

RELATÓRIO ANUAL

2025

**OUVIDORIA-GERAL
DA PETROBRAS**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Petrobras, por meio do diálogo construtivo com partes interessadas, tem o propósito de promover o estudo de ações, orientações e desenvolvimento de aprendizado a fim de zelar pela manutenção do ambiente de confiança e o cuidado com as pessoas, atuando fundamentalmente em três frentes: (i) promoção da transparência e monitoramento da Lei de Acesso à Informação na Petrobras; (ii) manutenção do diálogo com todas as partes interessadas, sobretudo por meio do tratamento das demandas, com destaque para os pedidos e as reclamações; e (iii) acompanhamento do processo de tratamento das denúncias recebidas em nossa Canal de Denúncias, que é único para a Petrobras e todas as suas empresas controladas.

As interações cotidianas com os manifestantes são realizadas por uma equipe de 69 empregados e prestadores de serviço, reafirmando os valores da Petrobras junto à sociedade, com respeito ao meio ambiente e às comunidades afetadas pelas externalidades do negócio e pela abertura às reivindicações de equidade de gênero, de raça e de orientação sexual, promovendo a inclusão em todos os níveis da organização.

Além do recebimento e tratamento de manifestações, elaboramos reportes periódicos à Direção Superior e ao Conselho de Administração e seus comitês que expressam o compromisso da Ouvidoria-Geral com o fortalecimento contínuo da nossa governança corporativa e com o fomento da cultura de integridade e transparência.

As informações recebidas pela Ouvidoria alimentam nossas robustas bases de dados, essenciais para fortalecimento da governança, monitoramento de riscos ambientais e sociais e sustentação da estratégia ESG da Petrobras. Com isso a Ouvidoria contribui para a integridade e transparência dos negócios da Companhia.

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 relatório anual tem o objetivo de dar ciência das nossas atividades à sociedade, conforme Portaria nº 116 da Controladoria-Geral da União, de 18 de março de 2024.

SUMÁRIO

1

VISÃO GERAL

- 1.1 Comparativo anual
- 1.2 Manifestações no ano
- 1.3 Públicos atendidos

2

DEMANDAS

- 2.1 Reclamações e Pedidos
- 2.2 Solicitações de Informação
- 2.3 Conflito de Interesse

3

DENÚNCIAS

- 3.1 Denúncias Recebidas
- 3.2 Denúncias Habilitadas e Confirmadas

4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 4.1 Destaques
- 4.2 Palavras da Ouvidora
- 4.3 Nossos Contatos

VISÃO GERAL

1.1 Comparativo anual	05
1.2 Manifestações no ano	06
1.3 Públicos atendidos.....	07

1.1

COMPARATIVO ANUAL

No ano de 2025, a Ouvidoria-Geral da Petrobras recebeu 14.336 manifestações nos seus canais de atendimento.

A categoria denúncias engloba todo o Sistema Petrobras (controladora e controladas) 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. Os quantitativos de manifestações da Transpetro serão apresentados em relatório elaborado pela própria Ouvidoria-Geral da Transpetro, considerando a criação desta estrutura em janeiro de 2025.

Em comparação com 2024, a estabilidade no quantitativo total de manifestações é resultado do incremento de 21% de reclamações e pedidos e 8% de solicitações de informações, em contrapartida com a redução de 6% de denúncias.

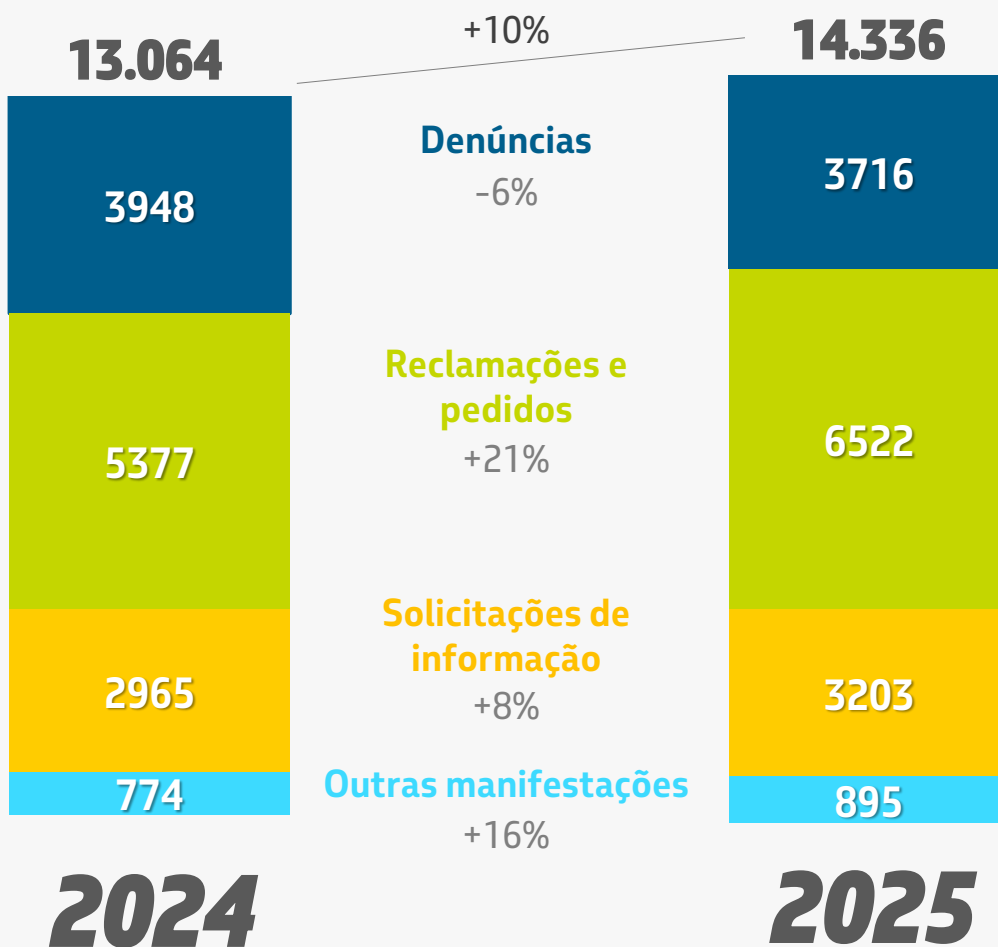


Gráfico 1: Comparativo quantitativo por categoria 2024* x 2025

* Os números de 2024 sofreram alterações em função de reclassificações de demandas e de mudanças de categorias..

1.2

MANIFESTAÇÕES NO ANO

No Gráfico 2, demonstramos as 14.336 manifestações recebidas em 2025 distribuídas percentualmente por categoria. Abaixo, no Gráfico 3, podem ser observados o quantitativo de manifestações por categoria e respectivos temas, abordados com mais detalhes ao longo deste relatório.

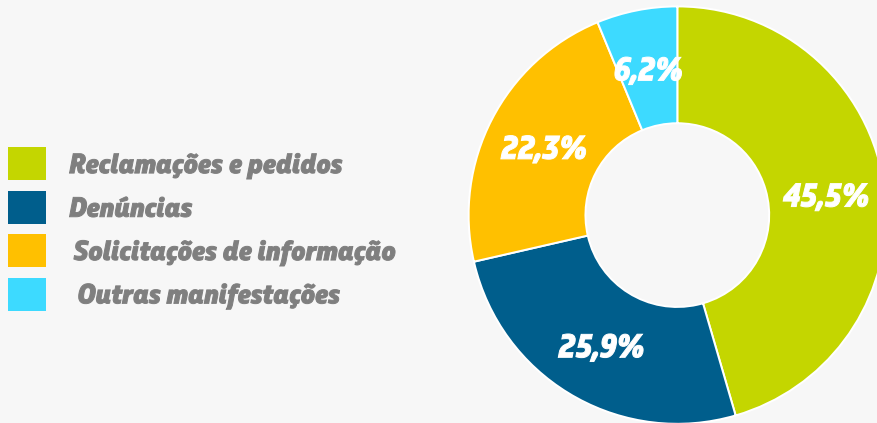


Gráfico 2: Categorias das manifestações de 2025 por percentual



Gráfico 3: Quantitativo das categorias das manifestações 2025 por tema

1.3

PÚBLICOS ATENDIDOS

Em 2025, foi possível identificar o público em 82% das manifestações, sendo 31% públicos externos e 51% públicos internos do Sistema Petrobras.

Os prestadores de serviços, ativos e inativos, representam a maior parte do público interno e registraram 34% das manifestações recebidas nos canais de atendimento, com foco principal nas reclamações de irregularidades trabalhistas das empresas contratadas e nas denúncias de relações do trabalho. Fornecedores representam a maior parte do público externo e apresentaram 23% dos protocolos registrados, com destaque para as solicitações de informações referente a contratos/convênios e as reclamações e pedidos referente a pagamentos e obrigações contratuais. Empregados, ativos e inativos, apresentaram 17% das manifestações, com destaques às reclamações e pedidos relacionados à jornada de trabalho, remuneração e benefícios. Outros 8% das demandas recebidas pela Ouvidoria em 2025 foram apresentadas por públicos diversos, dos quais destacamos advogados, pesquisadores/acadêmicos e comunidades de entorno, solicitando, principalmente, acesso a informações sobre contratos e convênios celebrados pela Petrobras.

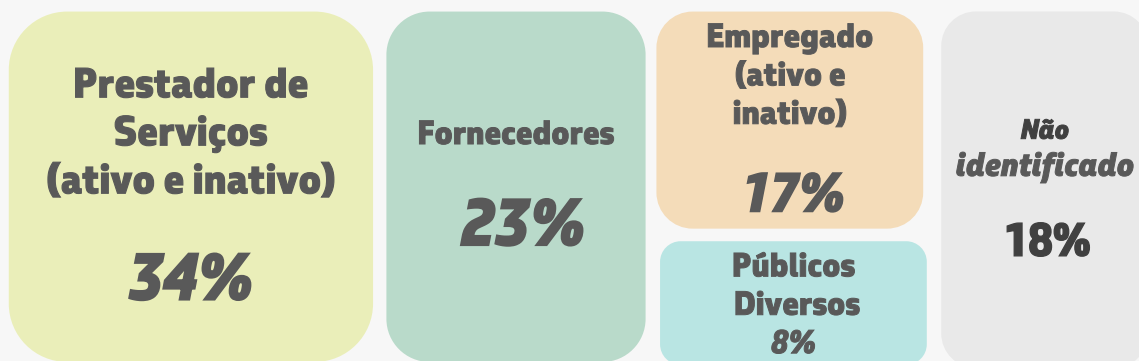


Gráfico 4: Público demandante por percentual em 2025



Gráfico 5: Quantitativo dos principais públicos x categorias de manifestações recebidos em 2025

DEMANDAS

2

2.1 Reclamações e Pedidos	9
2.2 Solicitações de Informações	13
2.3 Conflito de Interesses	15

2.1

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS RECEBIDOS

Reclamações e pedidos são recebidos pelo canal Fale com a Ouvidoria por meio de formulário eletrônico, telefone ou carta. O gráfico 6 representa o fluxo de tratamento dessas demandas no ano de 2025:

- **Recebidas 2025:** Manifestações registradas no Fale com a Ouvidoria no período de 01/01/25 a 31/12/25;
- **Saldo de recebidas em 2024:** Manifestações registradas no Fale com a Ouvidoria no ano de 2024 e que estavam em tratamento em 01/01/25;
- **Canceladas:** Manifestações não analisadas por desistência do manifestante, em litígio judicial ou casos que apresentam características de denúncia ao longo do tratamento;
- **Em análise:** Manifestações que estão aguardando informações adicionais do manifestante ou estão em tratamento pela Ouvidoria-Geral ou estão com os pontos focais das Gerências Executivas que apoiam na resposta aos manifestantes.
- **Analisadas:** Manifestações já tratadas e respondidas ao manifestante. O tratamento contempla a classificação de tema, a solicitação ao demandante de informações complementares ou imprescindíveis ao tratamento e a solicitação de autorização do demandante para o tratamento de dados pessoais;
- **Inabilitadas:** Manifestações sem informações mínimas para tratamento ou em duplicidade, dentre outros impedimentos para tratamento;
- **Habilitadas:** Manifestações encaminhadas para providências ou ciência da área responsável, tratadas com orientação padronizada ao demandante ou com redirecionamento para canais de atendimento em 1ª instância.

Formulário Eletrônico:
<https://petrobras.service-now.com/falecomaouvidoria>

Telefone (segunda à sexta)
 7h às 19h
 0800 2828280

Carta:
 Ouvidoria Geral da Petrobras
 Rua Henrique Valadares, 28 17º andar
 CEP: 20.031-030 Rio de Janeiro/RJ

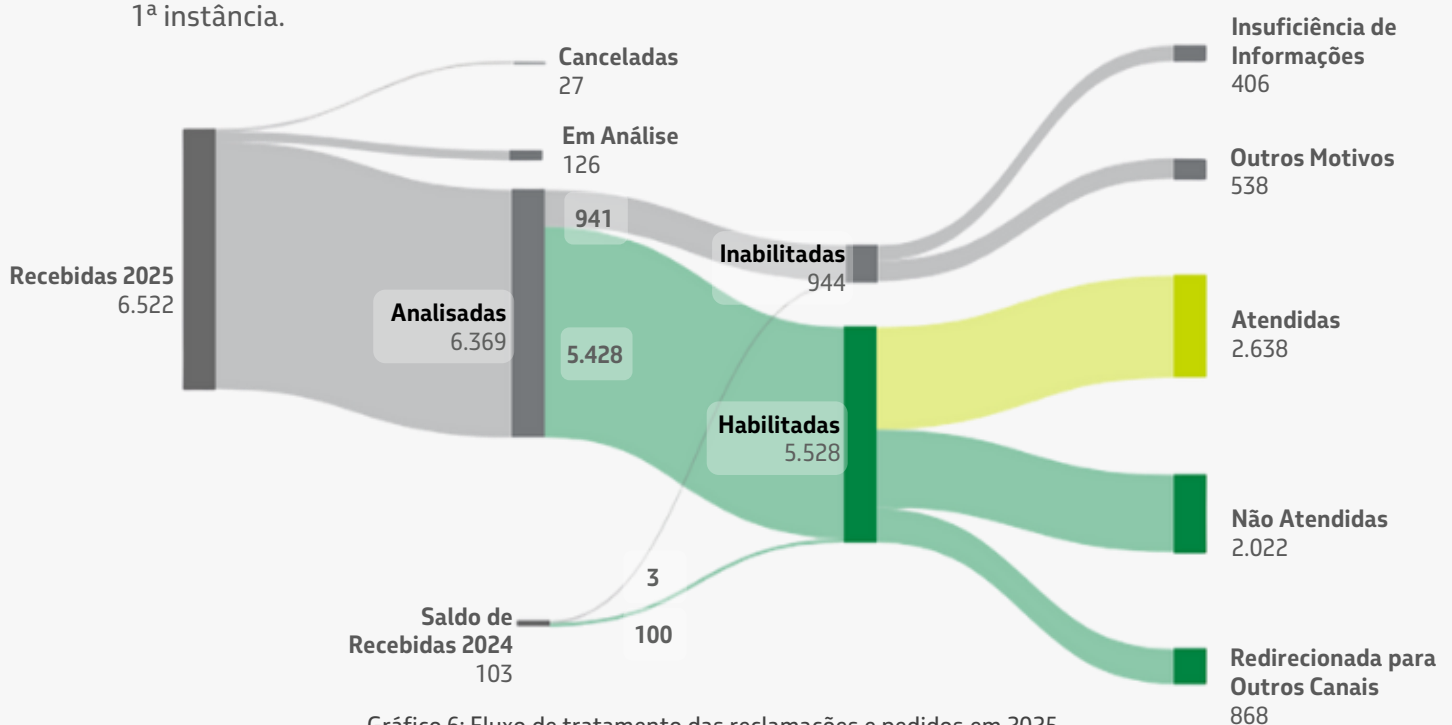


Gráfico 6: Fluxo de tratamento das reclamações e pedidos em 2025

2.1

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS RECEBIDOS

Dentre as 6.522 reclamações e pedidos recebidos, os temas “Contratação de Bens e Serviços” e “Gestão de Pessoas” representam 84% do total.

A Ouvidoria-Geral atua para que essas demandas sejam analisadas pelas áreas gestoras dos processos sobre as quais versam, garantindo uma resposta clara e objetiva ao demandante. Para além da análise de casos específicos, as demandas podem subsidiar ações de melhoria e outras iniciativas da companhia.

No Gráfico 8, estão distribuídos os principais temas das demandas recebidas nos 12 meses de 2025.

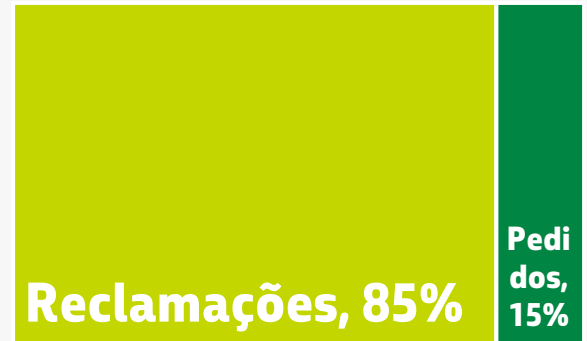


Gráfico 7: Percentual de reclamações e pedidos recebidos em 2025

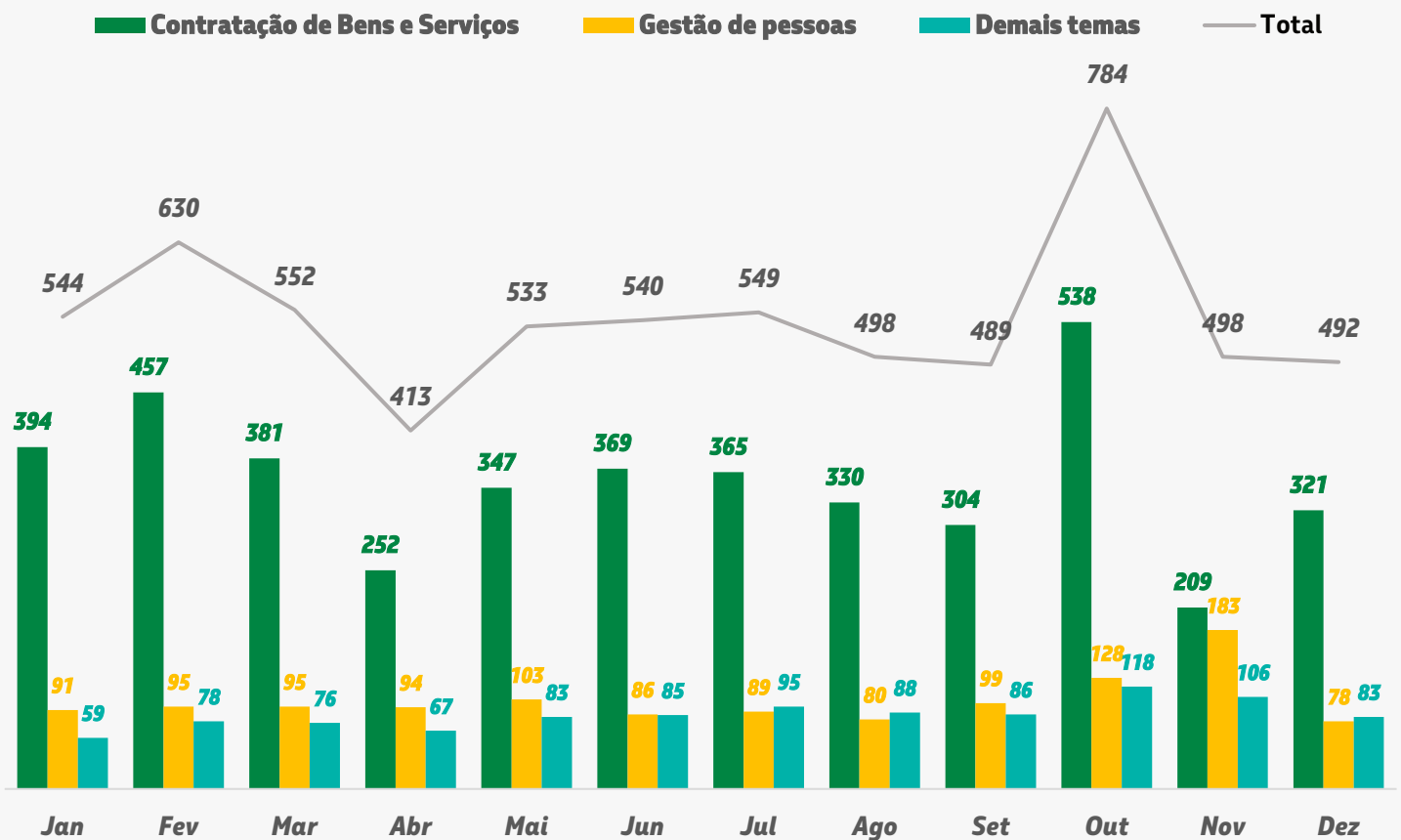


Gráfico 8: Distribuição mensal dos principais temas de reclamações e pedidos no ano de 2025

2.1

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS RECEBIDOS

O Gráfico 9 detalha o agrupamento “demais temas” apresentado no Gráfico 8.

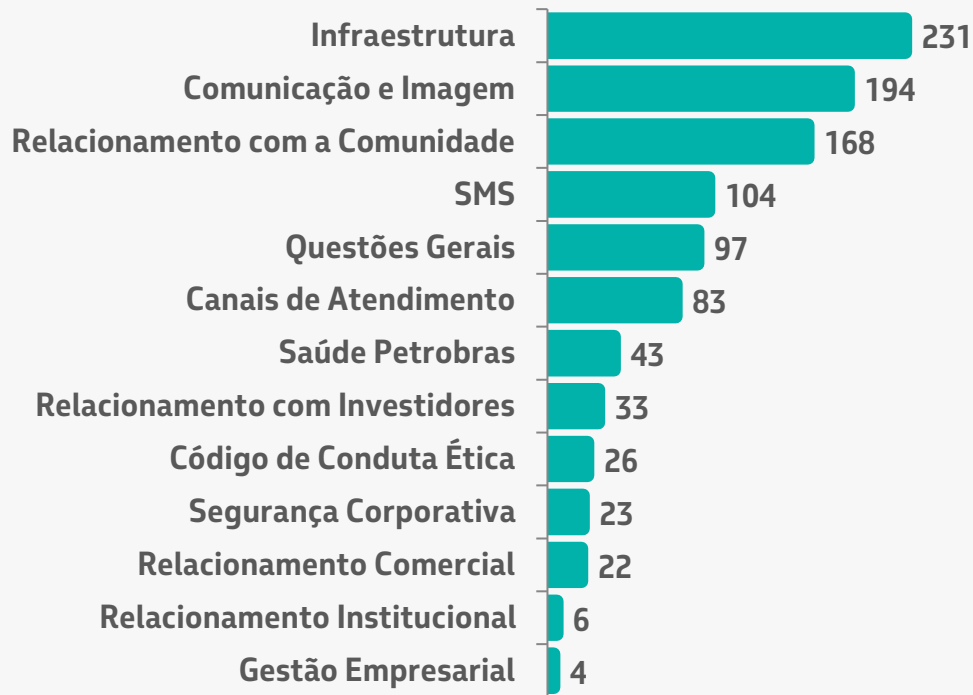


Gráfico 9: Detalhamento dos demais temas das demandas recebidas em 2025

2.1

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS ENCERRADOS

Em 2025, foram encerradas 6.472 reclamações e pedidos recebidos no próprio ano e no ano anterior (habilitadas e inabilitadas). Desse total, 95% foram encerradas em até 30 dias, prazo máximo estabelecido na Portaria nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União (CGU). Cabe destacar o tempo médio de resposta que correspondeu a 13,40 dias.

O Gráfico 10 apresenta os assuntos mais recorrentes relacionando-os aos três maiores públicos de reclamações e pedidos: fornecedores, prestadores de serviços e empregados. No Gráfico 11, apresentamos o percentual de atendimento por público.

Tempo médio de tratamento

13,40 dias

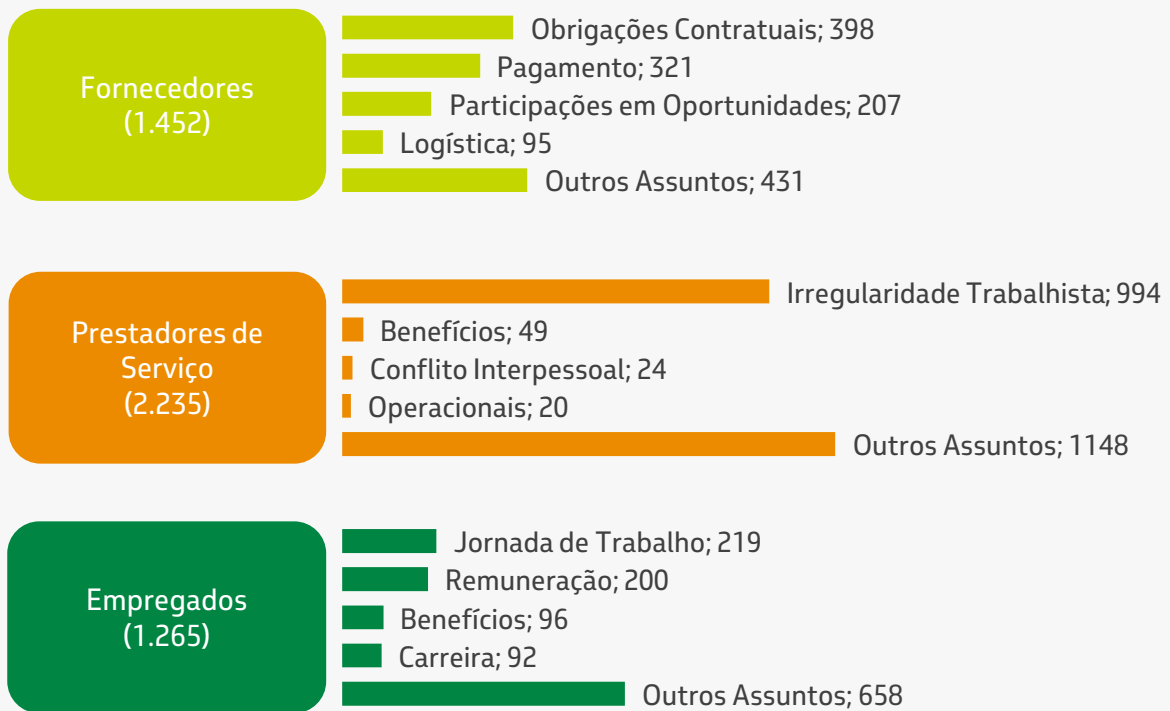


Gráfico 10: Principais assuntos das demandas tratadas por público

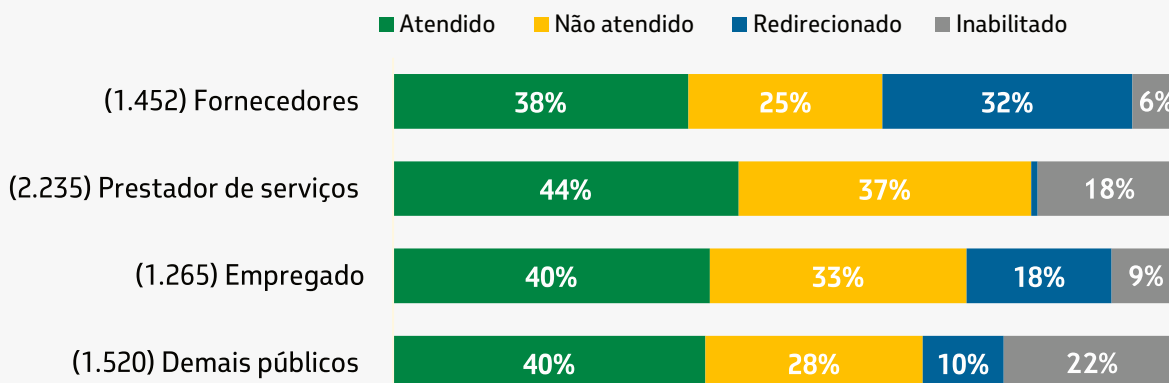


Gráfico 11: Percentuais de atendimento das demandas por públicos em 2025

2.2

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO - LAI

As solicitações de informação dos cidadãos são registradas no portal do governo federal (FALA.BR), gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Através do painel **Lei de Acesso à Informação**, disponibilizado pela CGU e atualizado diariamente, é possível acompanhar as demandas e o desempenho dos órgãos federais, inclusive o da Petrobras, pelo link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

O gráfico 12 representa o fluxo de tratamento de solicitações de informação no ano de 2025:

- **Recebidas 2025:** Protocolos registrados nos canais oficiais (FALA.BR ou balcão de atendimento) no período de 01/01/25 a 31/12/25;
- **Saldo de recebidas em 2025:** Protocolos registrados nos canais oficiais (FALA.BR ou balcão de atendimento) no ano de 2024 e que estavam em tratamento em 01/01/25;
- **Em análise:** Protocolos em tratamento pela Ouvidoria-Geral ou por pontos focais das Gerências Executivas que apoiam na resposta aos manifestantes;
- **Analisadas:** Solicitações que passaram pelo juízo de admissibilidade realizado pela Ouvidoria-Geral e que, por preencherem os requisitos legais da LAI, foram encaminhadas para tratamento pelos pontos focais das Gerências Executivas gestoras das informações solicitadas, para elaboração de resposta aos cidadãos
- **Inabilitadas:** Manifestações que não configuram uma solicitação de informação ou que configuram duplicidade
- **Habilitadas:** Manifestações que atendem os critérios mínimos para tratamento e estão sob atuação dos pontos focais das Gerências Executivas ("Em Tratamento") ou já foram respondidas ao manifestante com um dos possíveis resultados: Acesso concedido integralmente, acesso concedido parcialmente, acesso negado, manifestação encaminhada para outros órgãos ou esclarecimento sobre informações inexistentes.

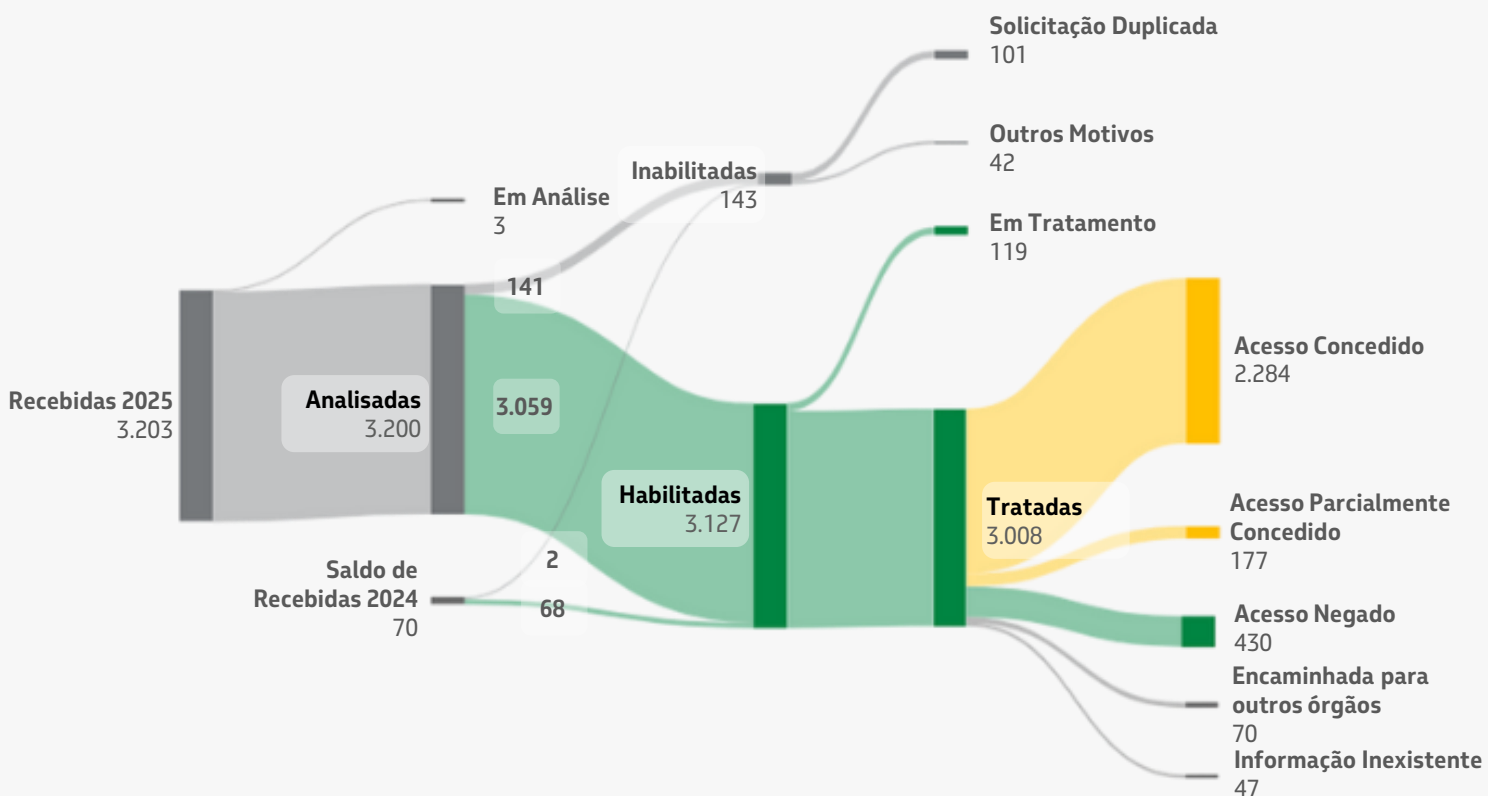


Gráfico 12: Fluxo de tratamento das solicitações de acesso à informação em 2025

2.2

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO - LAI

No ano de 2025, fomos a 8ª instituição mais demandada e obtivemos um índice geral de satisfação dos solicitantes que avaliaram o atendimento (791 pessoas) de 4,48 numa escala de 1 a 5. Recebemos 3.203 pedidos registrados por 824 solicitantes, sendo 98% (811) pessoas físicas e 2% (13) pessoas jurídicas, mantendo perfil semelhante ao ano anterior (2024).

Embora haja um aumento de 8% de solicitações em relação a 2024, esta variação não revela um acréscimo expressivo que demonstre alguma demanda extraordinária por informações.

Das 3.127 solicitações de acesso à informação habilitadas em 2025, 73% foram concedidas integralmente, 6% concedidas parcialmente e 15% foram negadas por conterem informações cuja divulgação poderia comprometer nossa competitividade, governança corporativa ou interesses de acionistas minoritários, bem como para proteger informações pessoais de terceiros ou por solicitarem informações inexistentes. Outros 2% foram encaminhados para os órgãos pertinentes para tratamento ou solicitavam informações inexistentes na companhia. Ademais, 4% permaneciam em tratamento em 31/12/25.

O tempo médio de resposta correspondeu a 16,4 dias, semelhante ao tempo médio do ano anterior.

Tempo médio de
resposta

16,4 dias

2.3

CONFLITO DE INTERESSES

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

No ano de 2025, **recebemos 188 solicitações** por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses da Controladoria-Geral da União (SeCI). Com um aumento de 18% em relação ao ano anterior (160 solicitações), este número representa cerca de 5% das solicitações do sistema e posiciona a Petrobras como a 3ª instituição mais demandada. 11 solicitações foram inabilitadas por cancelamento de solicitação, perda de objeto ou por não atenderem os requisitos da Portaria Interministerial MP/CGU nº 333/2013.

Das 177 solicitações habilitadas, **128 são pedidos de autorização de atividades privadas externas e 49 são consultas sobre orientação** de como prevenir ou impedir o possível conflito de interesses com as atividades realizadas na Petrobras.

A maior parte das solicitações está relacionada a participação de empregados em sociedades empresariais. Foram também registradas demandas que versam sobre atividades de docência e relacionadas a autorização para o exercício de atividades ligadas à área de formação dos solicitantes (consultorias, projetos, perícias). Outros assuntos abrangem nepotismo, atividades de voluntariado, participação em palestras ou eventos, entre outros.

FLUXOGRAMA DAS CONSULTAS SOBRE RISCOS DE CONFLITO DE INTERESSES

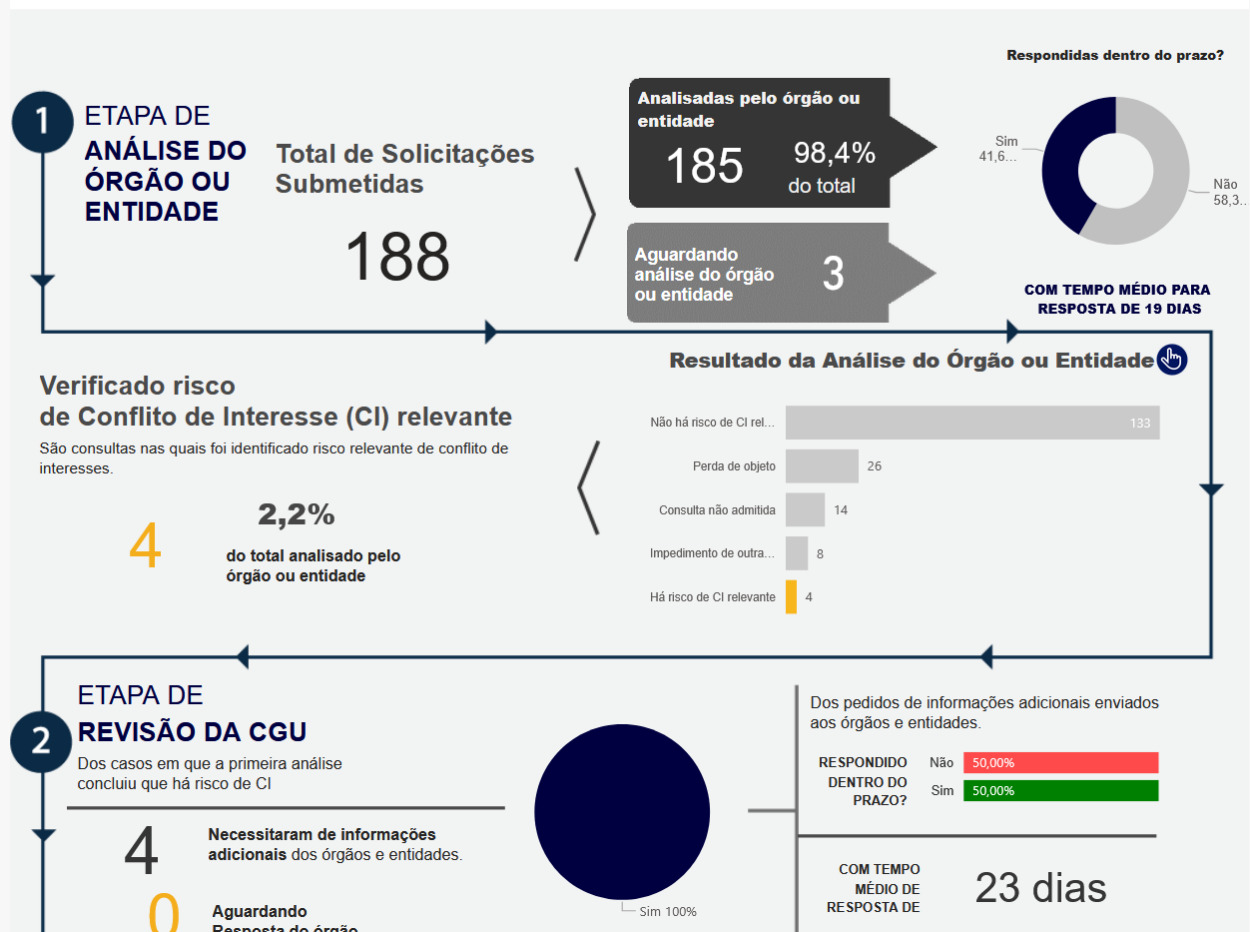


Figura 1: Informações extraídas dos painéis da CGU em 05/01/26, referente ao ano de 2025
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/conflitointeresses>

DENÚNCIAS

3

3.1 Denúncias Recebidas	17
3.2 Denúncias Habilitadas e Confirmadas	20

3.1

DENÚNCIAS RECEBIDAS

Em 2025 foram registradas no Canal de Denúncias **3.716 denúncias**, o que representa uma redução de 6% no número total de registros, em comparação com o ano anterior. Do total de denúncias, 3.191 são relativas à Petrobras (86%), 404 à Transpetro (11%) e 121 às demais empresas do Sistema Petrobras (3%).

Formulário Eletrônico:
Canal de Denúncias

Telefone 24 horas
(7 dias por semana)
0800 601 6925

Aplicativo:
Baixe o app Contato Seguro e instale no seu telefone

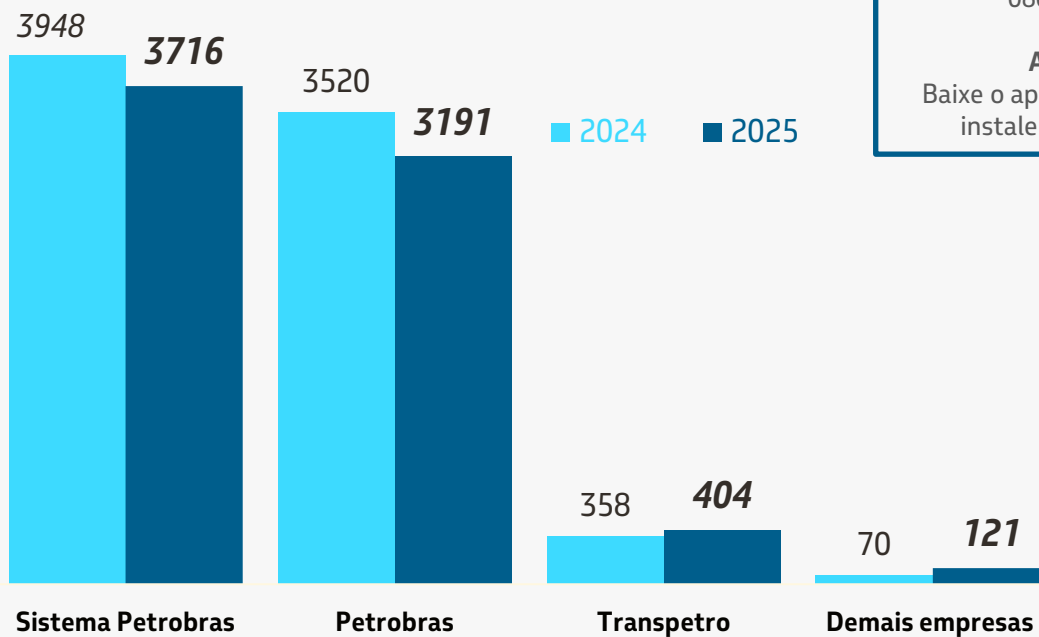


Gráfico 13: Comparativo anual de denúncias recebidas no Sistema Petrobras

O Canal de Denúncias possibilita que as manifestações sejam registradas de forma anônima, impossibilitando o acesso a dados que identifiquem o denunciante. A taxa de anonimato foi de 72% em 2025, percentual inferior ao observado no ano anterior (74%).

Os públicos denunciadores que mais buscaram o Canal de Denúncias foram prestadores de serviço (55%) e empregados do Sistema Petrobras (17%). Cabe esclarecer que, em parte das denúncias anônimas, é possível mapear o público denunciante a partir das informações fornecidas no relato.

TAXA DE ANONIMATO = 72%



Gráfico 14: Taxa de anonimato e de públicos denunciadores

3.1

DENÚNCIAS RECEBIDAS

As denúncias recebidas no período estão divididas em dois grandes grupos: Denúncias Empresariais e Denúncias de Relações de Trabalho.

No grupo de Denúncias Empresariais estão inseridos os seguintes subgrupos: Incidentes de Conformidade (IC); Incidentes de Saúde, Meio Ambiente e Segurança (ISMS); Incidentes de Segurança Corporativa e Patrimonial (ISCP); e Incidentes de Recursos Humanos (IRH). O grupo de Denúncias de Relações de Trabalho é composto pelos subgrupos: Incidentes nas Relações de Trabalho (IRT), Violência no Trabalho (VT) e Violências Sexuais (VS).

Das 3.716 denúncias recebidas em 2025, 2.360 (63,5%) foram classificadas no grupo “Denúncias de Relações de Trabalho” e 1.356 (36,5%) foram classificadas no grupo “Denúncias Empresariais”. A divisão nos subgrupos está demonstrada no Gráfico 15.

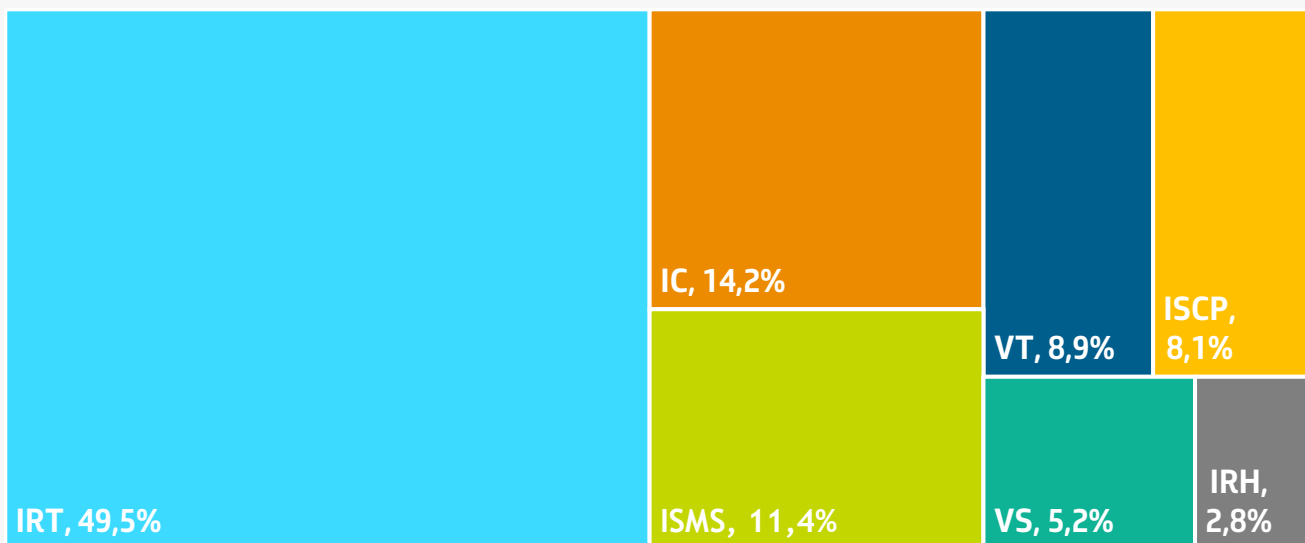


Gráfico 15: Distribuição das denúncias de 2025 por subgrupo

Com relação aos meios de registro das denúncias, 66% foram realizadas pelo site do Canal de Denúncia, que possui questionários personalizados por grupo de denúncias, 29% foram por telefone, disponível 24 horas por dia em 19 países. As demais denúncias advêm de protocoladores internos, unidade de resposta audível (URA) e aplicativos para celulares.

3.1

DENÚNCIAS RECEBIDAS

Ao analisarmos as variações dos quantitativos de denúncias, observamos que o subgrupo de Incidentes de Recursos Humanos teve um aumento de 145%, vinculado principalmente aos cursos de formação de novos empregados e treinamentos da equipe Petrobras.

Os demais subgrupos apresentaram um recuo no recebimento de denúncias, reflexo de amadurecimento do sistema de integridade na companhia e aumento da conscientização da força de trabalho através das Ouvidorias Itinerantes nas unidades e paradas operacionais e nas iniciativas da área de Conformidade.

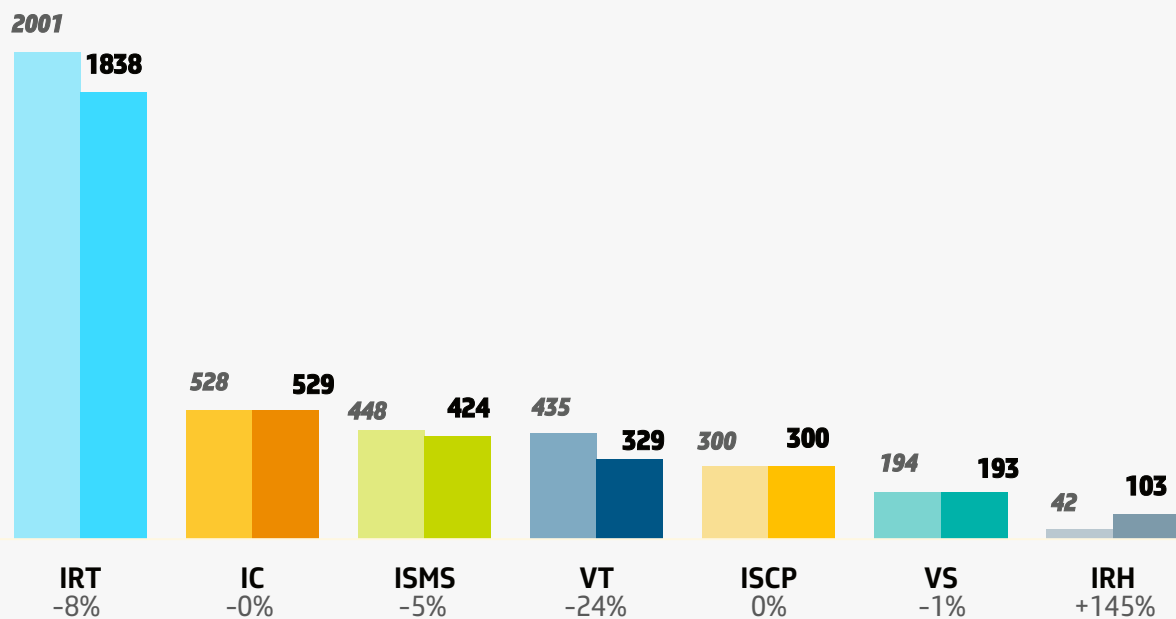


Gráfico 16: Comparativo anual 2024 x 2025 por subgrupo de denúncias recebidas

O Gráfico 17 demonstra o quantitativo de denúncias recebidas por trimestre em 2025. Observamos aumento gradual ao longo do ano, apresentando a mesma linha de tendência identificada em 2024.

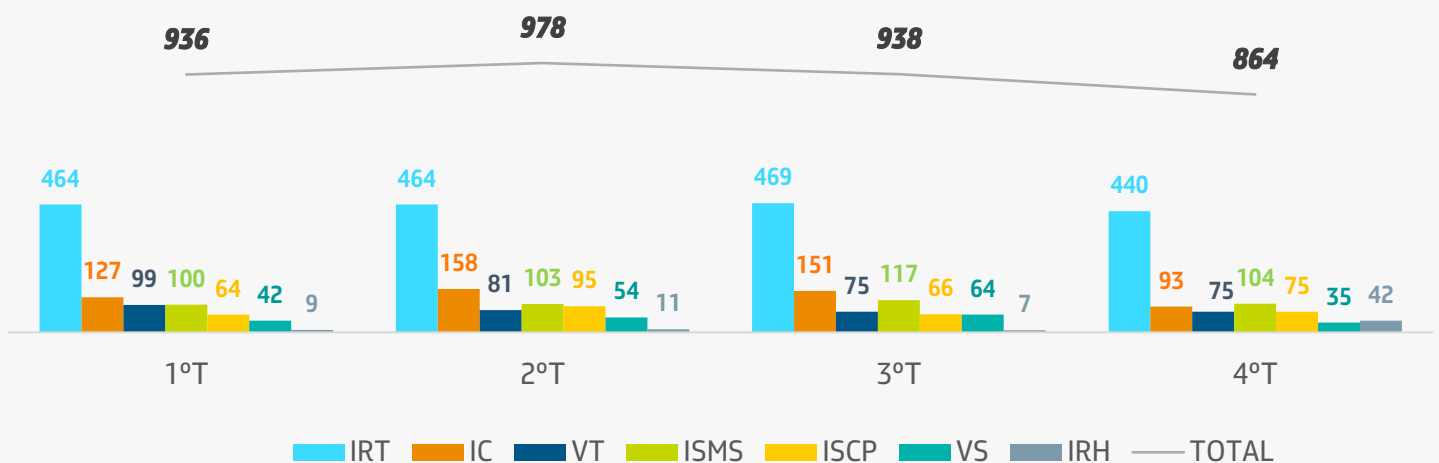


Gráfico 17: Denúncias recebidas em 2025 por trimestre

3.2

DENÚNCIAS HABILITADAS E CONFIRMADAS

Das 3.716 denúncias que a Ouvidoria recebeu em 2025, 3.468 já tiveram sua análise inicial concluída. Deste total, 1.365 denúncias foram habilitadas para apuração, representando uma taxa de habilitação de 39% dos protocolos recebidos no período. Atuamos continuamente para aprimorar a qualidade das informações recebidas e aumentar a taxa de habilitação. Elaboramos uma cartilha instrutiva destinada a orientar os denunciante sobre os dados mínimos necessários para viabilizar a apuração dos relatos enviados ao Canal de Denúncia.

O Gráfico 18 representa o fluxo de tratamento de denúncias no ano de 2025:

- **Recebidas 2025:** Denúncias registrados no Canal de Denúncia no período de 01/01/25 a 31/12/25;
- **Saldo de recebidas em 2023 e 2024:** Denúncias registrados na Canal de Denúncia nos anos de 2023 e 2024 que estavam em tratamento em 01/01/25;
- **Em análise:** Denúncias que ainda se encontram nas etapas de triagem, classificação de tema e risco, solicitação de informações ao denunciante, análise da Ouvidoria e elaboração do parecer de habilitação;
- **Analisadas:** Denúncias que passaram pelas etapas iniciais de tratamento, podendo estar inabilitadas ou habilitadas para a apuração dos fatos;
- **Inabilitadas:** Denúncia que não estão aptas para apuração dos fatos, por não atenderem aos critérios mínimos de materialidade e autoria, ou por insuficiência de informações que possibilitem apuração dos fatos relatados, ou por outros motivos tais como solicitação do denunciante e falta de autorização para prosseguimento do tratamento.
- **Habilitadas:** Denúncias que atenderam os critérios mínimos de autoria e materialidade e que contenham informações suficientes para a apuração dos fatos. Podem ainda estar em tratamento ou já encerradas.
- **Em tratamento:** Denúncias que ainda estão em fase de admissibilidade, apuração dos fatos, verificação da apuração pela Ouvidoria, processamento disciplinar ou em análise do comitê de integridade. As denúncias neste grupo, quando encerradas, serão consideradas Apuradas.
- **Apuradas:** Denúncias que passaram por todo o processo de tratamento. Como resultado, podem ser consideradas Confirmadas, parcialmente ou integralmente, ou não confirmadas.

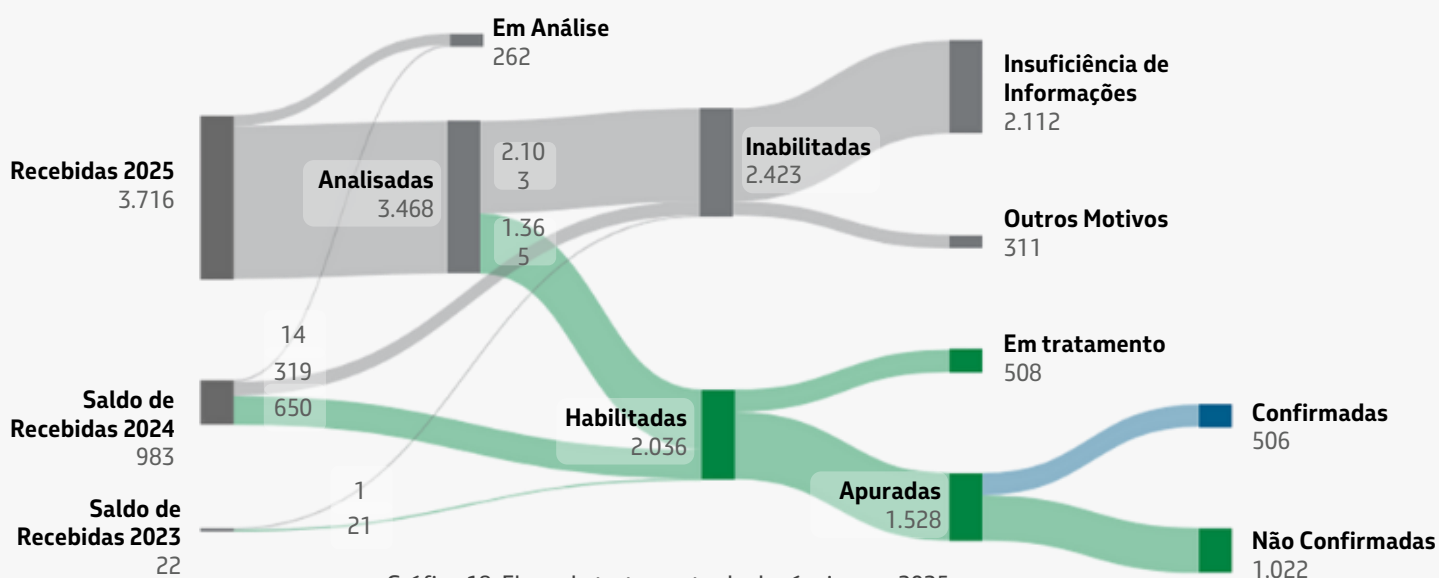


Gráfico 18: Fluxo de tratamento de denúncias em 2025

4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1 Destaques	22
4.2 Palavras da Ouvidora	26
4.3 Nossos Contatos	27

4.1

DESTAQUES

Em 01/07/2025, com a Criação da Corregedoria-Geral, a Ouvidoria Geral deixou de realizar o Juízo de Admissibilidade de denúncias, tendo sido a atividade transferida para a nova área de Corregedoria, e passou a realizar a etapa de Habilitação das Denúncias, quando são verificadas a classificação temática, o risco atribuído e a completude do relato.

Com base na análise das informações apresentadas no relato, a Ouvidoria Geral verifica se o denunciante forneceu informações indispensáveis para viabilizar que a Corregedoria-Geral execute o Juízo de Admissibilidade.

As denúncias que contenham relatos sem compreensão ou indicativo fático de irregularidade ou ilegalidade que se enquadrem na classificação temática dos grupos de denúncias são inabilitadas e arquivadas, mediante dupla verificação junto à área de admissibilidade da Corregedoria-Geral.

Com a implementação e o aprimoramento contínuo da etapa de Habilitação, registramos um aumento de 4,7% na taxa de habilitação. Esse resultado reforça a importância desta etapa como uma ferramenta fundamental para elevar a taxa de admissibilidade das denúncias de Incidente de Conformidade.

Implementamos a **ARIÁ – Análise de Relatos por Inteligência Artificial** – como uma ferramenta de apoio no tratamento de denúncias. Utilizando um modelo de inteligência artificial para processamento de linguagem, a plataforma, após analisar as manifestações recebidas, fornece diversas informações da denúncia, entre eles: 1) Sugere a classificação de grupo e tema para as denúncias, de acordo com os normativos internos de tratamento de denúncias da Petrobras; 2) Atribui um índice de habilitação, considerando a completude da denúncia; 3) Sintetiza os fatos relatados através de um resumo; 4) Identifica as pessoas envolvidas na denúncia, apontando-as como denunciados, vítimas ou testemunhas; 5) Identifica empresas e contratos citados. O usuário pode adicionar documentos, áudios e imagens para complementar a análise do caso.

A ARIÁ contribui diretamente para a agilidade e a qualidade dos processos na Ouvidoria, impactando diretamente o denunciante. O aumento de eficiência proporciona uma redução no tempo de espera do denunciante, que receberá um retorno mais célere para a sua manifestação. O aumento na qualidade das classificações e identificação de elementos fortalecem os processos de investigação, reduzindo a chance de erro ou ausência de informações e assegurando que a área de investigação terá todos os elementos necessários para sua atuação.

Habilitação de Denúncias

Inteligência Artificial

4.1

DESTAQUES

Publicamos a **Diretriz de Proteção a Vítimas de Violências no Trabalho**, a fim de contribuir para o fortalecimento de uma cultura de respeito, segurança e integridade. Resulta de um grupo de trabalho multidisciplinar, que reuniu representantes das áreas Jurídica, de Responsabilidade Social (RS), Inteligência e Segurança Corporativa (ISC), Corregedoria, Recursos Humanos, Saúde e Ouvidoria. O documento define protocolos e orientações para amparar e proteger vítimas de violência sexual, assédio moral, discriminação e retaliação, reafirmando o compromisso da companhia com um ambiente de trabalho cada vez mais ético, seguro e acolhedor.

Diretriz de Proteção à Vítimas de Violências no Trabalho

Implementamos o **Padrão de Execução**, baseado na Diretriz de Proteção à Vítimas de Violências no Trabalho, com o objetivo estabelecer os procedimentos, protocolos e fluxos para amparar e proteger vítimas em denúncias de violências sexuais e violência no trabalho (assédio moral, discriminação e retaliação) contra tratamento danoso ou potencialmente danoso, abusivo ou injusto. Aplica-se a quaisquer integrantes da força de trabalho própria e contratada da Petrobras que forem vítimas de violências sexuais e violência no trabalho.

Padrão de Execução – Proteção à Vítimas

Foi realizada a revisão do **Glossário de Classificação de Denúncias de Relações de Trabalho**, um conjunto estruturado de termos e definições que visam padronizar a identificação, descrição e categorização de condutas inadequadas.

O documento é fundamental para garantir que as áreas que atuam na efetivação do sistema de integridade da Petrobras tenham uma linguagem comum e clara para reconhecer, comunicar, apurar e tratar situações de não conformidade nas relações de trabalho.

A nova abordagem enfatiza a gravidade de certas condutas e suas implicações para o ambiente de trabalho à luz do Código de Conduta Ética, contribuindo assim para a consolidação do princípio da proporcionalidade no sistema de integridade da Petrobras.

Revisão do Glossário de Temas

4.1

DESTAQUES

Em 2025 reafirmamos a cultura da transparência na Petrobras e nossa reputação de empresa transparente com a sociedade.

Lançamos a terceira versão do nosso **Portal da Transparência**, com atualizações tecnológicas, desenho remodelado, novas seções automatizadas de pesquisa e mais documentos para *download*.

Seguimos em permanente atualização das equipes envolvidas no atendimento às solicitações e na capacitação para observância dos requisitos legais. Em 2025 realizamos 4 treinamentos de capacitação no atendimento à LAI, alcançando todas as diretorias e gerências executivas da companhia, num total de 284 profissionais envolvidos diretamente no atendimento à LAI.

O Portal da Transparência da Petrobras, de gestão da Ouvidoria-Geral, permite o compartilhamento de informações de interesse público com a sociedade, tais como contratos públicos, agenda de autoridades, recebimento de presentes e hospitalidades, tabela de remuneração, entre outros. Reconhecido como referência pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Portal de Transparência da Petrobras ocupa, pelo quarto ano consecutivo, o 1º lugar do ranking de Transparência Ativa da CGU.

Seu conteúdo segue em conformidade com as exigências legais e, assim, obtivemos o Selo Ouro do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) do Tribunal de Contas da União.

Desenvolvemos uma nova versão do Sistema de ofuscamento de documentos, ampliando o número de contratos disponíveis para download no Portal da Transparência de 2.679 para 9.628, em 2025, representando um aumento de 259%.

Também desenvolvemos e lançamos o **Portal da Transparência para a Araucária Nitrogenados (ANSA)**, o sétimo da série, ampliando a cultura da transparência no Sistema Petrobras. Com o lançamento, a empresa juntou-se ao grupo de empresas que já contam com portais próprios: Petrobras Biocombustível (PBIO), Petrobras Logística de Exploração e Produção (PBLOG), Petrobras Comercializadora de Gás e Energia e Participações (PBEN-P), Baixada Santista Energia (BSE), Termobahia e Termomacaé.

Transparência

Portal de
Transparência

4.1

DESTAQUES

Em 2025 a Ouvidoria-Geral integrou o **Comitê Tático do Programa Petrobras de Bem Estar (PPBEM)**, atuando como órgão de assessoria, oportunidade em que forneceu informações sobre as diretorias para subsidiar as ações gerais do programa. Além disso, produziu 90 relatórios para os Comitês de Bem-Estar das diretorias da companhia, contribuindo para o acompanhamento das ações de bem-estar das unidades.

Relatórios do PPBEM

Realizamos 12 eventos do programa **Ouvidoria Itinerante** em unidades da companhia, alcançando um público direto de 6182 pessoas. Realizamos atendimentos presenciais à força de trabalho durante as visitas e apresentamos nossa estrutura e canais de atendimento; esclarecemos os conceitos de reclamação e denúncia citando exemplos práticos; abordamos temas como irregularidades trabalhistas, violências no trabalho, Código de Conduta Ética da Petrobras e comportamentos esperados da nossa força de trabalho.

Ouvidorias Itinerantes

Mantivemos a facilitação de **práticas restaurativas e dialógicas** como uma potente ferramenta de apoio à gestão, conexão entre as pessoas, conscientização sobre assuntos sensíveis e a criação de acordos de convivência para construção de um ambiente de trabalho saudável, no qual existam relações mais justas e equilibradas. Foram mais de 28 Círculos Restaurativos facilitados em ambientes que indicavam a existência ou a naturalização de violências ou conflitos. Destacamos o projeto desenvolvido na AM, por meio do qual 129 lideranças formais e informais (85%) estiveram reunidas em pequenos grupos com a facilitadora da Ouvidoria-Geral/IDM para refletir, sob os princípios e paradigmas da Justiça Restaurativa e da Comunicação Não Violenta, sobre violência sexual contra a mulher e demais temas que tangenciam a questão. Além dessas lideranças, também estivemos presencialmente em um espaço de fala, escuta e acolhimento com 32 mulheres embarcadas em URUCU.

Práticas Dialógicas

Foi realizado o **2º Encontro de Pontos Focais** de todo o sistema Petrobras que acompanham denúncias de relações de trabalho, gerando aproximação e engajamento no tema. Este evento é anual e contou com o ingresso de novos atores ao processo à luz de reestruturações expressivas na companhia no ano. Realizamos também o primeiro treinamento de gestores, membros de comissão de apuração, pontos focais para operacionalização das apurações de denúncias de relações de trabalho. Este evento culminou em maior alinhamento entre as práticas das áreas e grupos de apuração.

Treinamentos e Eventos Externos

4.2

PALAVRAS DA OUVIDORA-GERAL

Na atualidade, vivemos tempos de adversidades e superação. O trabalho da Ouvidoria apresenta-se como ferramenta fundamental para garantir direitos, na medida em que atua como liame estratégico e humanizado entre o demandante e a nossa instituição.

O atendimento das manifestações, guiado pelos padrões e processos estabelecidos na Companhia, asseguram aos demandantes e a nossos públicos de interesse que os procedimentos sejam realizados de forma a preservar todos os direitos previstos nos regramentos institucionais. Na Ouvidoria, as equipes empregam escuta ativa, acolhimento e empatia em cada atividade desenvolvida.

Ainda na seara de garantidora de direitos, a atuação da Ouvidoria-Geral permite o acompanhamento e o controle das denúncias por parte das autoridades competentes, interna e externamente, mediante reportes periódicos. Os processos seguem o rito estabelecido, contribuindo sobremaneira para o aprimoramento do Sistema de Integridade, da Governança e da Transparência, no âmbito da Companhia.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral da Petrobras avançou, garantindo sua atuação autônoma e imparcial.

Destacamos o desenvolvimento da ARIÁ (Análise de Relatos por IA), plataforma web para classificação de denúncias utilizando inteligência artificial, a revisão do Glossário de Temas de Relações de Trabalho e a criação da Diretriz Interna de Proteção a Vítimas.

O Portal da Transparência da Petrobras, gerido pela Ouvidoria-Geral, continua sendo referência nacional e recebeu selo Ouro no Programa Nacional de Transparência pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Intensificamos as Ouvidorias Itinerantes, visitando diversas unidades da Companhia, inclusive durante períodos de paradas de manutenção. Este projeto nos permitiu identificar demandas específicas de cada unidade, contribuindo para a melhoria contínua dos processos e serviços da Petrobras. Ao fortalecer a comunicação e a transparência, as Ouvidorias Itinerantes consolidaram-se como uma ferramenta estratégica para promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e alinhado aos valores da Companhia, aproximando-nos de nosso público interno.

Todas essas iniciativas alinham-se ao nosso compromisso contínuo de fortalecer o Sistema de Integridade, Transparência e Governança na Petrobras, aumentando a confiança dos nossos empregados, prestadores, parceiros e da sociedade civil.

Como Ouvidora-Geral da Petrobras nomeada em novembro de 2025, gostaria de registrar a acolhida da equipe da Ouvidoria-Geral e parabenizar todos os integrantes pela primorosa atuação no ano e pelo compromisso diário com a ética e a transparência. Da mesma forma, estendo o meu reconhecimento a cada demandante que, diariamente, deposita confiança em nosso trabalho. A participação ativa de todos fortalece o diálogo e impulsiona a evolução contínua. Também não poderia deixar de mencionar a acolhida que venho recebendo das mais diversas áreas da Companhia, por intermédio dos gestores, que reconhecem a importância da Ouvidoria-Geral e os processos aqui desenvolvidos. O sentimento que tenho é de que estamos todos alinhados num só pensamento, o de cuidar das pessoas e da Petrobras.

Seguimos firmes no propósito de ouvir, acolher e aprimorar nossos processos, contribuindo com a empresa, sempre guiados pelo respeito às pessoas e pelo compromisso com a sociedade brasileira.

Cristina Bueno Camatta
Ouvidora-Geral da Petrobras

4.3

NOSSOS CONTATOS



CANAL DE DENÚNCIA

0800 601 6925

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

www.contatoseguro.com.br/petrobras



FALE COM A OUVIDORIA

Formulários eletrônicos na página da Ouvidoria-Geral na web

www.petrobras.com.br/ouvidoria



TELEFONE

0800 282 8280

WHATSAPP

21 97520 0611



CARTA

Ouvidoria-Geral da Petrobras
R. Henrique Valadares, 28, 17 andar
Centro - Rio de Janeiro / RJ
CEP 20.031-03



PETROBRAS

OUVIDORIA-GERAL