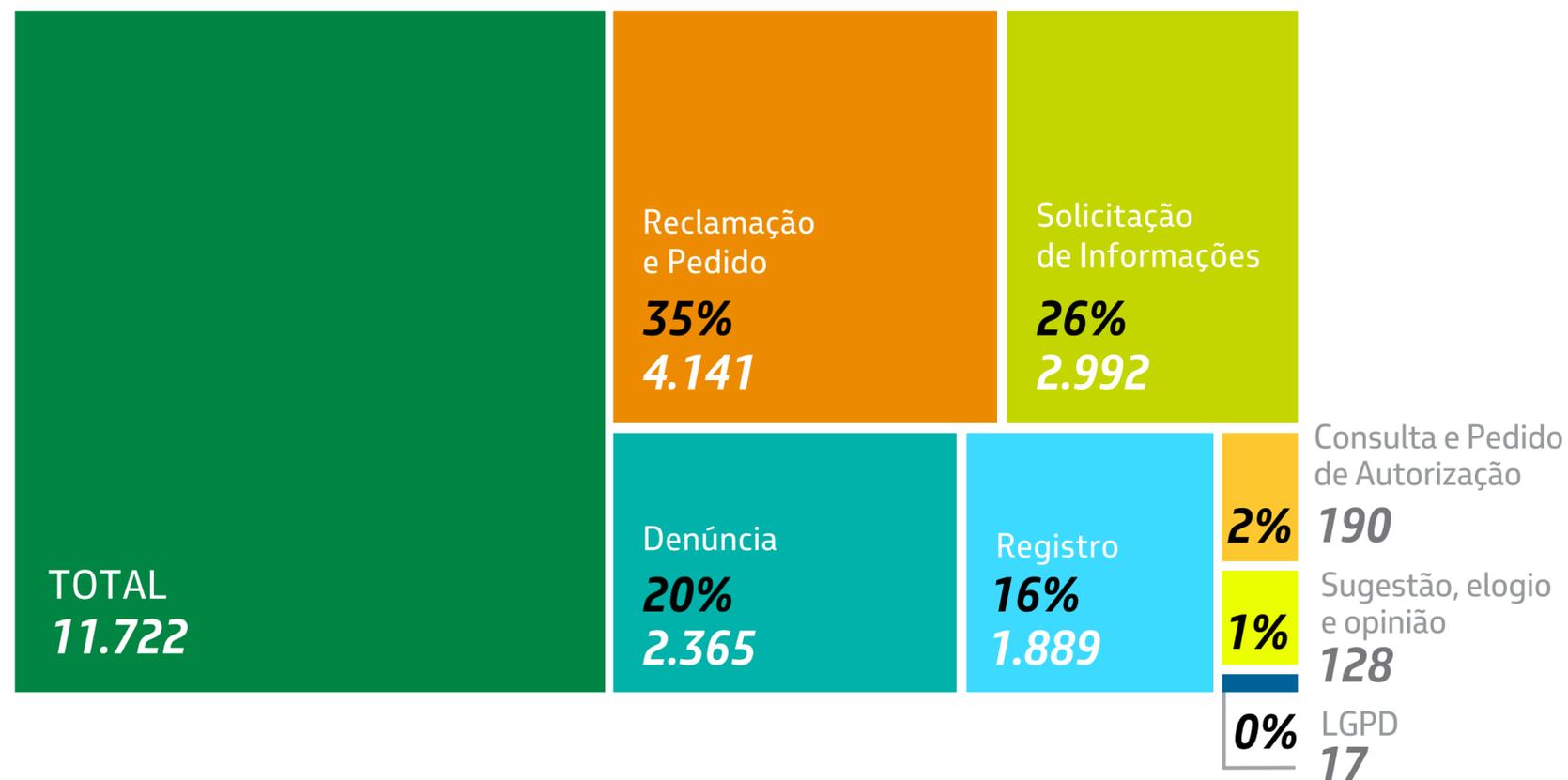
---



COMPARATIVO ANUAL DAS DEMANDAS



**NÚMEROS RESUMIDOS**



**TOTAL**  
**11.722**

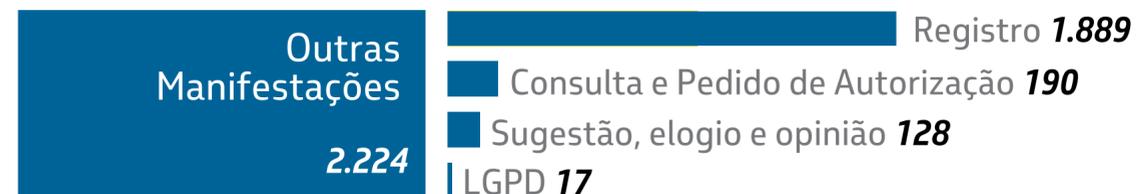
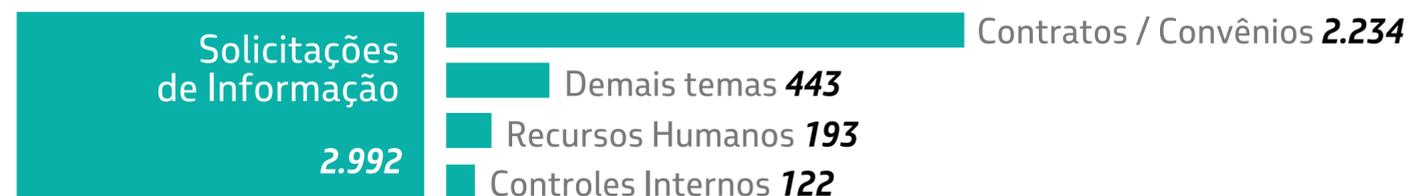
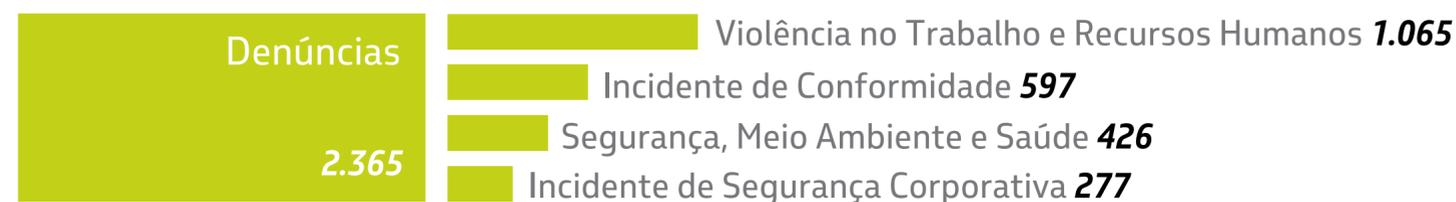
Recebemos 1889 manifestações que caberiam aos canais de 1º atendimento, ou que não apresentaram elementos mínimos para tratamento; ou, ainda, sobre assuntos sem aderência com a Petrobras. Essas manifestações são registradas no sistema e o demandante é encaminhado para o canal de 1º atendimento.



**NÚMEROS DETALHADOS**



**TOTAL**  
**11.722**

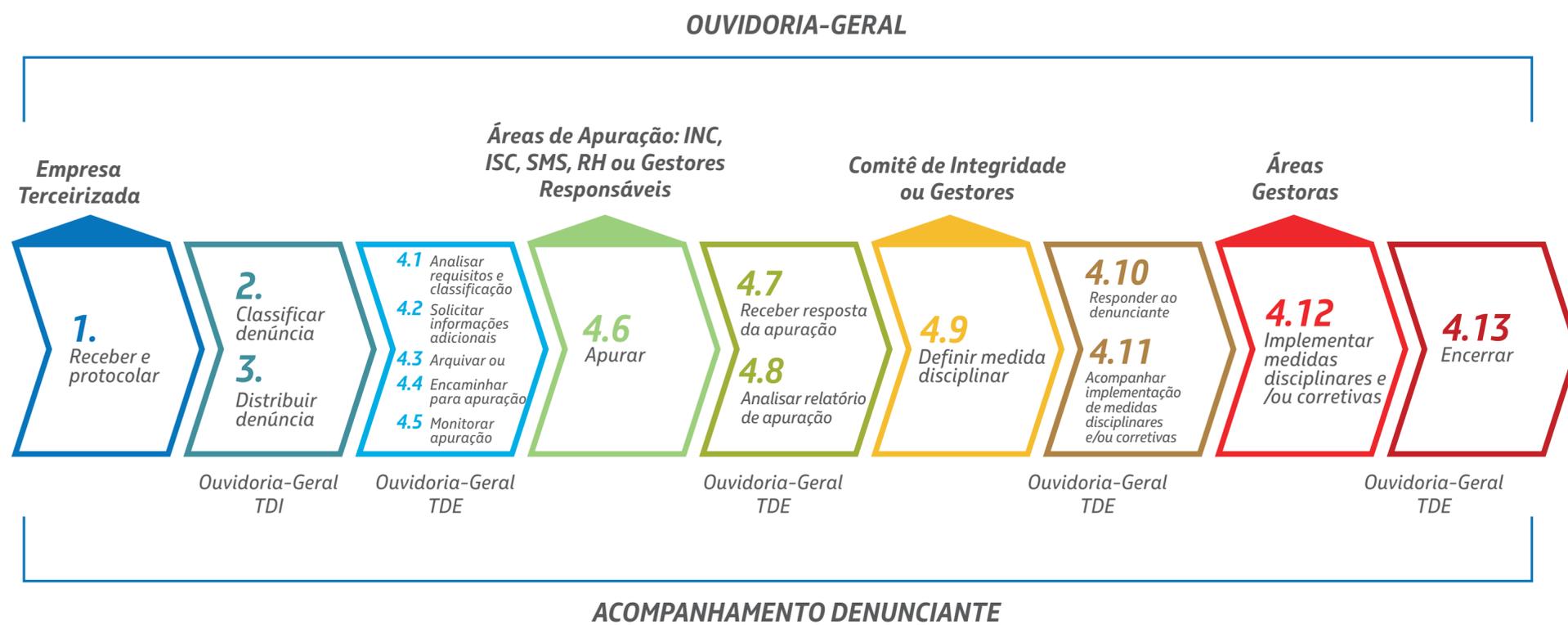


**DENÚNCIAS 2022**



Oferecemos um canal exclusivo para o recebimento de denúncias, disponível em português, inglês e espanhol, 24 horas, todos os dias do ano. O serviço é operado por empresa externa e especializada, submetido a controles internos e auditoria, para aferir a integralidade e totalidade das denúncias, bem como a conformidade do seu tratamento. Todas as ligações são atendidas por especialistas treinados para obter o máximo de informações a respeito da denúncia relatada, sem comprometer o anonimato da fonte.

As denúncias recebidas são classificadas pela Ouvidoria-Geral por **grupos e temas**, conforme as melhores práticas de mercado e atendendo as especificidades da Petrobras, e enviadas para as áreas de apuração. Em nosso sistema de integridade, a segregação de funções é importante. **Assim, quem recebe e monitora as várias fases do processo, não apura; quem apura, não aplica sanções.** A Ouvidoria monitora todo o processo e faz o reporte independente para o **Comitê de Auditoria Estatutário e para o Conselho de Administração, ao qual está vinculada.**



Todo o processo de tratamento das denúncias é auditado e submetido a controles internos específicos, realizados pela área de Conformidade da Petrobras.

**A equipe da Ouvidoria-Geral está disponível para atender presencialmente ou virtualmente qualquer pessoa que tenha uma denúncia ou que deseje orientações sobre como fazer uma denúncia.**



**DENÚNCIAS 2022**

De acordo com o disposto em nosso Código de Conduta Ética, estamos comprometidos com a promoção da integridade no ambiente negocial público e privado e repudiamos toda e qualquer forma de fraude e corrupção, incluindo suborno, lavagem de dinheiro ou negociação com informações privilegiadas, em todos os nossos níveis hierárquicos. Não tivemos denúncias relacionadas a estes temas em 2022.

Também é dever da Petrobras garantir a todos os titulares de dados sobre os quais realiza tratamento o direito à privacidade e à proteção aos dados pessoais, proporcionando-lhes o exercício de seus direitos. Em 2022, não houve denúncias relacionadas a violação de dados de privacidade do cliente.

**Conflito de Interesses**

Nossos empregados realizam consultas de potenciais conflitos de interesse por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses (SeCI), sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), em atendimento à lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses).

Considerando as 187 consultas recebidas pela Ouvidoria, aproximadamente 7% indicaram potencial de conflito de interesses. Dentre as categorias responsáveis pelo maior número de consultas/pedidos de autorização em 2022, destacam-se as demandas envolvendo o exercício de atividade de docência e demandas relacionadas ao empreendedorismo. O prazo médio das respostas foi de 16 dias, enquanto o prazo das demais empresas e órgãos que utilizam o SECI foi de 48 dias. Foram confirmadas 2 denúncias de conflito de interesses.

**Discriminação ou assédio**

É dever de todos os colaboradores da Petrobras coibir, não praticar e não ser conivente com qualquer tipo de comportamento agressivo ou de violência física e psicológica, inclusive assédio moral ou sexual, além de acolher a pessoa que relata ser vítima de tais práticas. Na Petrobras Controladora, foram confirmadas 13 denúncias de assédio sexual, moral e comportamento sexual que resultaram em medidas disciplinares.

**DENÚNCIAS - TEMAS MAIS DEMANDADOS**



**EM 2022, FORAM RECEBIDAS 2.365 DENÚNCIAS, DISTRIBUÍDAS PELO SEGUINTE GRUPO DE TEMAS:**



Em 2022, recebemos 2.365 denúncias (33,9% por contato telefônico, 60,3% pelo site e 5,8% recebidas excepcionalmente por outro meio, a exemplo de carta), o que representa 1,5 denúncia a cada 100 colaboradores.

**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. Em 2022, os principais temas foram: **Em relação às denúncias sobre violência no trabalho, a maior parte referiu-se a gestão abusiva, ofensa e intimidação.**

**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.

**A maior parte das denúncias sobre temas relativos a incidentes de conformidade versou sobre favorecimento e irregularidades em processos de contratação e execução contratual.**

**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. As denúncias classificadas nos temas Saúde, Normas e Procedimentos e Segurança Operacional, representaram 70% das denúncias desse grupo de temas.

**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. **Sobre temas relativos a incidentes de segurança corporativa, a maior parte das denúncias foi referente a segurança nas instalações, roubo e furto.**

**RH:** Práticas recorrentes ou episódios isolados que transgridam previsões normativas que envolvem processos de RH. Em 2022 a maioria das denúncias em RH abordou possíveis irregularidades ligadas à Gestão de Pessoas.

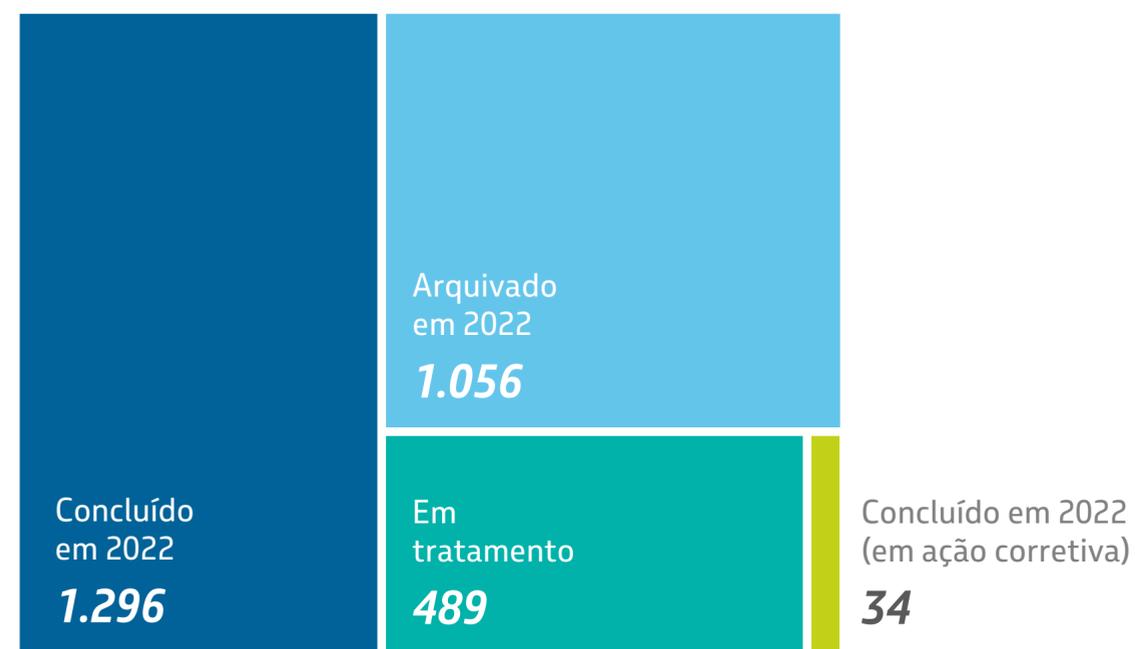


## DENÚNCIAS - SITUAÇÕES DAS DENÚNCIAS



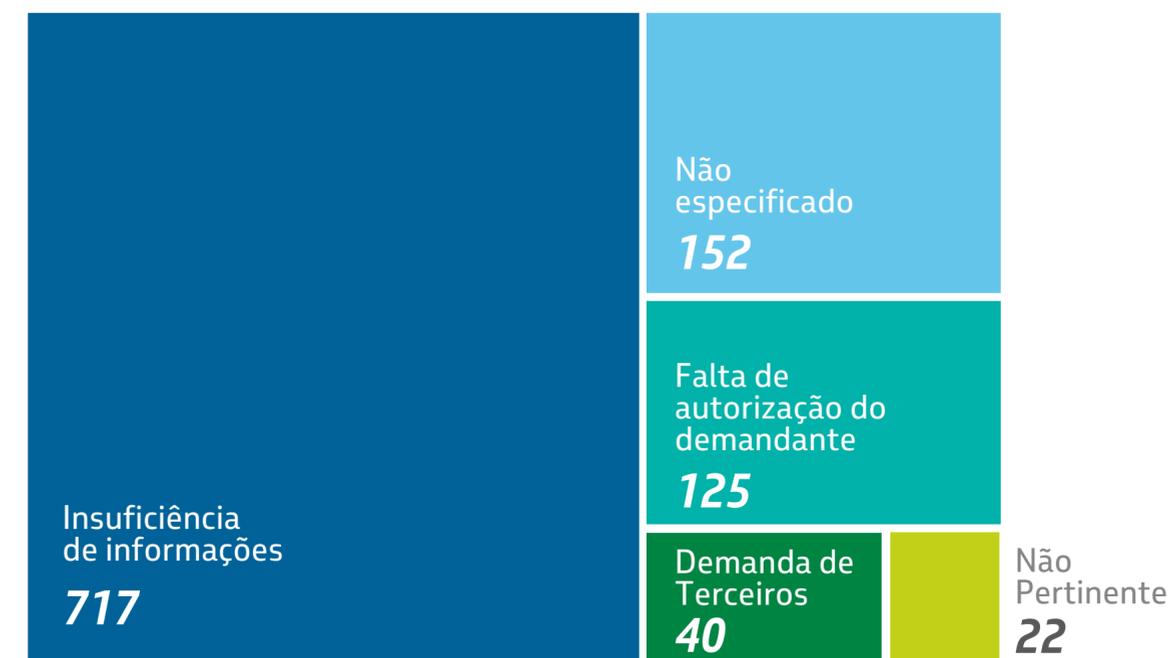
Em virtude da opção pelo anonimato no Canal de Denúncia, eventualmente não é possível entrar em contato com denunciante cujos relatos não contêm informações mínimas para iniciar uma apuração. Em 2022, 74,8% das denúncias foram anônimas e 25,2% identificadas. Em 2022, foram encerradas 2.352 denúncias. Desse total, 45% foram apuradas e 55% arquivadas.

### DENÚNCIAS APURADAS EM 2022



Das denúncias apuradas em 2022, 374 foram confirmadas ou parcialmente confirmadas, com adoção das respectivas providências pelo sistema de integridade, e 922 não foram confirmadas.

### SITUAÇÃO DAS DENÚNCIAS ARQUIVADAS EM 2022



Os principais motivos para arquivamento das denúncias foram a insuficiência de informações; a falta de autorização do denunciante para o tratamento; e a apresentação de denúncias por terceiros sem que as potenciais vítimas autorizassem ou reconhecessem o relato.

## GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS



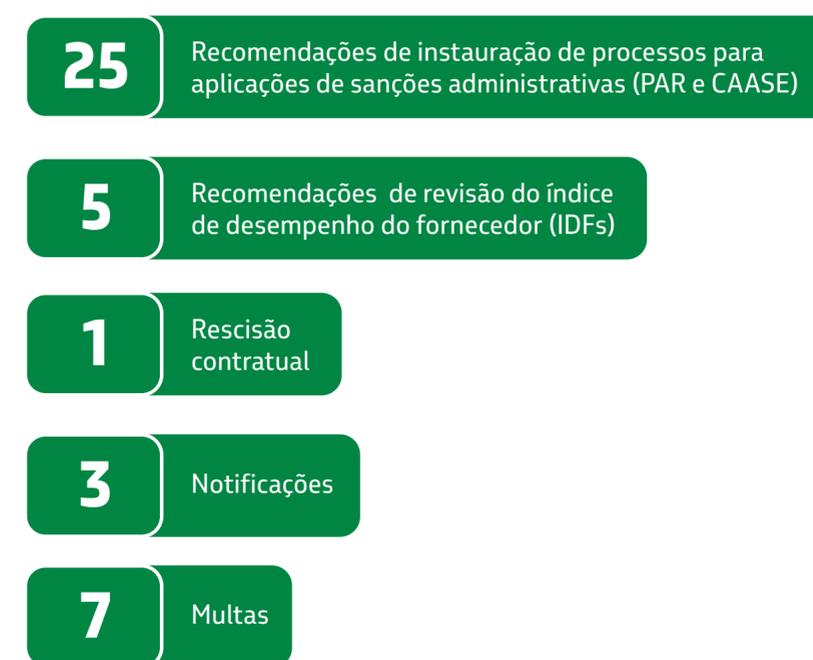
Os números abaixo se referem aos casos confirmados pelo Canal de Denúncias em 2022, tanto da Petrobras quanto das suas controladas. Estão excluídas as consequências relacionadas ao exercício de poder diretivo e dos deveres inerentes à gestão contratual.

### CONSEQUÊNCIAS PARA PESSOAS FÍSICAS



Obs. Em alguns casos, uma mesma consequência pode estar relacionada a duas ou mais denúncias associadas.

### CONSEQUÊNCIAS PARA PESSOAS JURÍDICAS



## REGIME DE CONSEQUÊNCIAS



### ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO

As denúncias que apontam situações pessoais necessitam de autorização expressa da vítima para o tratamento identificado da manifestação. Todas as informações trazidas pelo denunciante ficam restritas a um número mínimo de pessoas, ou seja, apenas aos responsáveis pelo tratamento da ocorrência.

Estas denúncias, se praticadas por empregados da Companhia, são apuradas e conduzidas pela Gerencia Geral de Integridade Corporativa, que tem independência e expertise em investigação. Para as situações em que um prestador de serviços esteja sendo denunciado, a condução acontecerá pela gestão contratual, junto a empresa terceirizada.

As denúncias confirmadas de violências sexuais, assédio moral e discriminação são analisadas pelo Comitê de Integridade, um colegiado independente que se reporta ao Conselho de Administração da Petrobras. É esse colegiado, com dois membros externos e um membro interno, que define a aplicação de sanções disciplinares, entre outras consequências, assim como o encaminhamento ao departamento jurídico, para avaliação da pertinência de envio das informações aos órgãos competentes.

### CASOS CONFIRMADOS

Em 2022, foram confirmadas 18 denúncias de Assédio Sexual, Discriminação, Assédio Moral e Comportamento de Natureza Sexual na Petrobras e suas controladas, das quais 7 apresentaram conteúdo associado\*.

Foram aplicadas as seguintes medidas disciplinares:

#### **2 denúncias de assédio moral**

2 advertências

#### **4 denúncias de discriminação**

2 advertências

1 termo de compromisso

1 suspensão

#### **3 denúncias de comportamento de natureza sexual**

1 advertência

1 suspensão

1 desligamento

#### **1 denúncia de assédio sexual**

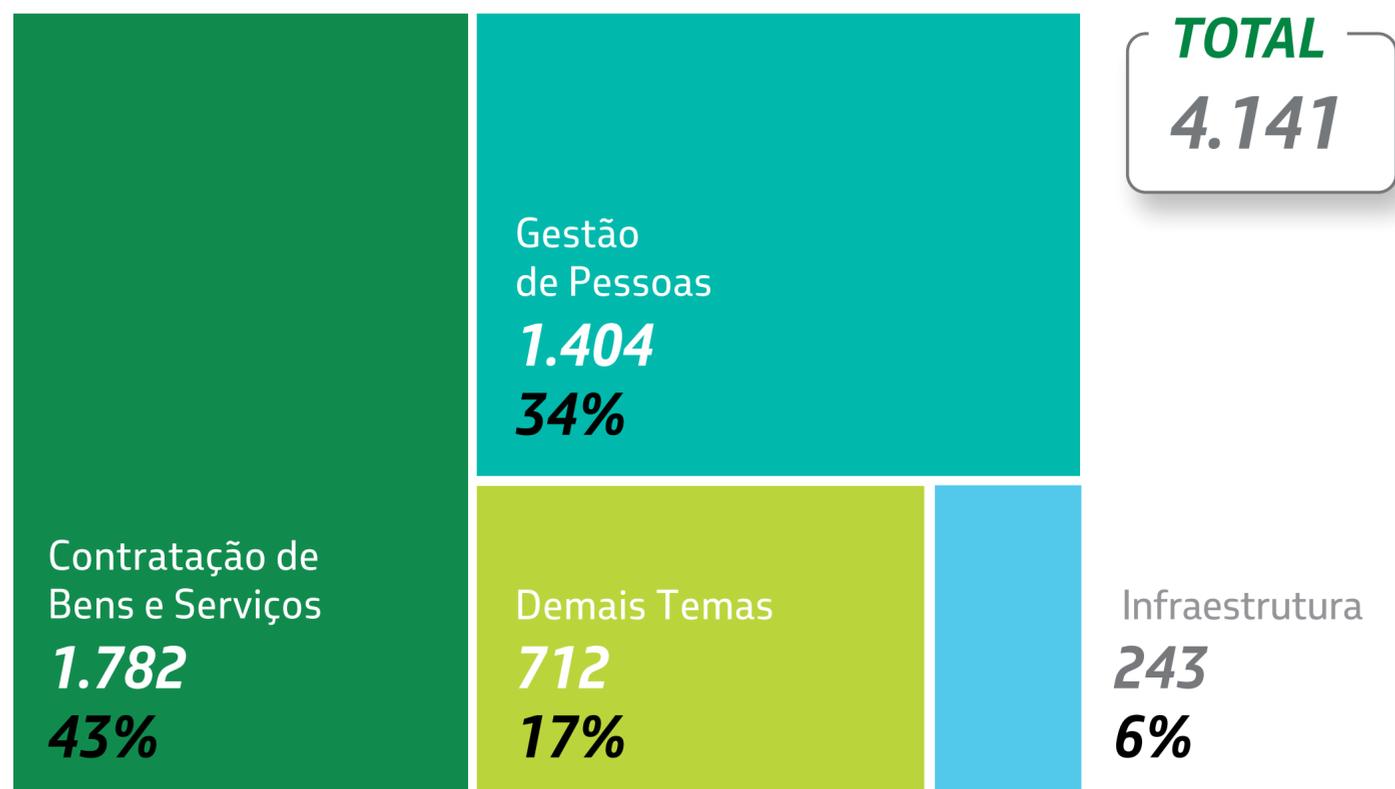
1 suspensão

\*Uma mesma consequência pode estar relacionada a duas ou mais denúncias associadas.

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



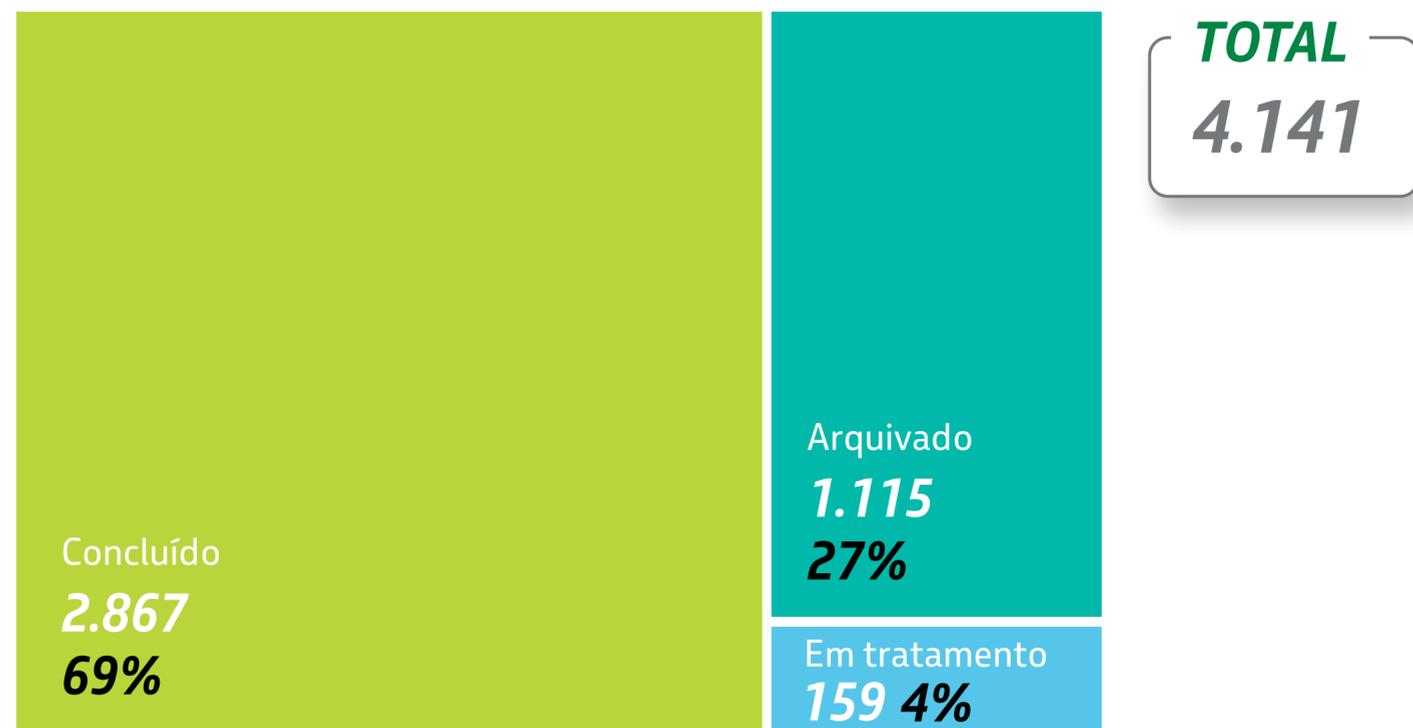
No que tange ao tema Contratação de Bens e Serviços, os assuntos mais recorrentes se referem às irregularidades trabalhistas apontadas em empresas terceirizadas e problemas relacionados a pagamentos: da Petrobras ou de seus fornecedores a empresas contratadas e, também, dessas com seus respectivos fornecedores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

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.

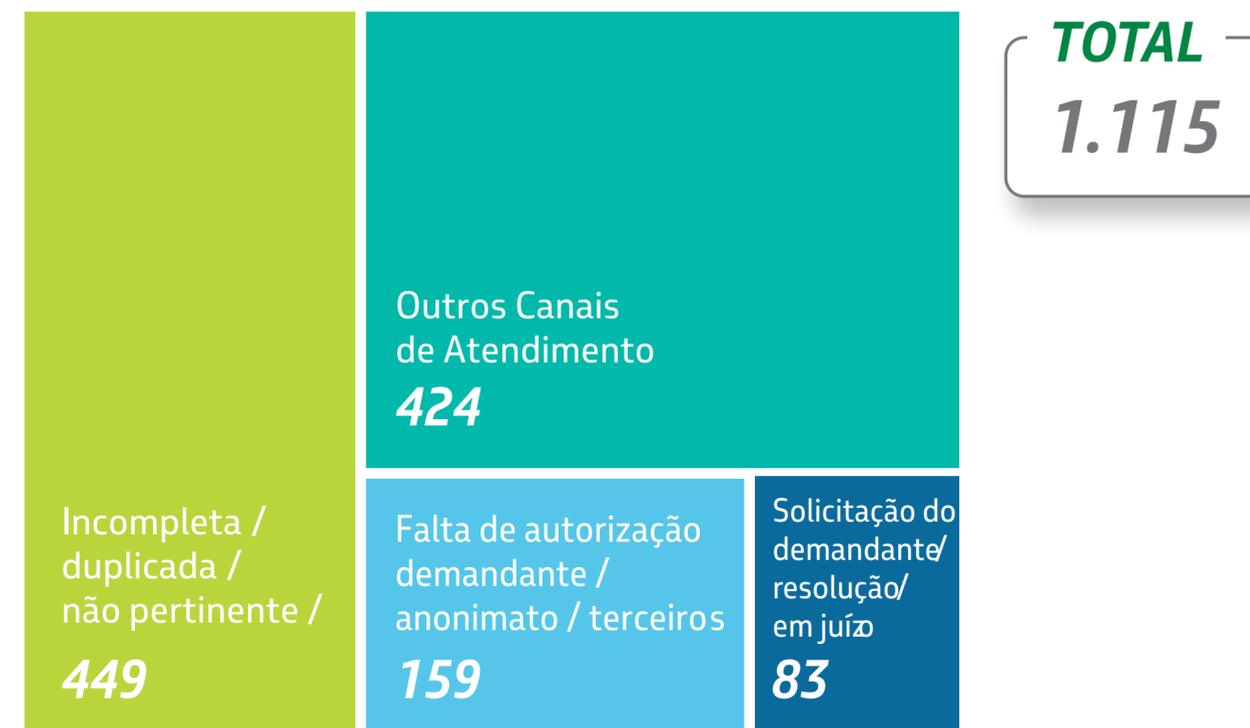
**RECLAMAÇÕES E PEDIDOS**



**SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES**



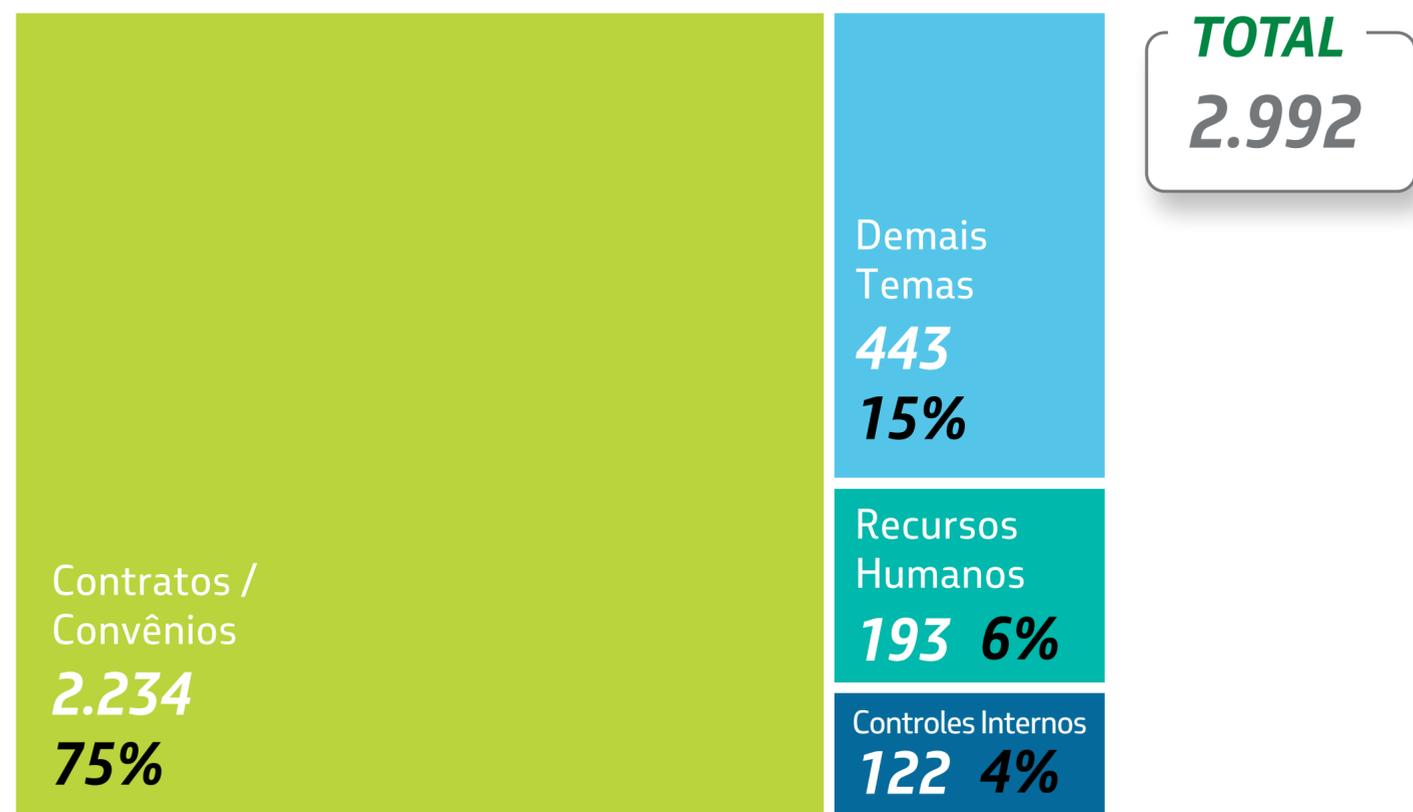
**SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ARQUIVADAS**



SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Em 2022, foram recebidas **2.992 solicitações de informação**, com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Esse número foi **27% menor** em relação ao total registrado em 2021 (4.125).

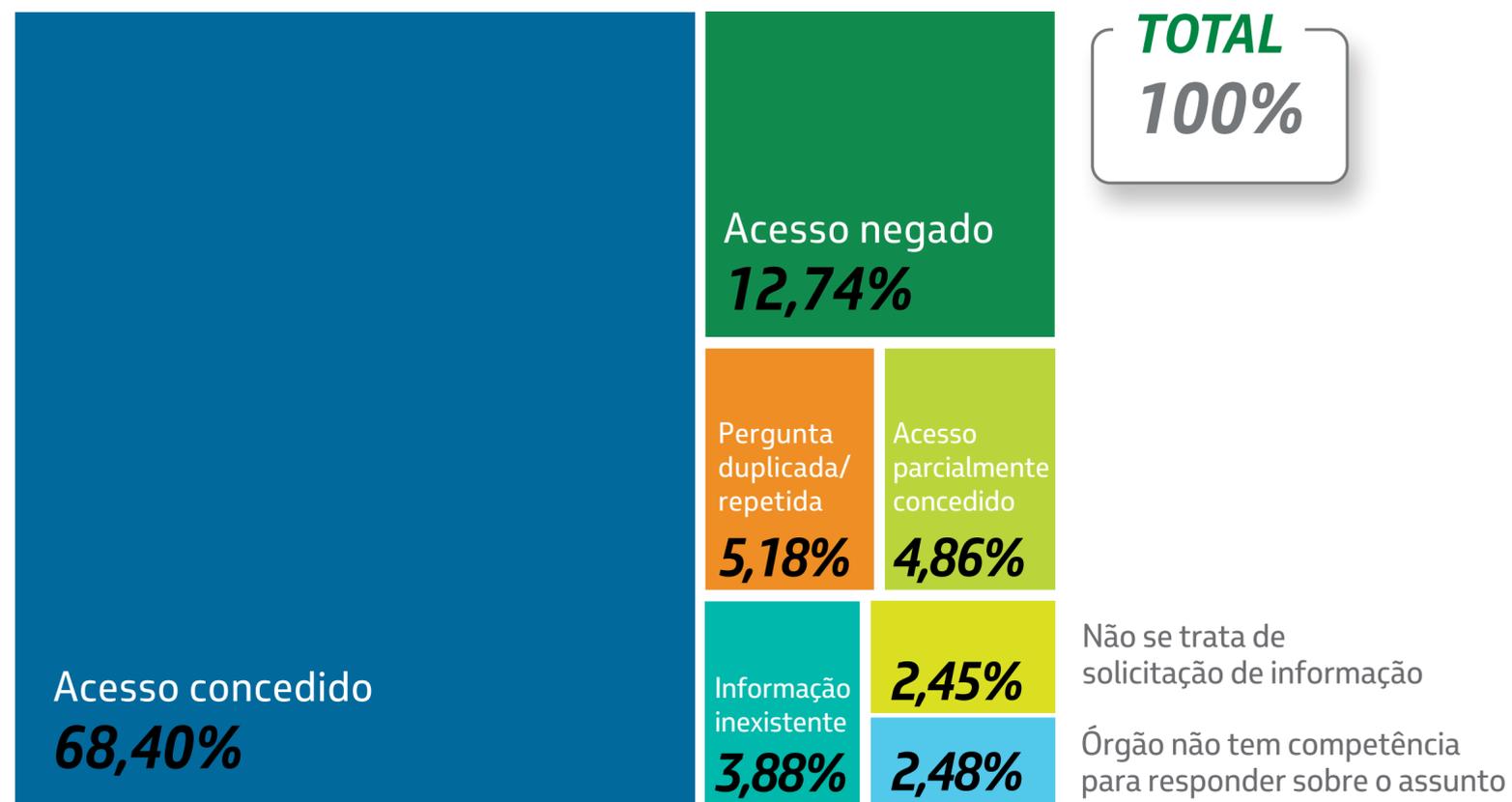
Os pedidos de acesso a **Contratos / Convênios** representaram **75% do total de solicitações**.

Outros assuntos merecem destaque: **políticas de preço e histórico de reajuste de combustíveis; alienações, desinvestimentos e gestão de portfólio; denúncias, processos disciplinares** instaurados e sanções aplicadas; informações sobre a força de trabalho, **remunerações e processo seletivo**. Capacidade de armazenamento de nossas **refinarias; dados de produção de petróleo e; despesas com publicidade**.

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO



GRAU DE ACESSO À INFORMAÇÃO



PETROBRAS  
9ª MAIS SOLICITADA

Os dados integrados sobre solicitações feitas a 302 órgãos e entidades do Poder Executivo Federal estão disponíveis no Painel da Lei de Acesso à informação, da CGU.

A Petrobras responde por 2,5% de todas as solicitações realizadas em 2022, ocupando a 9ª posição entre as 302 unidades.

As solicitações que tiveram o acesso negado ou que as informações foram parcialmente concedidas para assegurar nossa competitividade, governança corporativa e os interesses de acionistas minoritários, bem como para proteger informações pessoais de terceiros.



*Palavras do  
Ouvidor*



## PALAVRAS DO OUVIDOR



Obrigado pelo interesse em nossas atividades. Se você não encontrar as informações que precisa ou deseja neste relatório, estamos à disposição para atendê-lo. Aliás, destaco que a Ouvidoria-Geral está disponível não apenas por meio de nossos canais eletrônicos, mas também presencialmente. Os nossos contatos se encontram na última página.

Em 2022, sempre em busca da proximidade com as pessoas, implementamos novos mecanismos de proteção aos denunciantes e adotamos técnicas de facilitação de diálogos, mediação e de práticas restaurativas. Continuamos a trilhar o caminho do diálogo e da transparência, percorrido desde que, em maio de 2002, foi criada a função ouvidoria na Petrobras, com o objetivo de aproximar a companhia de todas as suas partes interessadas.

O funcionamento da nossa Ouvidoria permite conhecer uma parte importante de nosso relacionamento com a sociedade e demonstrar o respeito da companhia pelas pessoas, um de nossos valores corporativos. Nosso papel é dar ressonância às demandas que chegam. Caso seja preciso, não hesite em nos contatar.

Além de **gerir o processo de tratamento de denúncias**, um dos pilares do nosso programa de integridade, atuamos na **promoção da transparência empresarial**, efetivando a Lei de Acesso à Informação, e contribuímos, por meio do tratamento das demandas, **para a retificação de questões pontuais e melhoria dos processos corporativos**.

A nossa equipe entende a **integridade como um padrão mais elevado do que atuar nos limites da lei, que incorpora boas práticas e agrega o acolhimento e a empatia**

**à observância das normas internas e externas**. Este é um desafio cotidiano em nossa relação com os colaboradores e com a sociedade, para que as manifestações recebidas e tratadas permitam subsidiar e delinear os compromissos ESG da Petrobras, **conformando a nossa atuação empresarial aos valores da sociedade**.

**AO PRESTAR CONTAS DA NOSSA ATUAÇÃO, REAFIRMAMOS O NOSSO COMPROMISSO COM A SOCIEDADE BRASILEIRA. A OUVIDORIA-GERAL ESTÁ PRONTA PARA CONTRIBUIR COM UM AMBIENTE DE TRABALHO ÍNTEGRO, LIVRE DE ASSÉDIOS E DE QUALQUER FORMA DE DISCRIMINAÇÃO.**



Cristiano Andrade  
Ouvidor-Geral da Petrobras

## 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 2828280



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>

Atendimentos presenciais podem ser marcados pelo telefone

0800 2828280



