

COMO DENUNCIAR

ORIENTAÇÕES PARA QUALIFICAÇÃO DE DENÚNCIAS

Ouvidoria Geral da Petrobras

Este projeto tem por objetivo informar os públicos de interesse da Petrobras sobre os canais de Ouvidoria, bem como esclarecer os elementos mínimos necessários para que as denúncias, especialmente as de caráter personalíssimo, tenham condições de habilitação para apuração.

ÍNDICE

- 03** APRESENTAÇÃO
- 04** CANAIS DE OUVIDORIA
- 05** OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO
- 06** O QUE É UMA DENÚNCIA?
- 07** COMO UMA DENÚNCIA É TRATADA?
- 08** QUEM APURA UMA DENÚNCIA?
- 09** QUEM APURA UMA DENÚNCIA?
- 10** EVIDÊNCIAS PARA DENÚNCIAS PERSONALÍSSIMAS
- 11** GUIAS INFORMATIVOS
- 12** DENÚNCIAS FORA DO ÂMBITO DA PETROBRAS

Recebemos anualmente manifestações diversas de pessoas físicas e jurídicas que se relacionam com a Petrobras por meio de nossos canais de Ouvidoria. Pedidos, reclamações, solicitações de acesso a informação (LAI) e consulta sobre possíveis conflitos de interesse são a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da Petrobras. As questões relacionadas a desvios éticos, comportamentais e descumprimento de padrões ou procedimentos que requeiram apuração por área especializada configuram as denúncias.

Todas as denúncias do Sistema Petrobras são recebidos pelo Canal Único de Denúncias, independente, sigiloso e imparcial que funciona 24 horas, 7 dias por semana e direcionados para análise pela equipe da Ouvidoria Geral.

Neste ano, cerca de 64% das denúncias analisadas foram habilitadas para envio às áreas apuradoras.

Esta cartilha tem por objetivo esclarecer possíveis dúvidas dos denunciantes sobre os critérios de habilitação das denúncias, visando qualificar os relatos e diminuir o número de arquivamentos por insuficiência de informações.

APRESENTAÇÃO

CANAIS DE OUVIDORIA

Transparência é fundamental

Nossa Ouvidoria-Geral faz parte do sistema de integridade da Petrobras, contribuindo para o diálogo franco com a sociedade e para uma empresa mais justa, com um ambiente de segurança e confiança.

Todas as manifestações são tratadas com autonomia, isenção, ética e confidencialidade. São quatro principais canais de atendimento por tipo de manifestação.



Reclamação, pedido, sugestão, elogio

Envie sua solicitação pelo **Formulário Eletrônico**

Telefone

0800 2828280, de segunda a sexta, das 07h às 19h

Carta

Ouvidoria-Geral da Petrobras

Rua Henrique Valadares, 28, 17º andar - CEP 20.031-030



Denúncias

Envie sua solicitação pelo **Formulário Eletrônico**. Exclusivo para denúncias envolvendo a Petrobras, suas subsidiárias e empresas controladas.

Telefone

0800 601 6925, 7 dias por semana. 24h por dia.

Aplicativo

Baixe e instale o aplicativo Contato Seguro na sua loja de aplicativos.



Serviço de Informação ao Cidadão



Acesso à informação

Lei de Acesso à Informação, n.º 12.527/2011

Lei de conflito de interesses

SeCI

Caso o empregado Petrobras deseje realizar consultas e pedidos de autorização para exercer atividade privada e demais situações no âmbito da Lei de Conflito de Interesses (Lei n.º 12.813/2013), acompanhar as demandas em andamento e interpor recursos contra as decisões emitidas, acesse o **SeCI** - Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses.

Acesse o formulário:

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

Acesse o formulário:

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

Acesse o portal da Transparência:

[Link Portal da Transparência](#)

Acesse o Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses do Governo Federal:

[Link para o SeCI](#)

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

O sistema Petrobras possui canais de atendimento direto, especializados e segmentados por público ou demanda.

Além disso, possuímos dois importantes canais de suporte social e psicológico e um canal de acolhimento direcionado a todos os trabalhadores da Petrobras.

Plantão de Suporte Psicológico e Social 0800 287 2267

(Em caso de vítima fatal, risco iminente de morte, acidente de trabalho e desaparecimento do trabalho). Disponível 24 horas para toda a força de trabalho.

Canal de Acolhimento 0800 287 2270

ou presencialmente nas instalações onde há serviço de saúde local. Atendimento especializado para situações de violência sexual e violências no trabalho.



SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Canal de atendimento exclusivo a cliente do Sistema Petrobras.



WhatsApp Petrobras

Este número não recebe ligações. Orientação para redirecionamento aos canais adequados de demandas por informação.

Ouvidoria Saúde Petrobras

A Saúde Petrobras conta com uma ouvidoria própria para atendimento de seus beneficiários. Você deve registrar sua demanda diretamente no link da Saúde Petrobras.



Atendimento ao Fornecedor

Canal dedicado ao atendimento da rede de fornecedores da Petrobras. Possui um telefone para pedidos de bens, pagamentos e Notas Fiscais.

0800 728 9001

Atendimento de segunda à sexta, das 7h às 19h.

<https://www.canalcliente.com.br/>

+ 55 21 96940-2116



[Petrobras Saúde](#)

+55 21 3876-7070

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

O QUE É UMA DENÚNCIA?

Denúncia é um relato que indica a prática de atos ilícitos ou de irregularidades, cuja solução dependa da atuação de órgãos de apuração. Denúncia não deve ser confundida com reclamação. A Reclamação consiste na manifestação de insatisfação, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado ou atitude profissional.

QUEM PODE DENUNCIAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode cadastrar uma denúncia, optando por se identificar ou não.

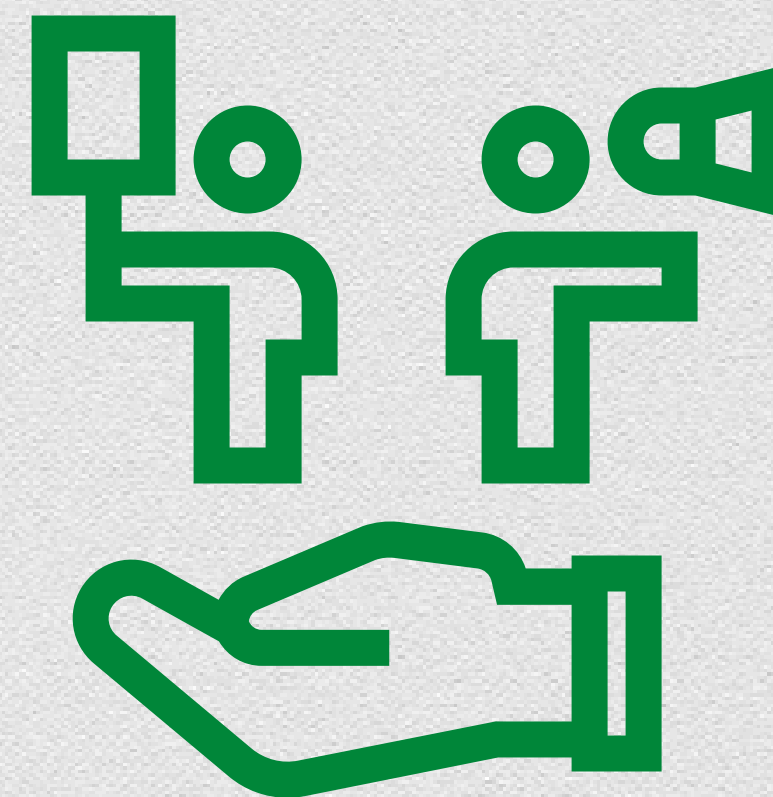
SE EU ME IDENTIFICAR, TEREI MINHA IDENTIDADE PROTEGIDA?

Sim. Caso você escolha se identificar, todos os seus dados pessoais serão protegidos, nos termos da Lei n. 13.460/2017 e do Decreto n. 10.153/2019.

Apenas quando imprescindível à apuração, principalmente nos casos que envolvam a temática de assédio moral e/ou sexual, os dados do denunciante poderão ser identificados para viabilização da apuração. Tal circunstância é de caráter excepcional e ocorre mediante solicitação e justificativa da unidade de apuração. Em todos os casos, tem-se ainda a proteção do denunciante, inclusive contra possíveis atos de retaliação.

Sobre a temática de Assédio, destaca-se a observância do que dispõe o Guia Lilás, elaborado pela CGU.

A DENÚNCIA APONTA UMA
SITUAÇÃO IRREGULAR,
DESCONFORME AOS
PROCESSOS, NORMAS,
PROCEDIMENTOS OU À
CONDUTA DOS PROFISSIONAIS
NAS RELAÇÕES DE TRABALHO.



COMO A DENÚNCIA É TRATADA?

O QUE A OUVIDORIA FAZ AO RECEBER UMA DENÚNCIA?

Ao receber uma denúncia (anônima ou identificada), a Ouvidoria realiza uma análise técnica e imparcial do relato para verificar se há elementos suficientes para que seja dado início à apuração dos fatos narrados pelas áreas competentes.

SE A MINHA DENÚNCIA FOR GENÉRICA E NÃO TIVER ELEMENTOS QUE POSSAM COMPROVÁ-LA, O QUE ACONTECE?

A denúncia recebida pela Ouvidoria só será considerada habilitada na hipótese de conter elementos mínimos descritivos ou indícios que permitam à área competente chegar a tais elementos, observados os requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade. Logo, em se tratando de denúncia genérica, sem os requisitos mínimos necessários, a Ouvidoria poderá solicitar a respectiva complementação de informações aos denunciantes, salvo se a denúncia for anônima. No caso de denúncias anônimas, que não forem consideradas habilitadas, são arquivadas por “falta de clareza / insuficiência de dados”.

QUEM ANALISA A MANIFESTAÇÃO QUE TRATA DE ATOS DE RETALIAÇÃO?

As manifestações recebidas que versem sobre práticas de retaliação contra denunciante praticadas por empregados da Petrobras são encaminhadas à Integridade Corporativa.

POSSO CONFIAR QUE A MINHA DENÚNCIA SERÁ DEVIDAMENTE TRATADA?

Sim. Tanto a Ouvidoria quanto as áreas de apuração possuem como missão institucional a promoção da integridade. Logo, todas as manifestações consideradas habilitadas são devidamente encaminhadas, havendo atualização do seu status até a conclusão e efetiva resolutividade no Canal de Denúncias.

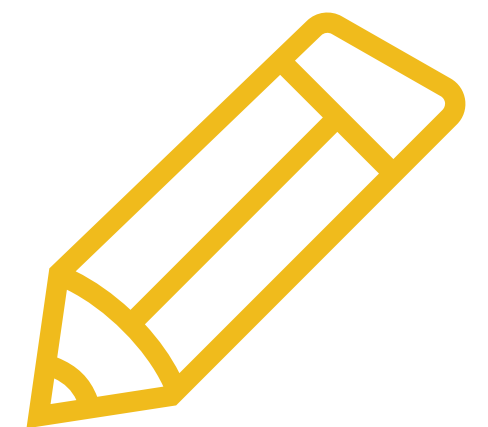
PRECISO CADASTRAR VÁRIAS DENÚNCIAS SOBRE UM MESMO FATO?

Não. É importante que ao invés de cadastrar várias denúncias sobre um mesmo fato, você cadastre uma denúncia rica em detalhes, atentando para as orientações contidas nesta cartilha.

O FLUXO DETALHADO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS ESTÁ DETALHADO NOS PADRÕES DE PROCESSO INTERNOS DA PETROBRAS CONSULTE NO PORTAL DE GESTÃO.

LEMBRE-SE:

Apresentar denúncia falsa ou caluniosa configura crime previsto em lei, podendo sujeitar o agente às responsabilizações civil e penal.



QUEM APURA UMA DENÚNCIA?

A análise da denúncia é feita pela equipe especializada da Ouvidoria-Geral. Se a denúncia possuir elementos mínimos de apuração ela é encaminhada para as áreas responsáveis de acordo com o tema.

PARA AS DENÚNCIAS DE **VIOLÊNCIA NO TRABALHO E VIOLÊNCIAS SEXUAIS**, A ÁREA APURADORA É DETERMINADA PELA **PESSOA DENUNCIADA**:

I. Se a pessoa denunciada pertence ao quadro de **prestadores de serviços**: a apuração da denúncia será realizada pela empresa prestadora de serviços com a qual o denunciado possui vínculo trabalhista e monitorada pela área gestora responsável pelo contrato;

II. Se a pessoa denunciada pertence ao quadro de **empregados da Petrobras**: de acordo com o tipo de violência a apuração pode ser conduzida pela Integridade Corporativa (INC), pela Inteligência e Segurança Corporativa (ISC) ou pela área gestora do empregado (dois níveis hierárquicos acima da pessoa denunciada);

PARA AS **DENÚNCIAS EMPRESARIAIS**, A ÁREA DE APURAÇÃO SERÁ DETERMINADA CONFORME O **GRUPO DE CLASSIFICAÇÃO DA DENÚNCIA**. ASSIM, AS DENÚNCIAS PERTENCENTES AO GRUPO DE:

- **Incidentes de Conformidade**, serão apuradas pela Integridade Corporativa (INC);
- **Incidentes de segurança corporativa**, serão apuradas pela Inteligência e Segurança Corporativa (ISC);
- **Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS)** , serão apuradas pelo SMS;
- **Recursos Humanos**, serão apuradas pelo RH, ressalvadas as situações de impedimento ou suspeição.

VALE DIZER QUE A EXISTÊNCIA DE UM CONFLITO OU SITUAÇÃO A SER TRATADA EM UMA ÁREA NÃO NECESSARIAMENTE REQUER APURAÇÃO COM RESPONSABILIZAÇÃO.



Ao término da apuração, o resultado será informado ao denunciante por meio do CANAL DE DENÚNCIAS.

QUAIS SÃO OS ELEMENTOS ANALISADOS?

Legitimidade do Denunciante: verificação se o denunciante tem legitimidade para apresentar a denúncia, ou seja, se ele é parte interessada ou se tem conhecimento direto dos fatos denunciados.

Fundamentação da Denúncia: a denúncia deve ser bem fundamentada, com a apresentação de fatos concretos e evidências que sustentem as alegações. Denúncias genéricas ou infundadas geralmente não habilitadas para apuração.

Competência do Órgão: verificação se o órgão ou autoridade que recebe a denúncia é competente para tratar do assunto. A denúncia deve ser encaminhada ao órgão correto para que possa ser adequadamente processada.

Tipificação: a denúncia deve corresponder a uma violação de normas legais ou regulamentos vigentes. É necessário que a conduta denunciada seja tipificada como uma infração, crime ou violação administrativa.

Identificação do Denunciante: embora algumas denúncias possam ser anônimas, a identificação do denunciante pode facilitar a admissibilidade, pois permite que o órgão competente busque mais informações ou esclarecimentos, se necessário.

Boa-fé: a denúncia deve ser feita de boa-fé, com a intenção legítima de corrigir uma irregularidade e não por motivos de vingança, competição desleal ou outras razões escusas.

Esses critérios ajudam a garantir que apenas denúncias sérias e bem fundamentadas sejam admitidas e processadas, evitando desperdício de recursos e tempo com denúncias infundadas ou maliciosas.

ELEMENTOS MÍNIMOS	DESEJÁVEIS	QUALIFICADORES
-------------------	------------	----------------

QUEM

IDENTIFICAR COM O MÁXIMO DETALHES A PESSOA QUE COMETEU A IRREGULARIDADE E OS ENVOLVIDOS

NOME, LOCAL DE TRABALHO, EMPRESA PARA QUAL TRABALHA.

INFORMAR A FUNÇÃO DO DENUNCIADO.

O QUE

NARRATIVA DETALHADA DOS FATOS, COM O MÁXIMO DE INFORMAÇÕES ACERCA DA IRREGULARIDADE DENUNCIADA.

IDENTIFICAR AS CIRCUNSTÂNCIAS QUE ENVOLVEM A IRREGULARIDADE, COM DETALHAMENTO DE COMO ELA ACONTECEU.

LINGUAGEM CLARA E OBJETIVA, EVITE UTILIZAR EXPRESSÕES IRÔNICAS, XINGAMENTOS E/OU INSULTOS.

QUANDO E ONDE?

IDENTIFICAÇÃO ESPECÍFICA DO LOCAL EM QUE OCORRERAM OS FATOS NARRADOS NA DENÚNCIA.

IDENTIFICAR O PERÍODO (DATA/HORA) EM QUE A IRREGULARIDADE OCORREU

INFORMAR SE HÁ SISTEMAS DE IMAGEM OU ÁUDIO QUE POSSAM EVIDENCIAR OS FATOS

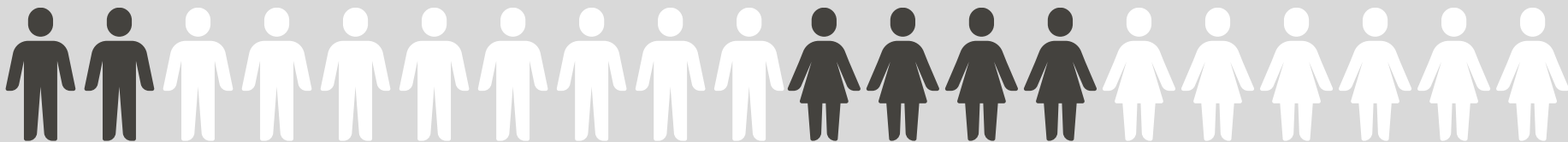
POR QUÊ?

POSSÍVEIS CIRCUNSTÂNCIAS QUE MOTIVARAM A PRÁTICA DA IRREGULARIDADE IDENTIFICADA, SE SOUBER.

INDICAR POSSÍVEIS TESTEMUNHAS QUE POSSAM SER PROCURADAS PARA FALAR SOBRE O ASSUNTO E ONDE ENCONTRÁ-LAS

INFORMAR SE VOCÊ PRESENCIOU A SITUAÇÃO QUE ESTÁ DENUNCIANDO OU APENAS OUVIU FALAR.

EVIDÊNCIAS EM DENÚNCIAS PERSONALÍSSIMAS



A apuração de denúncias de violência no trabalho exige a coleta de diversas evidências para assegurar que OS fatos sejam corretamente investigados e as medidas apropriadas sejam tomadas. bem como assegurar que todas as partes envolvidas tenham a oportunidade de apresentar suas versões e que a verdade seja estabelecida com base em provas concretas.

TESTEMUNHOS DE PESSOAS QUE PRESENCIARAM OS FATOS (TESTEMUNHAS)	Depoimentos ou relatos escritos de pessoas que testemunharam os fatos.
DOCUMENTAÇÃO	E-mails e Registros de comunicações eletrônicas que contenham evidências de violência, assédio ou comportamento inadequado. anotações de reuniões ou registros feitos pela vítima sobre os incidentes Documentação Médica: relatórios médicos ou psicológicos que atestem os efeitos da violência sobre a saúde da vítima.
REGISTROS DE VÍDEO E ÁUDIO	Imagens/áudios capturados por câmeras de segurança que mostrem incidentes de violência ou registros de conversas ou reuniões que contenham evidências de comportamento abusivo.
REGISTROS DE DESEMPENHO E DISCIPLINAR	Avaliações de desempenho que possam mostrar mudanças no comportamento ou desempenho da vítima após os incidentes. Ou registros disciplinares anteriores contra o agressor ou relacionadas a incidentes de violência.
EVIDÊNCIAS FÍSICAS	Fotografias de lesões físicas ou danos causados pela violência à pessoa ou danos a equipamentos ou móveis.
ANÁLISE DE COMPORTAMENTO	Avaliação psicológica do agressor e da vítima para entender o contexto e o impacto dos incidentes. Identificação de padrões de comportamento abusivo por parte do agressor.
DENÚNCIAS ANTERIORES	Registros de denúncias anteriores feitas contra o agressor ou a favor da vítima, que possam indicar um padrão de comportamento.
ENTREVISTAS COM A(S) VÍTIMA(S)	Coleta de informações detalhadas diretamente da vítima sobre os incidentes e seu impacto.
ENTREVISTAS COM O AGRESSOR	Oportunidade para o acusado apresentar sua versão dos fatos e responder às acusações.
APOIO DE ESPECIALISTAS	Orientação de profissionais especializados para garantir que a investigação seja conduzida de forma justa e imparcial.

GUIAS INFORMATIVOS

CONHEÇA O GUIA
ORIENTAÇÕES PARA
PREVENÇÃO E
TRATAMENTO AO ASSÉDIO
MORAL E SEXUAL E À
DISCRIMINAÇÃO NO
GOVERNO FEDERAL

Guia Lilás

CARTILHA DO MPT SOBRE
ASSÉDIO SEXUAL NO
TRABALHO



ACESSE O LINK

CARTILHA DE PREVENÇÃO
E COMBATE À
DISCRIMINAÇÃO, AO
ASSÉDIO MORAL E ÀS
VIOLÊNCIAS DE NATUREZA
SEXUAL



ACESSE O LINK

Você sabia que
Assédio sexual por chantagem é crime?
Desde 2001, o art. 216-A do Código Penal prevê:
"Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição se superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício, emprego, cargo ou função".
A pena prevista é de detenção, de 1 (um) a 2 (dois) anos.

FONTE: CARTILHA DO MPT - ASSÉDIO SEXUAL
NO TRABALHO: PERGUNTAS E RESPOSTAS.
BRASÍLIA, MAIO DE 2017

DENÚNCIAS FORA DO ÂMBITO DA PETROBRAS

EM CASO DE DENÚNCIA DE VIOLÊNCIA FORA DA EMPRESA, É IMPORTANTE BUSCAR AJUDA IMEDIATAMENTE.



Delegacia de Polícia:

- Procure a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), caso exista em sua cidade. Essas delegacias são preparadas para lidar com casos de violência contra a mulher de forma sensível e especializada.
- Se não houver uma DEAM, qualquer delegacia de polícia pode registrar a ocorrência.



Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180:

- É um serviço gratuito e confidencial, disponível 24 horas por dia, em todo o Brasil. Além de orientar sobre os direitos das mulheres, o Ligue 180 pode encaminhar a denúncia para as autoridades competentes.



Ministério Público:

- Pode ser contatado para denúncias de violência contra a mulher, especialmente se houver necessidade de medidas protetivas ou acompanhamento de processos.



Defensoria Pública:

- A Defensoria Pública pode oferecer assistência jurídica gratuita para vítimas de violência doméstica, auxiliando na obtenção de medidas protetivas e em processos judiciais.



Rede de Apoio Local:

- Existem ONGs e outras organizações de apoio à mulher que oferecem assistência, incluindo abrigo, apoio psicológico e orientação jurídica.

É FUNDAMENTAL BUSCAR APOIO
E GARANTIR A SEGURANÇA O
MAIS RÁPIDO POSSÍVEL.
EM CASOS DE EMERGÊNCIA,
NÃO HESITE EM LIGAR PARA A
POLÍCIA MILITAR PELO 190.



ESTA CARTILHA É UMA PUBLICAÇÃO INTERNA
DA OUVIDORIA-GERAL DA PETROBRAS.