

# OUVIDORIA-GERAL DA PETROBRAS BALANÇO 2020

---



# SUMÁRIO





BR  
PETROBRAS  
★ DRIELE ★

BR  
E A+

**01**

DESTAQUES

## Introdução

O ano de 2020 foi desafiador. A pandemia da Covid-19 mudou a forma como nos relacionamos com o ambiente, o trabalho, a família. A Ouvidoria-Geral da Petrobras, engajada nos esforços da empresa para o enfrentamento da enfermidade, redobrou esforços em relação à saúde dos empregados e à segurança das operações da companhia. Para isto, contou com ferramentas de Business Intelligence, para mapear manifestações relativas ao coronavírus registradas em seus canais, e desenvolveu o “Painel Ouvidoria/Coronavírus”, para apoiar a mitigação de eventuais riscos identificados nos relatos dos demandantes.

Em 2020 nos mantivemos isolados, mas conectados em tempo integral, utilizando a internet na solução de questões diárias, no trabalho e para comunicação com o mundo. Nossa privacidade nunca esteve tão exposta. Neste cenário, em setembro de 2020, entrou em vigência a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, colocando o Brasil na lista dos países com um nível elevado de legislação em proteção de dados pessoais. Na Petrobras, o Ouvidor-Geral também assumiu a função de Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais e uma coordenação foi criada especialmente para atender às demandas dos titulares de dados pessoais.

Em 2020 nos reinventamos. Para compatibilizar as medidas de afastamento social com a necessidade de prevenção à violência no trabalho, as palestras, antes presenciais, foram adaptadas ao formato de apresentações à distância. Além disto, em agosto de 2020, a Ouvidoria-Geral iniciou a apuração de relatos de Discriminação, em complemento às apurações de Assédio Moral e Assédio Sexual, que já realizava desde 2019. Para isto, foi criada uma equipe especializada e qualificada na Ouvidoria para o acolhimento de denunciante e a apuração dos casos relatados.



Em 2020 nos tornamos mais fortes. O Canal de Denúncia da Petrobras vem se consolidando como importante ferramenta para o atendimento do Sistema de Integridade. Exemplo disto foi o reconhecimento pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) que, em relatório emitido em dezembro de 2020 sobre Governança Corporativa das Empresas Públicas e de Economia Brasileiras, ressaltou, dentre outros pontos, os avanços da Petrobras com o estabelecimento de um canal de denúncia independente e com a redução do estoque de denúncias em apuração.

O ano de 2020 foi transformador. E os resultados obtidos refletem o aprimoramento do processo pelas diversas áreas envolvidas e evidenciam o esforço desempenhado pela empresa na consolidação de nossa cultura de integridade.

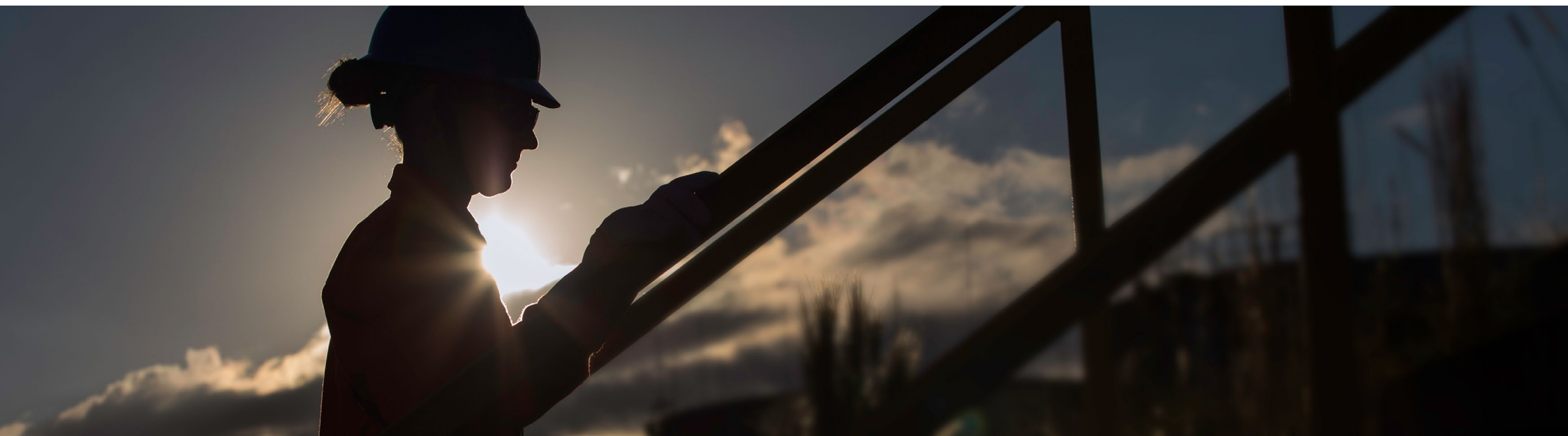
## 1.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Em 2020, com o início da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o Brasil entrou em um seleto grupo de países que contam com um nível elevado de legislação em proteção de dados pessoais. Na Petrobras, o Ouvidor-Geral assumiu a função de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, responsável por atuar como canal de comunicação entre os agentes de tratamento da lei, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Desde o início da vigência da lei, os titulares de dados pessoais podem exercer seus direitos de forma objetiva, por meio de formulário que contempla autenticação garantida pela ferramenta login único, disponibilizada no site gov.br, e que possibilita aos usuários terem acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro. Feito esse procedimento podem acessar o formulário no site da Petrobras. Os colaboradores da empresa fazem o acesso direto no site, por meio de senha e login.

Como parte de uma grande transformação na cultura da empresa sobre privacidade e proteção de dados pessoais, concebemos e coordenamos ações educativas sobre LGPD, por meio de eventos, cartilha, página específica sobre a LGPD na intranet, vídeos, plano de comunicação e treinamento em formato educação à distância (EAD) para aproximadamente 90 mil pessoas (entre colaboradores da holding e participações societárias). Além disso, revisamos os avisos de privacidade, termos de uso e políticas de cookies do site da companhia, onde também podem ser encontrados os principais itens estabelecidos pela Lei, segmentados para os diversos públicos de interesse.

Também participamos da revisão e criação de normativos internos que demonstram a importância da proteção à privacidade de dados pessoais, permitindo a análise da evolução do tema na companhia, além de garantir a capilaridade da divulgação da LGPD na Petrobras. Houve, inclusive, a inserção de um capítulo específico sobre a proteção à privacidade no Código de Conduta Ética.



### 1.2 Transparência na Petrobras

#### Lei de Acesso à Informação

Em 2020, nosso processo de atendimento de solicitações de informação e recursos previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI) foi avaliado pela área de Auditoria Interna, e as sugestões de melhorias já foram implementadas. Também recebemos pontuação de 4,62 no Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União, em uma escala de 0 a 5, pelo nível de satisfação com nosso Serviço de Informação ao Cidadão, o SIC. A nota traduz um aumento de 23% em relação à que alcançamos em 2019 e reforça nosso compromisso com o atendimento à transparência e ao acesso à informação pública, com 93% dos pedidos de acesso à informação disponibilizados aos solicitantes.

Também realizamos diversos treinamentos, com destaque para os seguintes temas:

- **Lei de Acesso à Informação:** direcionado para diversas gerências executivas da Petrobras, inclusive para os integrantes das novas unidades de Atendimento às Demandas Externas, com objetivo de capacitar e reciclar os conhecimentos sobre a LAI.
- **Agenda de Autoridades:** voltado para as Assistentes Técnicas Executivas dos diretores, neste treinamento foi ensinado como utilizar a ferramenta e qual a importância da agenda para o cumprimento das determinações da Lei de Conflito de Interesses.

- **LAI e LGPD:** Neste workshop realizado para as unidades de Atendimento às Demandas Externas e para os Agentes de Privacidade, foram apresentadas e debatidas as implicações destas leis no dia a dia da empresa.

A LAI também teve capítulo exclusivo no treinamento *Desafios Corporativos para Líderes*, criado para unificar os treinamentos obrigatórios em um curso gamificado para os gestores, que utilizou mecânicas e características de jogos para engajar e facilitar o aprendizado.

#### Portal da Transparência

O Portal de Transparência da Petrobras é uma importante ferramenta para garantir ao cidadão o acesso a informações públicas da companhia. Em 2020, aperfeiçoamos as seções do Portal, com melhorias técnicas que facilitam a experiência de navegação e de busca por informações.

Algumas seções foram criadas (“Dados Abertos”, “Receitas e Despesas”, “Ações e Programas” e “Convênios e Transferências”), e outras tiveram melhorias significativas para que as informações possam ser publicadas com rapidez e mais precisão, em formatos abertos, sempre que possível.

Como exemplo, destacamos a atualização da interface da agenda de autoridades, em parceria com a área de Tecnologia da Informação (TIC) da companhia, que trouxe ainda mais segurança e precisão na divulgação de compromissos públicos da Alta Administração.

### 1.3 Business Intelligence

Em 2020, continuamos utilizando o aplicativo *MS Power BI* no processo de gestão e tratamento de nossas demandas. Por meio de painéis interativos e dinâmicos, disponibilizamos informações sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral, como dados de reclamações, pedidos, sugestões, elogios e opiniões, auxiliando na mitigação de riscos e melhorias dos nossos processos.

Dois painéis tiveram destaque: “Painel Ouvidoria | Coronavírus” e “Painel Ouvidoria | Bens e Serviços”:

- **Painel Ouvidoria | Coronavírus**

Desde o início da pandemia, mapeamos as manifestações relativas ao coronavírus registradas em nossos canais para mitigar eventuais riscos identificados nos relatos dos demandantes e fortalecer a comunicação com os públicos de interesse da Petrobras.

De posse destes dados, auxiliamos no acompanhamento das demandas sobre Covid-19 pela Estrutura Operacional de Resposta (EOR), montada pela companhia para fazer frente à pandemia, por meio do “Painel Ouvidoria | Coronavírus”.

O painel apresenta as manifestações com resumos e desfechos, segmentadas por período, tema, área, público de interesse e situação. A ferramenta foi fundamental para constatar o empenho das áreas na resolução das demandas e nos esclarecimentos prestados aos públicos interno e externo, o que resultou na redução de manifestações ao longo dos meses.

Além disto, participamos das reuniões de alinhamento de informações sobre a pandemia entre os profissionais de saúde e disponibilizamos um de nossos colaboradores para auxiliar no atendimento telefônico da EOR.

- **Painel Ouvidoria | Bens e Serviços**

O painel aborda reclamações e pedidos recebidos nos dois últimos anos a respeito do tema Bens e Serviços, destacando as demandas sobre irregularidades trabalhistas de empresas prestadoras de serviços. Além de trazer dados constantes em outros painéis, ele identifica as empresas citadas nas manifestações e detalha o tipo de irregularidade trabalhista referenciada pelo demandante, facilitando a mitigação dos impactos em contratos de prestação de serviços firmados pela Petrobras.

### *Workshop de Irregularidades Trabalhistas*

Ainda com foco na redução de irregularidades trabalhistas, organizamos o *Workshop sobre Irregularidades Trabalhistas de Empresas Prestadoras de Serviços*. Realizado nos dias 15 e 16 de outubro e envolvendo mais de 80 profissionais, o evento teve como objetivo identificar soluções para a integração de canais, processos, informações e dados relacionados a ocorrências de irregularidades trabalhistas em contratos de prestação de serviços firmados pela Petrobras. A partir da metodologia de *design thinking*, foram identificados diversos pontos de melhoria e novas ideias, sendo 17 delas selecionadas pelo grupo para avaliação de pertinência de continuidade das etapas de prototipagem e teste.

## 1.4 Canal de Denúncia

Lançado em novembro de 2015, o Canal de Denúncia é destinado aos públicos interno e externo da empresa, e recebe denúncias pertinentes a Petrobras e suas empresas controladas.

Desde seu início, o Canal de Denúncia vem se consolidando como importante ferramenta para o atendimento do Sistema de Integridade da Petrobras e para o cumprimento de nosso Código de Conduta Ética. Exemplo disto foi o reconhecimento da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) que, na edição 2020 de sua publicação OCDE Review of the Corporate Governance of State-Owned Enterprises - Brazil (Retrospectiva da OCDE sobre a Governança Corporativa de Empresas Estatais - Brasil), ressaltou os avanços da Petrobras com o estabelecimento de um canal de denúncia independente, e com a redução da quantidade de denúncias em apuração.

Os números também indicam o fortalecimento do Canal. No ano passado recebemos um total de 1.998 denúncias sobre os mais diversos temas, e todas foram acompanhadas seguindo os mais rigorosos controles. O Canal de Denúncia é continuamente auditado por órgãos de controle e pela Auditoria Interna, além de ter a sua gestão disposta nos padrões e em diretrizes da Ouvidoria, sempre com o intuito de atender ao disposto no Código de Conduta Ética da Petrobras.

Além disto, desde agosto de 2020, assumimos a gestão da Diretriz de Não Retaliação a Denunciante, que estabelece regras de proteção aos envolvidos em apurações internas e aos que, de boa-fé, ou seja, 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.



Em busca do aprimoramento contínuo de nossos processos, também em 2020 iniciamos a construção de uma matriz de risco para as denúncias de Incidentes de Segurança Corporativa. Com esta iniciativa, poderemos identificar as denúncias que precisam de acompanhamento individualizado, a partir de critérios objetivos e auditáveis, como já ocorre com as denúncias de Incidentes de Conformidade.

Todos estes mecanismos reforçam o papel da Ouvidoria-Geral como instrumento de exercício da cidadania, e demonstram a nossa importância na governança e no Sistema de Integridade da Petrobras.



### 1.5 Direitos Humanos e Prevenção à Violência no Trabalho

#### Prevenção à Violência no Trabalho

Manter um ambiente de trabalho saudável, livre de violência, é um exercício contínuo que depende de todos, gestores e equipes. As situações que envolvem discriminação, assim como os casos de assédio moral e sexual, são consideradas violências graves, pois não apenas ofendem e excluem, como são um atentado contra a identidade e dignidade das vítimas.

Em 2020, passamos a apurar, além de relatos de assédios moral e sexual, conteúdos que denunciam situações de discriminação. A experiência adquirida com a apuração de assédios, iniciada em 2019, facilitou a incorporação deste novo tema ao escopo de nosso trabalho. Nossa equipe multidisciplinar, qualificada para o treinamento destes temas, trabalha com o acolhimento dos denunciadores, seguindo as orientações de confidencialidade. Todos os casos são criteriosamente apurados, mediante conversas, entrevistas de testemunhas e das partes, e busca por evidências que confirmem as violações. Após tratados, os casos confirmados são submetidos ao Comitê de Integridade para verificação de medida disciplinar compatível com o apurado.

Qualquer situação de violência no trabalho transgride as expectativas da companhia sobre relações saudáveis e deve ser prevenida. Em 2020, realizamos palestras sobre o tema para unidades da Petrobras, empresas e instituições parceiras. Para compatibilizar as medidas de afastamento social com a necessidade de prevenção de conflitos no ambiente corporativo, as palestras, antes presenciais, foram adaptadas ao formato de apresentações à distância, tais como:

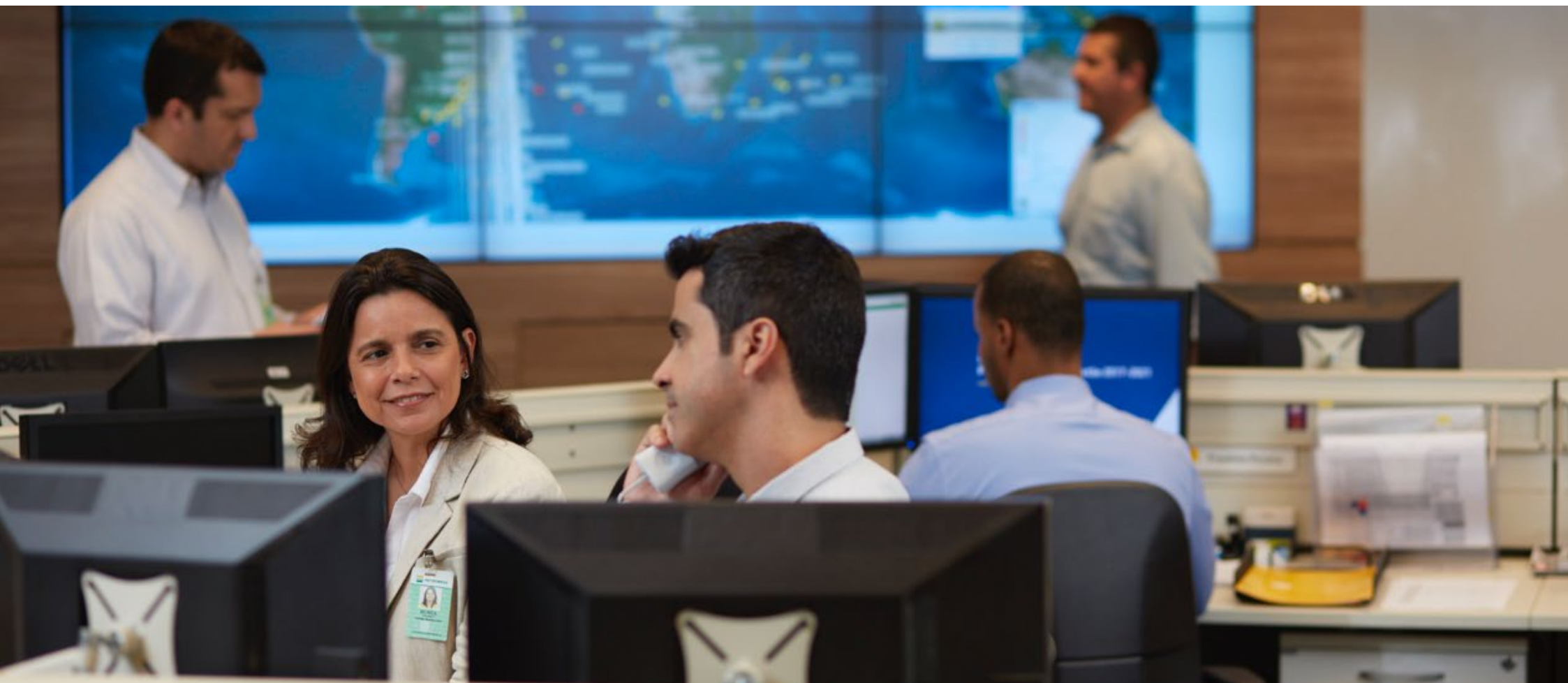
- Prevenção e Combate ao Assédio Sexual, ministrada para força de trabalho da Refinaria Henrique Lage (Revap), em São Paulo, em 11 de agosto, com cerca de 190 participantes;
- Prevenção e Combate ao Assédio Moral para força de trabalho de Búzios, Rio de Janeiro, em 12 de novembro, com cerca de 60 participantes;
- Apuração de Denúncias de Assédios e Discriminação para auditores da Controladoria-Geral da União (CGU), como parte do Acordo de Cooperação celebrado com a Petrobras;
- Palestra sobre os temas Apuração de Assédio e Não Retaliação, no evento dos Agentes de Integridade;
- Assédio Moral para público externo, a convite da Comissão de Ética e do Comitê de Gênero e Raça da Companhia Hidrelétrica do São Francisco (Chesf), em 25 de novembro, integrando a celebração dos 16 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra a Mulher;
- Prevenção e Combate ao Assédio Sexual para lideranças da unidade de exploração e produção da Amazônia (UN-AM), em 10 de dezembro, com cerca de 50 participantes.

É nosso desafio contribuir para que as divergências – pequenas ou grandes – sejam tratadas de forma respeitosa, sem ofender a dignidade das pessoas envolvidas, com respeito às diferenças e valorização da diversidade.

## *Direitos Humanos*

Em consonância com o permanente compromisso da Petrobras em respeito aos Direitos Humanos, participamos de grupo de trabalho para discussão e proposição de princípios orientadores às estratégias de negócio e diretrizes de Direitos Humanos na companhia.

Este trabalho deu início a um robusto plano de ação que fortalece o compromisso da Petrobras em respeitar, conscientizar e promover os Direitos Humanos em suas atividades, além de atuar em conformidade com os preceitos da Constituição Federal e com os tratados e convenções internacionais ratificados pelo Brasil, a exemplo da Carta Internacional dos Direitos Humanos e da Declaração dos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho (OIT).



# 02

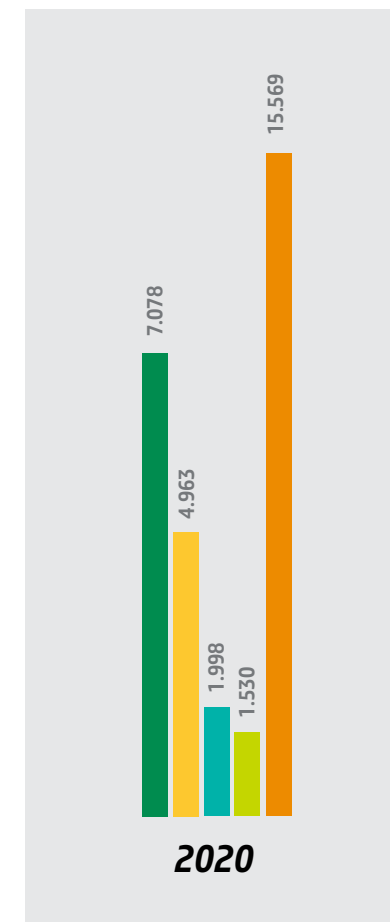
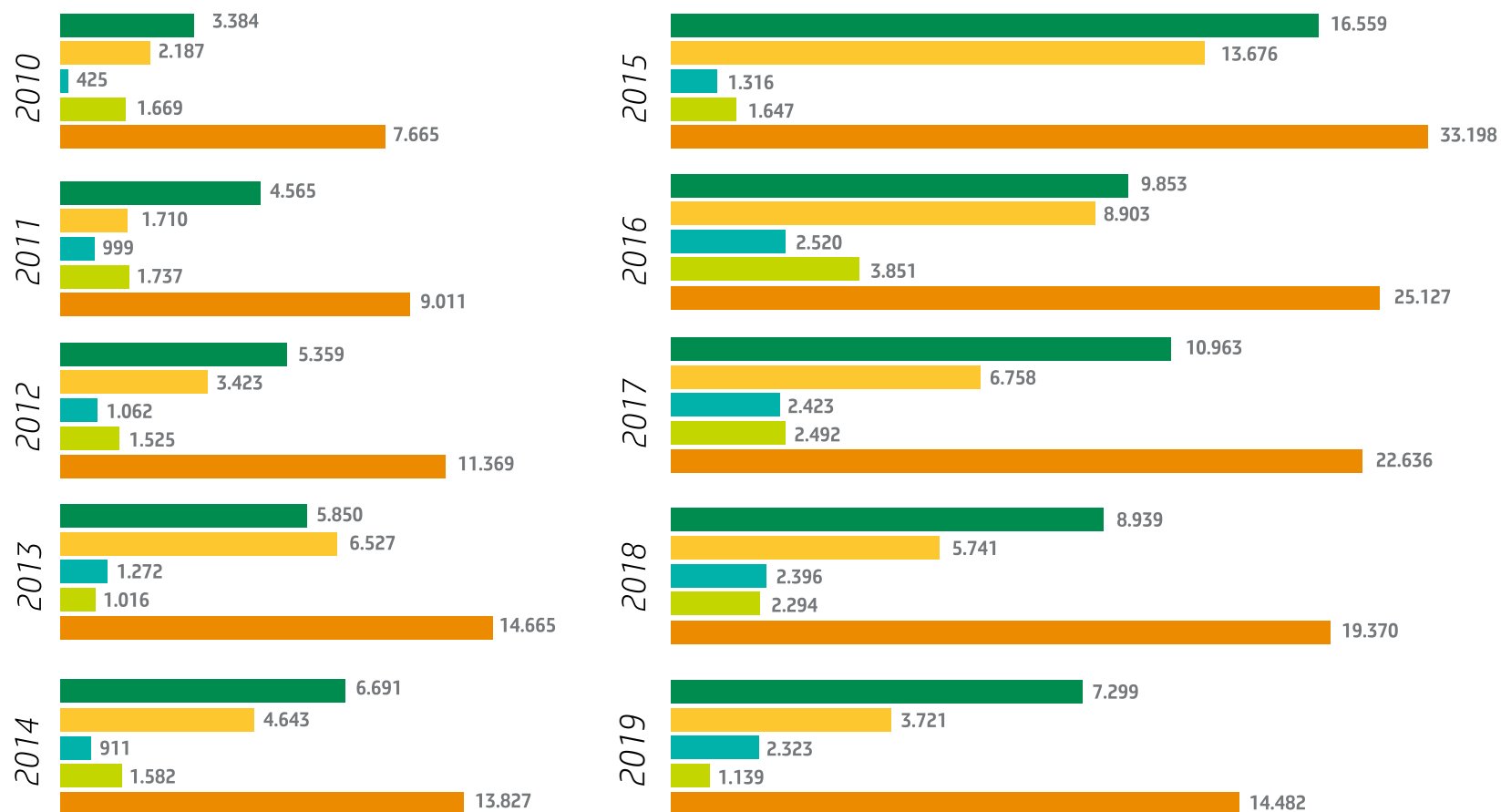
## PRINCIPAIS RESULTADOS

MEIA

# PRINCIPAIS RESULTADOS

Evolução das demandas →

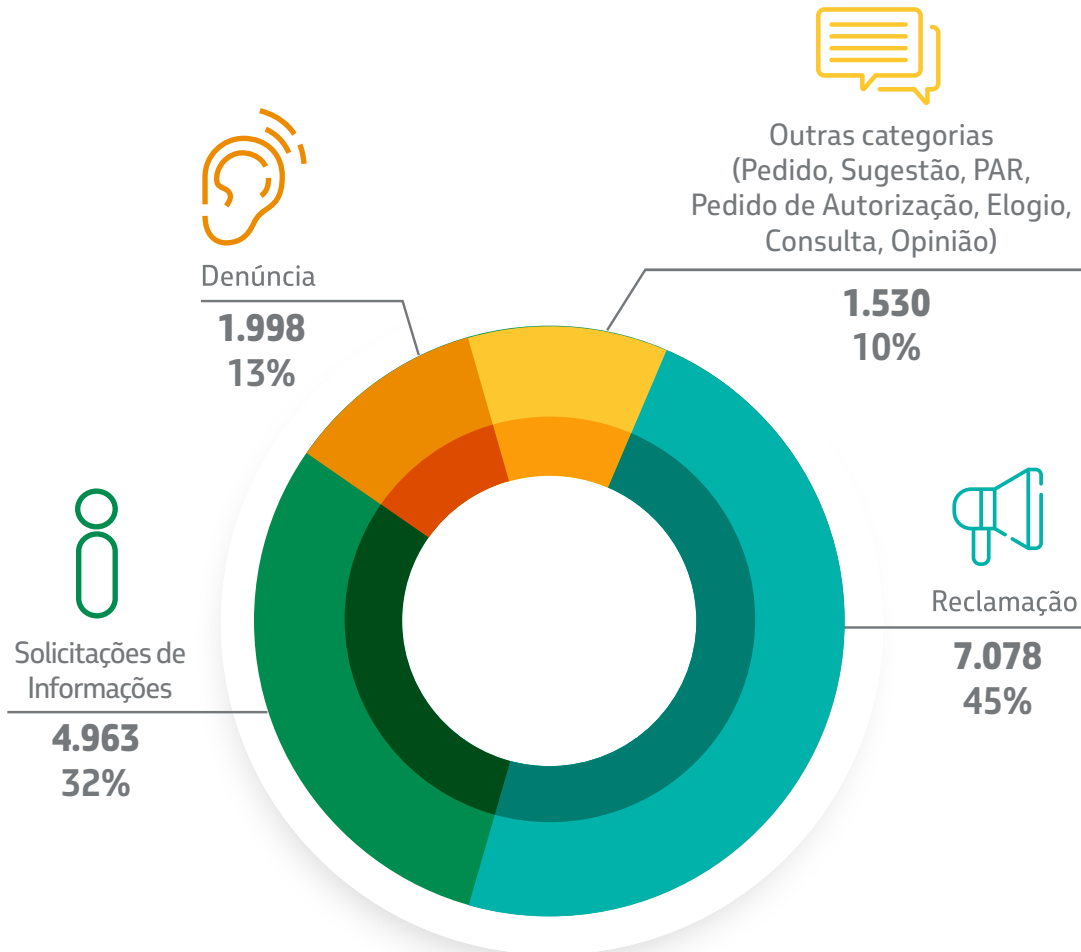
## Evolução das demandas entre 2010 e 2020



■ Reclamação   
 ■ Solicitação de Informações   
 ■ Denúncia   
 ■ Outras categorias   
 ■ Total

## Números Resumidos

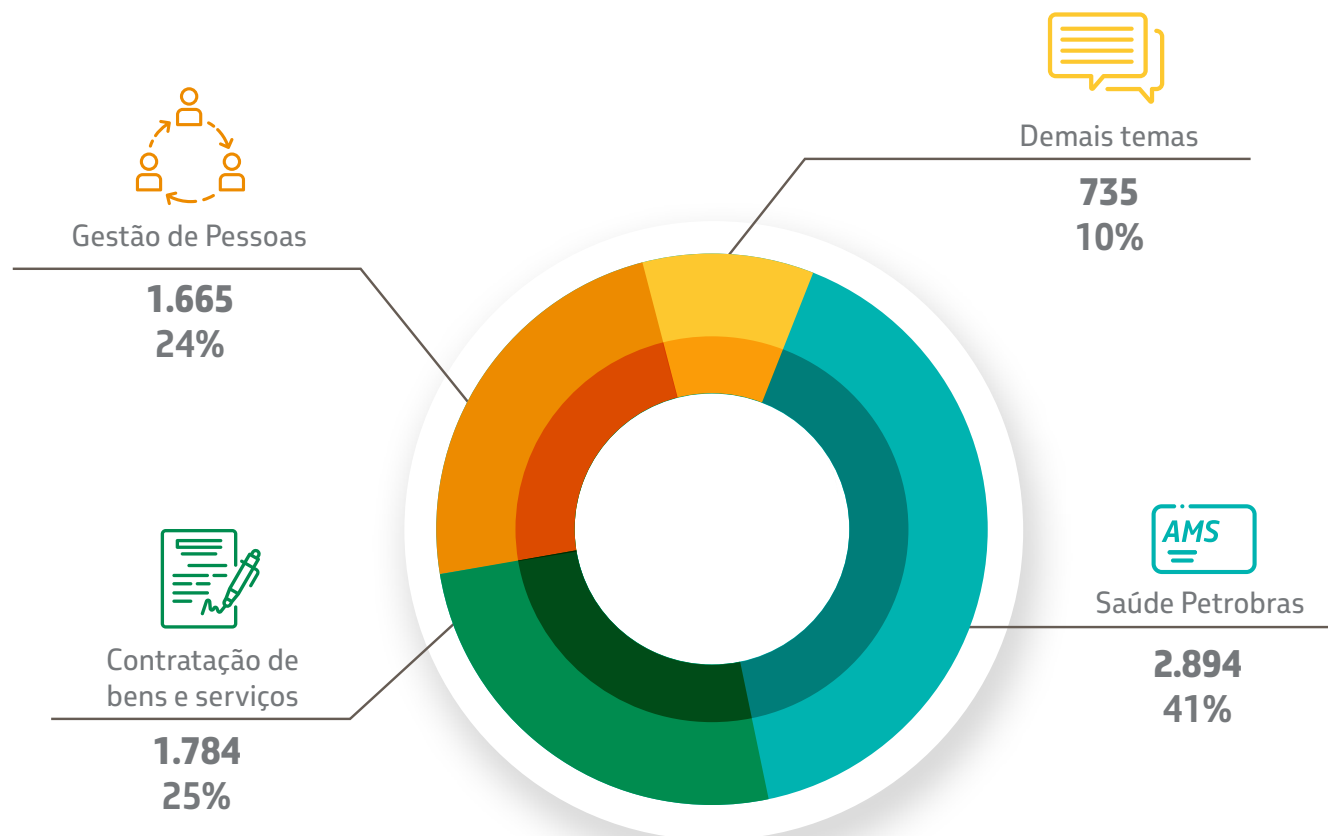
**TOTAL 15.569**



## Outras categorias


Pedido	8%	1.317
Sugestão	0,4%	67
PAR	0,3%	50
Pedido de Autorização	0,3%	42
Elogio	0,1%	22
Consulta	0,1%	18
Opinião	0,1%	14

## Assuntos mais solicitados 2020 (em reclamações)



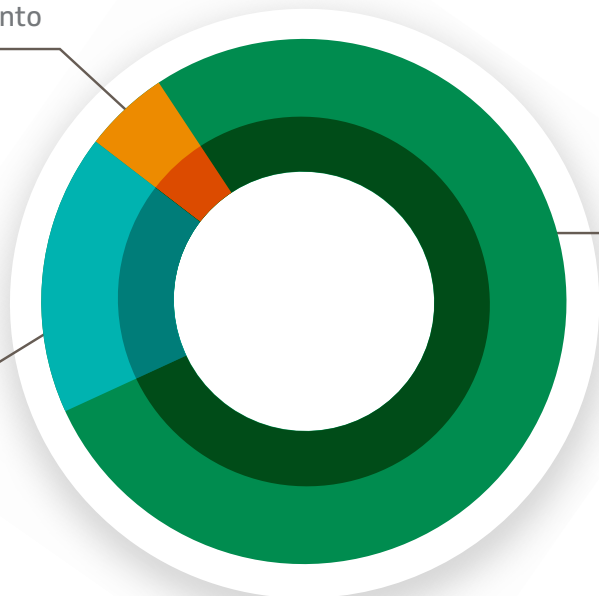
**TOTAL** 7.078

## Reclamações (2020)








 **5%**  
Em tratamento

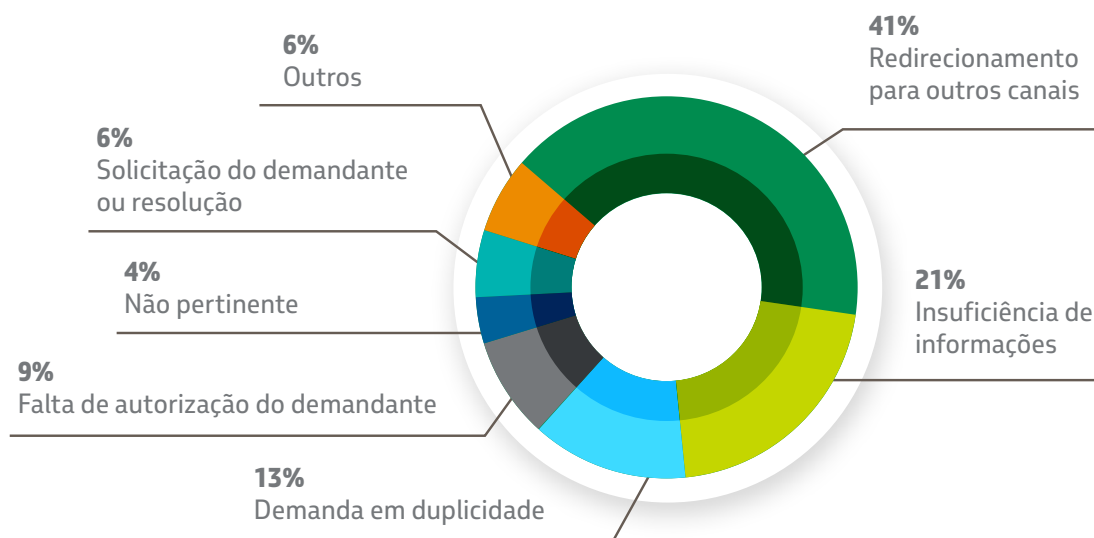
 **17%**  
Arquivado

 **78%**  
Concluído

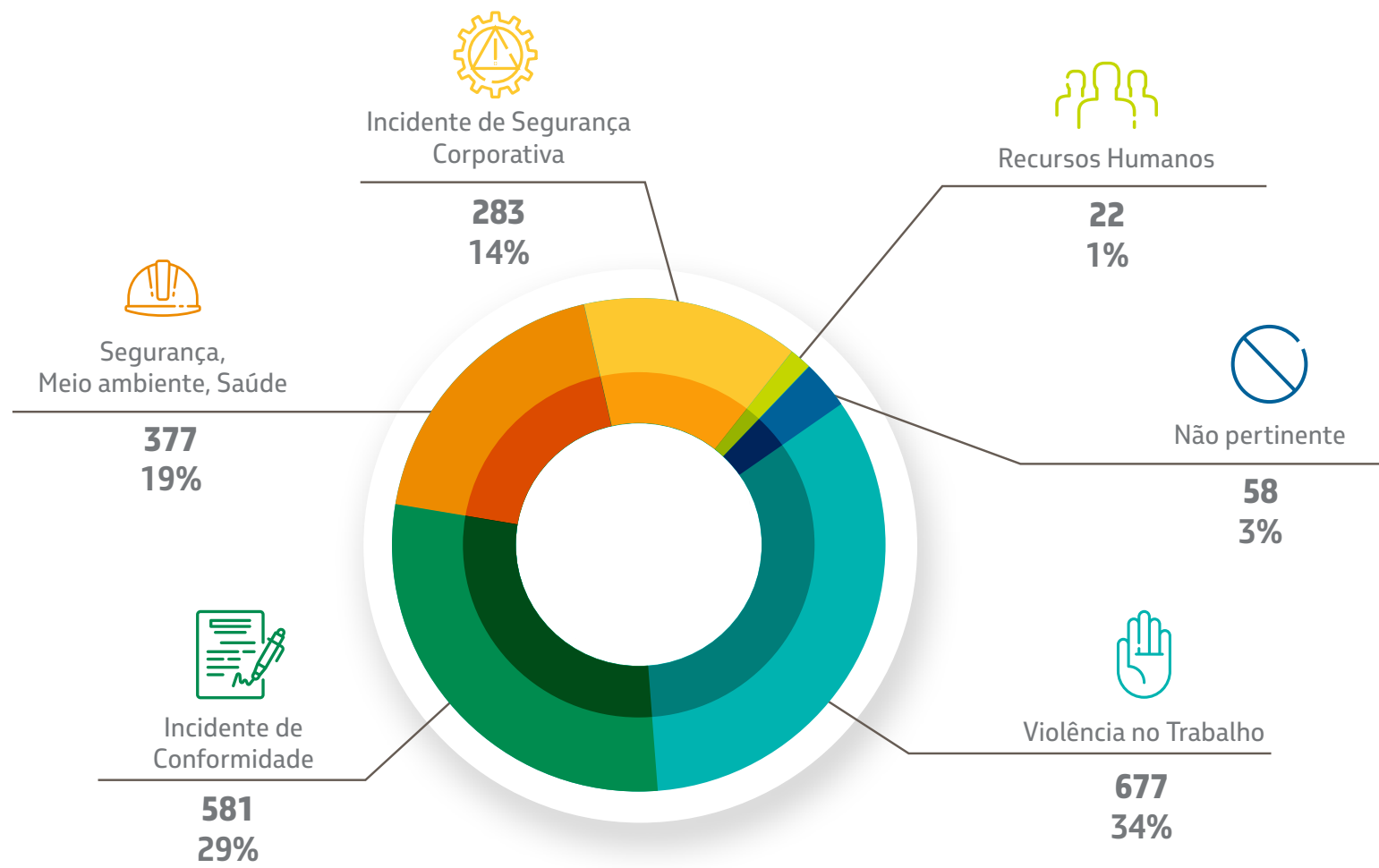


## Situação das RECLAMAÇÕES arquivadas

Redirecionamento para outros canais	490	
Insuficiência de informações	248	
Demanda em duplicidade	158	
Falta de autorização do demandante	102	
Não pertinente	48	
Solicitação do demandante ou resolução	69	
Outros	75	
<b>TOTAL</b>	<b>1.190</b>	



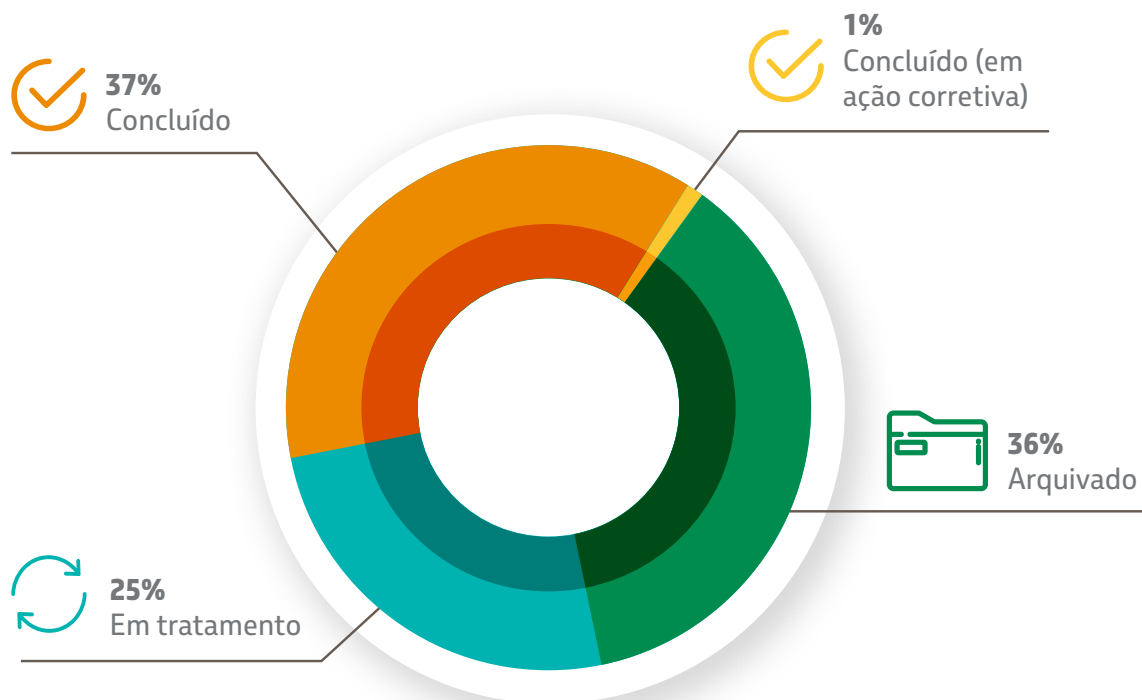
## Assuntos mais solicitados 2020 (em denúncias) - por grupo



**TOTAL 1.998**



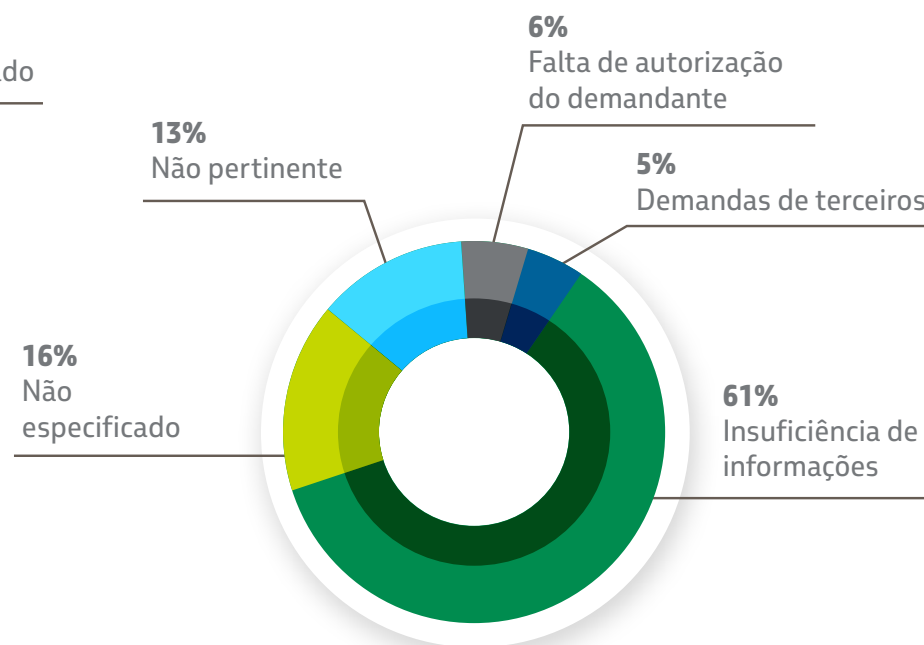
## Denúncias 2020



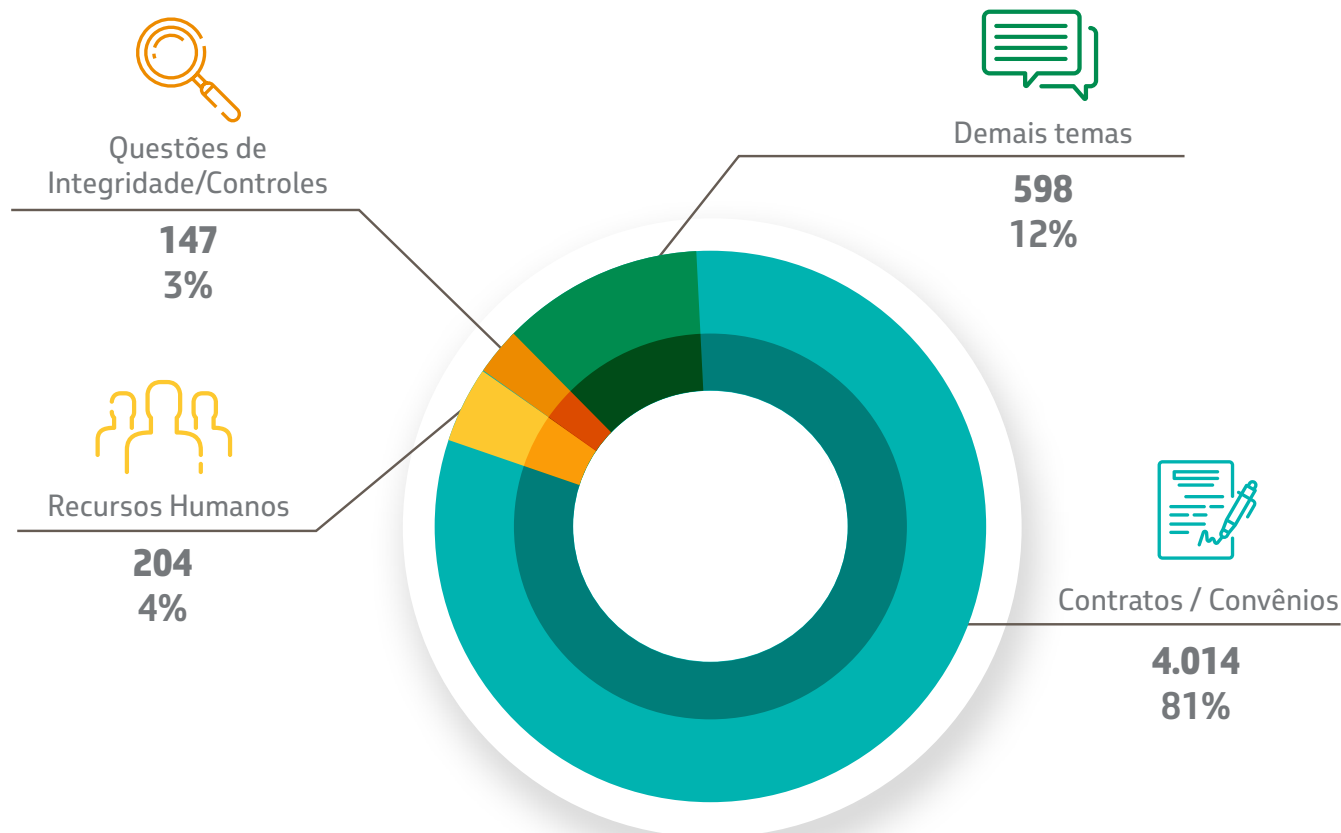
Concluído	749	
Concluído (em ação corretiva)	18	
Arquivado	724	
Em tratamento	507	
<b>TOTAL</b>	<b>1.998</b>	

## Situação das denúncias arquivadas

Insuficiência de informações	442	
Não especificado	114	
Não pertinente	92	
Falta de autorização do demandante	40	
Demandas de terceiros	36	
<b>TOTAL</b>	<b>724</b>	

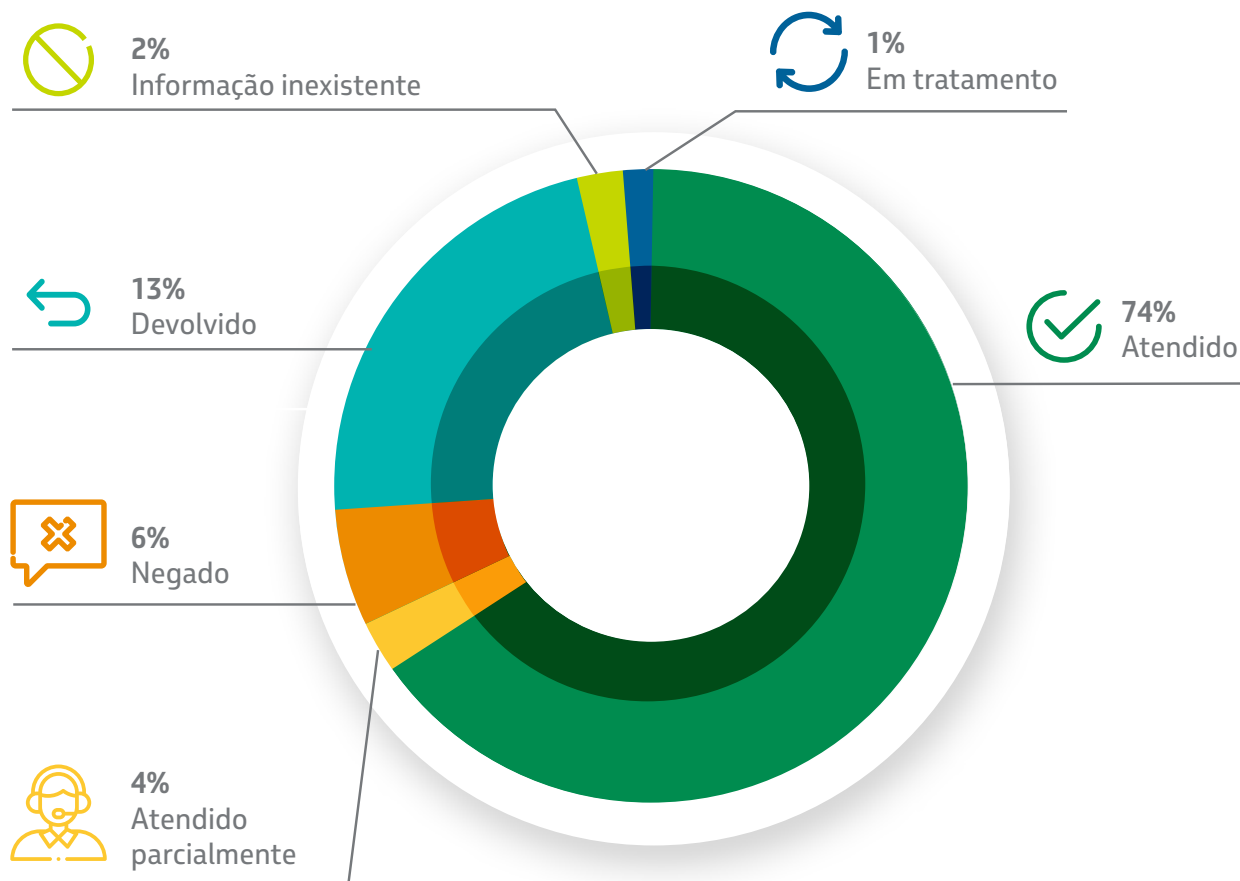


## Assuntos mais solicitados 2020 (em solicitações de informação)



**TOTAL** 4.963

## Serviço de Informação ao Cidadão 2020



Atendido	3.651	<span style="color: green;">■</span>
Devolvido	656	<span style="color: teal;">■</span>
Negado	284	<span style="color: orange;">■</span>
Atendido parcialmente	220	<span style="color: yellow;">■</span>
Informação inexistente	83	<span style="color: lightgreen;">■</span>
Em tratamento	69	<span style="color: blue;">■</span>
<b>TOTAL</b>	<b>4.963</b>	

## Resultados consolidados

### Demandas 2020



**7.078**  
reclamações



**4.963**  
solicitações  
de informação



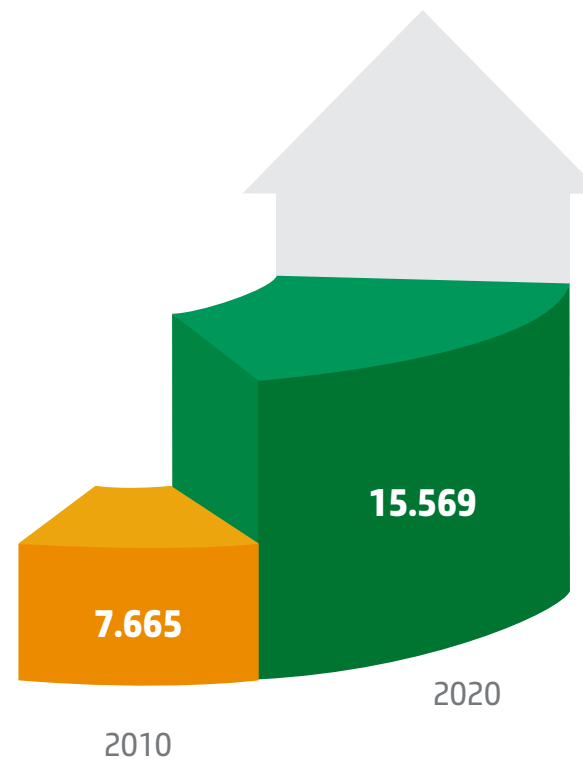
**1.998**  
denúncias



**1.530**  
outras  
categorias

**TOTAL 15.569**

### Evolução das demandas (2010-2020)



An aerial photograph of a sunset over the ocean. The sun is low on the horizon, creating a bright, shimmering path of light across the water. Several ships are visible on the sea, including a large cargo ship and a smaller vessel. The sky is filled with soft, golden clouds. The image is framed by a white diagonal shape in the top right corner and a teal shape in the bottom left corner.

**03**

PALAVRAS DO  
OUVIDOR

O ano de 2020, devido à pandemia e a toda mudança na rotina de trabalho, trouxe grandes desafios à Ouvidoria. Tivemos que readequar vários de nossos processos de modo que pudéssemos enfrentar a nova situação. Nossas apurações de assédio e discriminação, por exemplo, tiveram que ser feitas à distância; as oitivas de testemunhas e os atendimentos de demandantes, do mesmo modo, passaram a ser realizados por meio de recursos audiovisuais, assim como treinamentos e interações com os públicos de interesse da Petrobras.

Em relação aos números da Ouvidoria, foi possível perceber que, em 2020, rompendo com a tendência de redução que vinha sendo observada desde 2016, houve um aumento do número total de demandas que recebemos. Tal resultado pode ser explicado por uma quantidade maior de solicitações de acesso à informação e de outros pedidos enviados à Ouvidoria.

No que diz respeito às apurações de assédio moral e sexual e de discriminação feitas pela Ouvidoria, seguimos cumprindo o modelo que implementamos na empresa, investigando com rigor tais situações. Esta foi uma atividade assumida pela Ouvidoria em 2019, que, por recomendação da Direção Superior, passou a apurar todas as denúncias sobre tais temas que tenham como suposto agressor um empregado da companhia. Além disto, mesmo à distância, continuamos a efetuar treinamentos sobre tais assuntos para os empregados lotados em unidades operacionais e administrativas, de forma a disseminar e valorizar uma cultura de ética nas relações de trabalho.

*É importante salientar as diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria em conjunto com outras áreas, para cumprir o que disciplina a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrou em vigor em 2020.*

Outra questão importante durante 2020 foi nosso papel no apoio à Estrutura Operacional de Resposta (EOR), criada pela Petrobras para tratar de assuntos relacionados à pandemia. Por meio do painel de informações que criamos, foi possível apresentar um detalhamento das inúmeras demandas que recebemos, e, com isto, realizar um esforço conjunto para resolver cada caso, sendo alguns com necessidade de intervenção emergencial.

Por fim, é importante salientar as diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria em conjunto com outras áreas, para cumprir o que disciplina a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrou em vigor em 2020. Criamos toda a sistemática que possibilitou ao Ouvidor exercer o papel de Encarregado pelo Tratamento de Dados

Pessoais na companhia, entre outros aspectos, respondendo a demandas enviadas pelos titulares de dados pessoais e dúvidas dos colaboradores. Além disso, também merece destaque o atendimento que temos dado à Lei de Acesso à Informação, que teve avaliação dos usuários equivalente a 4,62 pontos, em uma escala que varia entre 0 e 5. Tal resultado evidencia o compromisso da Petrobras com a transparência e o acesso às informações públicas produzidas no âmbito da companhia.

Os desafios que estamos vivendo nos ensinam muitas lições. Os resultados obtidos em 2020 demonstram nossa capacidade de superação e aprendizagem, evidenciando o papel da Ouvidoria-Geral na cultura de integridade da Petrobras.



Estamos à disposição para atendimento nas formas de contato detalhadas abaixo:



**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  
Av. República do Chile, 65  
17º andar - sala 1702  
Centro - Rio Janeiro - Brasil  
CEP 20.031-912 – RJ



**Canal de Denúncia**  
0800 601 6925

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

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





[www.petrobras.com.br](http://www.petrobras.com.br)