

POLÍTICA DE OUVIDORIA

1. ATA DE APROVAÇÃO

Ata CA 1682, item 9, de 27-04-2022 - Pauta nº 49

2. APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema Petrobras, na forma do artigo 16 do seu Estatuto Social.

3. PRINCÍPIOS

A companhia se compromete com a garantia de direitos, a promoção da transparência, o fortalecimento da cidadania, a prevenção e o combate à corrupção e a melhoria constante de sua governança e de seus controles.

4. DIRETRIZES

4.1 - Assegurar ao público de interesse, interno ou externo, um canal de relacionamento permanente e independente para o recebimento e o tratamento de denúncias, inclusive as de caráter anônimo, reclamações, solicitações de informação, pedidos, sugestões, elogios e/ou opiniões.

4.2 - Receber, tratar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos públicos de interesse com independência, tempestividade, ética, isenção, transparência e confidencialidade

4.3 - Monitorar o cumprimento dos prazos de tramitação das demandas e zelar pela qualidade das respostas aos demandantes.

4.4 - Manter informados, sempre que possível e desde que não prejudique a apuração, os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até sua conclusão.

4.5 - Promover, conduzir e apoiar processos de mediação e de transformação de conflitos, por meio de atividades estruturadas de diálogo e de escuta ativa.

4.6 - Interagir com as áreas responsáveis pela apuração e demais partes relacionadas, com o objetivo de aprofundar e promover a adequada apuração e o tratamento das demandas recebidas, sendo garantido à Ouvidoria-Geral e às demais ouvidorias acesso aos documentos e informações necessários ao processo de análise e encaminhamento das respostas aos demandantes.

4.7 - Contribuir para a promoção da transparência e assegurar o acesso às informações sob a guarda da companhia, de acordo com a legislação aplicável.

4.8 - Prestar contas de suas atividades aos conselhos de administração, ou equivalentes, através dos comitês de auditoria, quando existentes, resguardando a confidencialidade.

4.9 - Exercer a supervisão técnica, coordenar a integração e promover a troca de experiências entre as ouvidorias das Sociedades Controladas da Petrobras.

4.10 - Assegurar que todas as denúncias de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro e irregularidades graves relativas à Petrobras e às Sociedades Controladas pela Petrobras, que tenham aderido ao Canal de Denúncia da Petrobras, também sejam recebidas e registradas no Canal disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da Petrobras, devendo esta Ouvidoria ser informada sobre os trâmites e resultados das apurações das denúncias de que trata o presente item.

4.11 - Assegurar que as ouvidorias das Sociedades Controladas pela Petrobras sejam o canal oficial de recepção e tratamento das demais manifestações não englobadas pelo item 4.10

4.12 - Contribuir para a gestão das participações societárias da Petrobras com recomendações, formuladas a partir dos conhecimentos e experiências adquiridos no exercício de sua função.

4.13 - Recomendar que as ouvidorias das companhias sejam acessíveis a todos os públicos de interesse, independentemente de gênero, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, condição econômica, social, cultural, linguística e física.

4.14 - Recomendar a vinculação das ouvidorias das participações societárias da companhia aos respectivos conselhos de administração ou equivalentes.

4.15 - Recomendar o mandato de três anos para os titulares das ouvidorias das empresas da companhia, sendo possível a sua recondução uma única vez por igual período, nos termos da legislação aplicável.