

# **Análise dos Indicadores do Canal de Denúncia Petrobras (2016-2022)**

## APRESENTAÇÃO

A Petrobras oferece aos seus públicos interno e externo um canal exclusivo para o recebimento de denúncias, disponível nos idiomas português, inglês e espanhol, 24 horas, em todos os dias do ano. O serviço, gerido pela Ouvidoria-Geral, é operado por empresa independente e especializada, submetido a controles internos e auditoria, para aferir a integralidade e totalidade das denúncias.

De acordo com uma classificação de temas, previamente estabelecidos, a Ouvidoria-Geral endereça as denúncias recebidas para áreas responsáveis pela apuração.

O tratamento das denúncias contempla o recebimento de denúncias com garantia de anonimato aos denunciantes que optem por não se identificar.

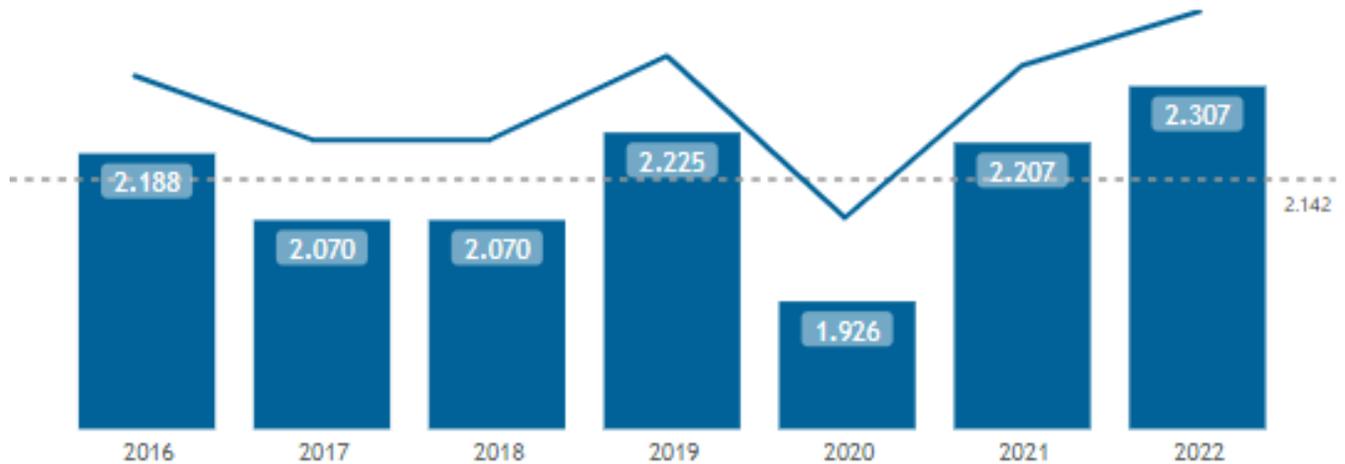
No período entre 18 de novembro de 2015 e 31 de dezembro de 2022, foram recebidas mais de 12 mil denúncias, o que permite a utilização de ferramentas tecnológicas para análise de dados, objetivo deste relatório, que compara os indicadores relacionados ao funcionamento do Canal de Denúncia da Petrobras com relatórios de duas empresas especializadas: NAVEX Global (empresa global com forte atuação nos USA) e Aliant, do grupo ICTS (empresa que atua principalmente no mercado brasileiro). Os relatórios podem ser conferidos nos links abaixo:

[2022 Hotline Incident Management Benchmark Report FIN.pdf \(navex.com\)](#)

[Evolução dos Canais de Denúncias no Brasil 2021 - Aliant - Infogram](#)

Ressalta-se que a divulgação dos dados está em consonância com o Movimento Transparência 100% do Pacto Global da ONU, que tem como um dos compromissos 100% de transparência sobre os canais de denúncias.

# Denúncias recebidas



No período de 2016 a 2022 foram recebidas 14.993 denúncias, representando o recebimento de 2.142 denúncias em média por ano.

Ressalta-se que, a fim de possibilitar a comparação histórica das denúncias recebidas, foram excluídas as denúncias relacionadas às empresas desinvestidas pela Petrobras, com destaque para a Petrobras Distribuidora e Liquigás.

As denúncias recebidas são classificadas, conforme melhores práticas de mercado e atendendo as especificidades da Petrobras, sendo divididas em diversos temas e organizadas em 5 grupos:

- IC Incidentes de Conformidade
- ISC Incidentes de Segurança Corporativa
- SMS Segurança, Meio ambiente e Saúde
- VT Violência no Trabalho
- RH Recursos Humanos

Todos os grupos e temas estão definidos em procedimentos internos da Petrobras.

Em virtude da distinção entre os grupos de denúncias, utilizados pela Petrobras e pelas empresas Navex e Áliant, não foi possível estabelecer comparação direta.

## IC Incidentes 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.

## ISC Incidentes 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.

## SMS Segurança, Meio ambiente e Saúde

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.

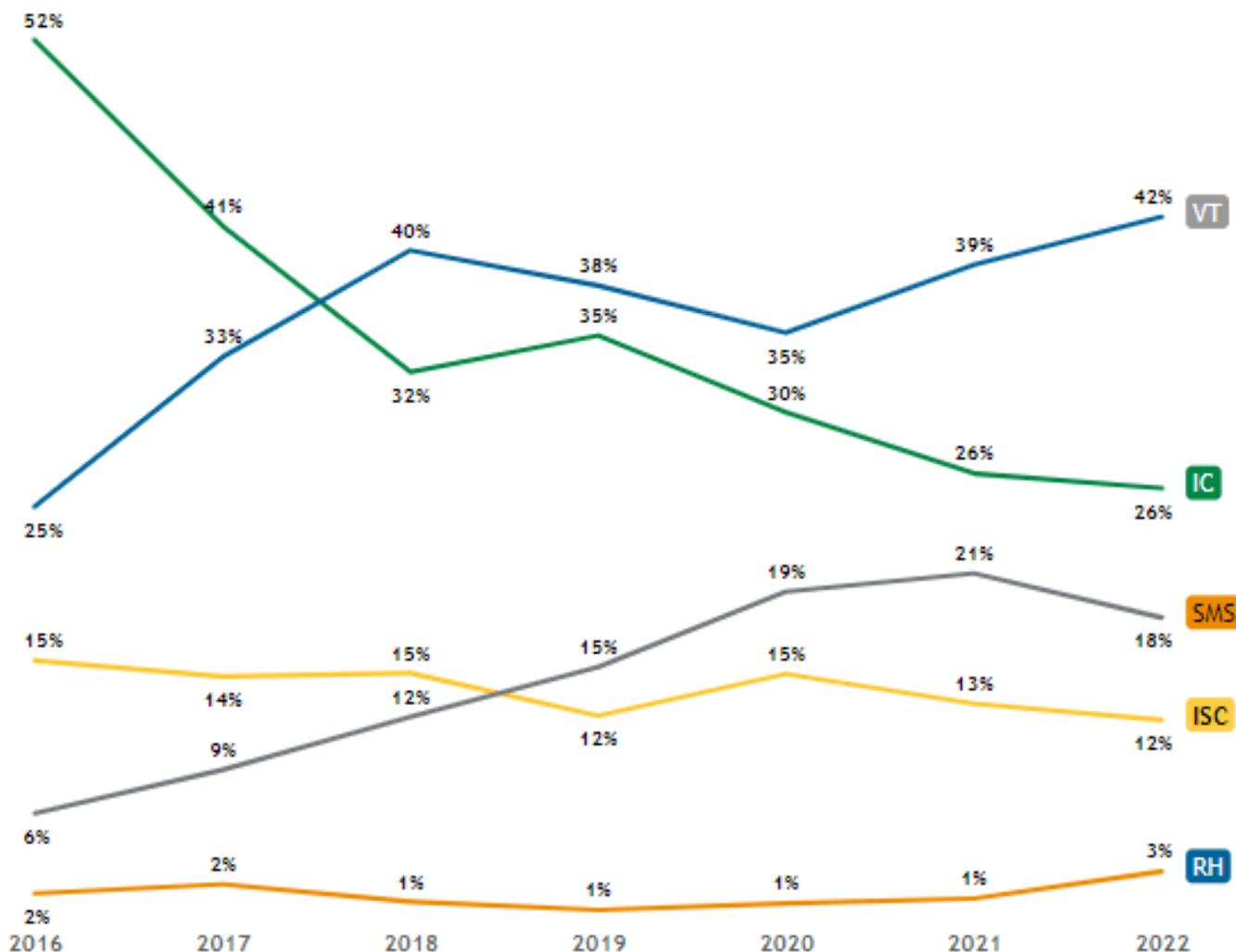
## VT Violência no Trabalho

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 essas alvos intencionais ou envolvidos de forma impessoal ou incidental.

## RH Recursos Humanos

Práticas recorrentes ou episódios isolados que transgridam previsões normativas que envolvem processos de RH, como Gerenciamento de Desempenho, Auxílio Provisório de Transferência, Mobiliza, Avanço de Nível e Promoção, Prêmio por Performance, Processo Seletivo e outros.

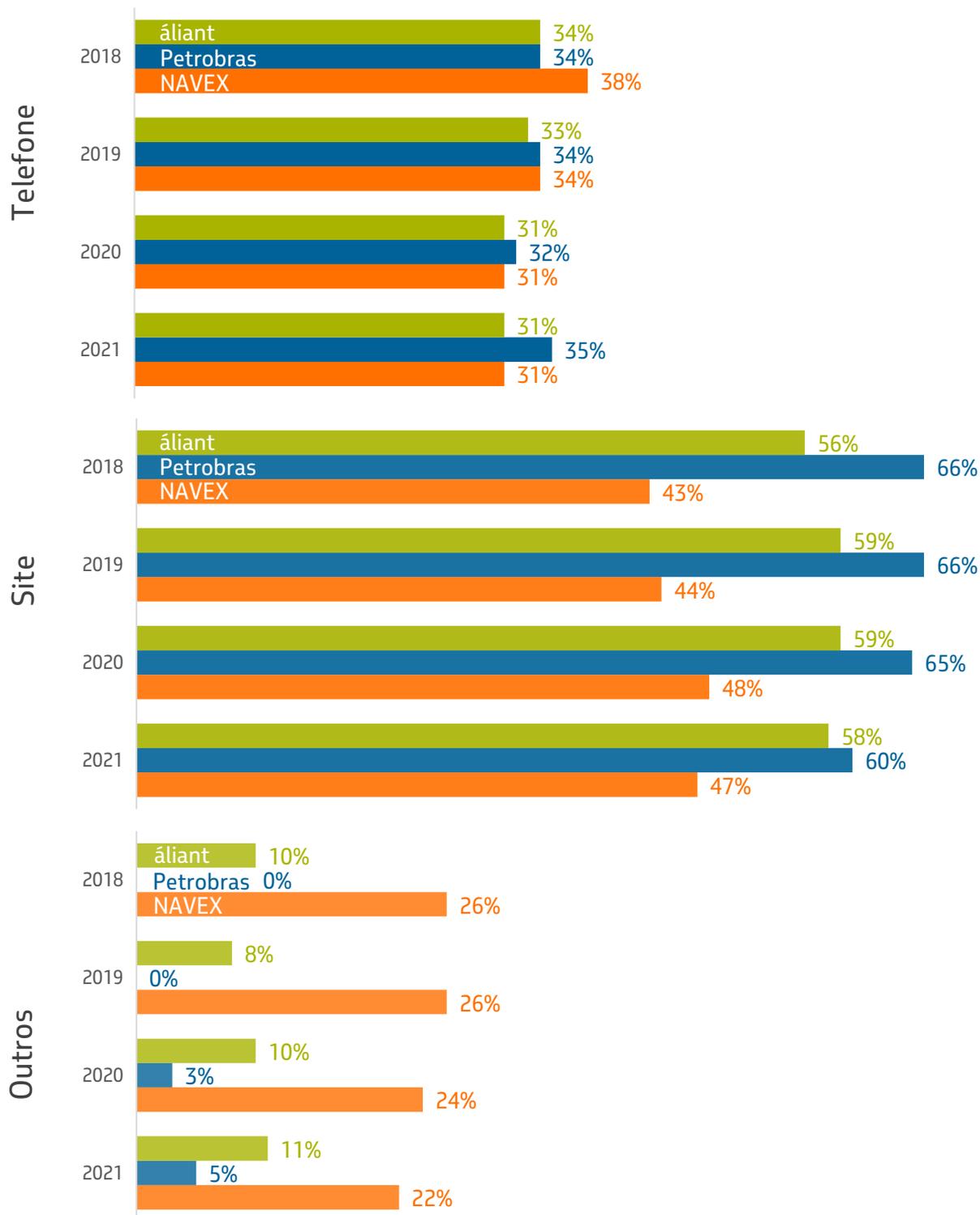
## Denúncias recebidas – distribuição de denúncias por grupo



Analisando os últimos seis anos de funcionamento do Canal de Denúncia é possível identificar mudanças significativas na quantidade de denúncias recebidas relacionadas aos grupos:

1. Incidente de Conformidade - Em 2016 o grupo representava a 52% das denúncias recebidas e passou a representar 26% das denúncias recebidas em 2021.
2. Segurança, Meio Ambiente e Saúde - Apresenta o crescimento constante desde 2016, finalizando o ano de 2021 representando 21% das denúncias recebidas.
3. Violência no trabalho - Desde 2018 o grupo de denúncia representa o maior percentual das denúncias recebidas.

# Denúncias recebidas por forma de registro



## 2. Denúncias recebidas por forma de registro

āliant

“Incremento dos registros via Web pela facilidade de acesso à internet e realização do registro conforme conveniência do denunciante. Além do mais, há percepção de maior anonimato/segurança do processo eletrônico. O maior uso da web para comunicação é uma macro tendência da sociedade.

Redução dos contatos telefônicos em função da mudança de padrão na forma de comunicação. Além disso, o contato por voz traz sensação de maior exposição do denunciante.

Para muitos é mais “difícil” falar do que escrever sobre algo. A conversa ao telefone também pode ser um fator relevante, em função da dinâmica de perguntas e respostas que se estabelece com o especialista.”

NAVEX

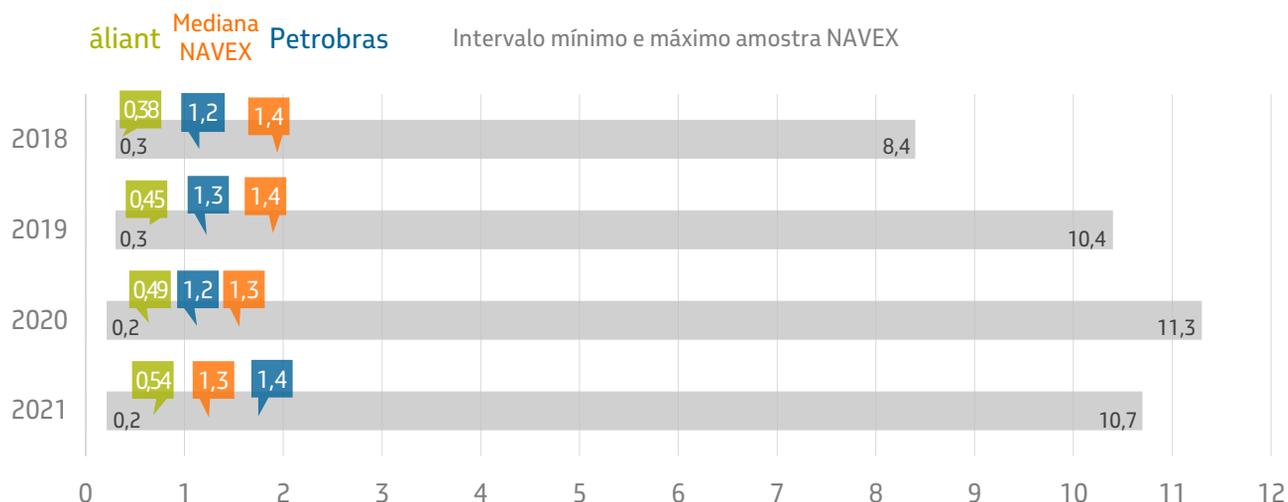
Está se tornando mais importante para as organizações rastrear todos as manifestações, porque as empresas que rastreiam apenas os registros pela web e telefone estão perdendo uma parcela significativa dos relatos.

No desenho do processo de tratamento de denúncias na Petrobras foi definido que o Canal de Denúncia é a única forma para registro de denúncias, sendo disponibilizada a possibilidade de registro pela web, telefone, aplicativo e carta. Também podem ser realizados atendimentos presenciais, desde que a denúncia seja registrada no Canal. Esta decisão teve como objetivo certificar que todas as denúncias sejam devidamente tratadas.

No caso de recebimento de denúncias de (i) incidentes de conformidade, (ii) SMS e/ou (iii) com indicativos de tentativa de suicídio ou ideação suicida por parte de integrante da força de trabalho, ainda que por meio diverso do Canal de Denúncia, a Ouvidoria-Geral tem a atribuição de inseri-las no Canal de Denúncia. Para os demais temas, a Ouvidoria-Geral indicará ao denunciante a forma adequada de inserir a denúncia no Canal.

# Denúncias recebidas por 100 empregados

## Número de denúncias por 100 colaboradores



Analisando os dados do relatório da Navex é possível identificar que a quantidade de denúncias por 100 colaboradores apresenta uma distribuição muito ampla. O número de denúncias recebidas por 100 colaboradores variou de 0,2 a 10,7 em 2021, fato que justifica a utilização da mediana em vez da média.

A quantidade de denúncias recebidas pela Petrobras por 100 colaboradores está muito próxima do valor da mediana.

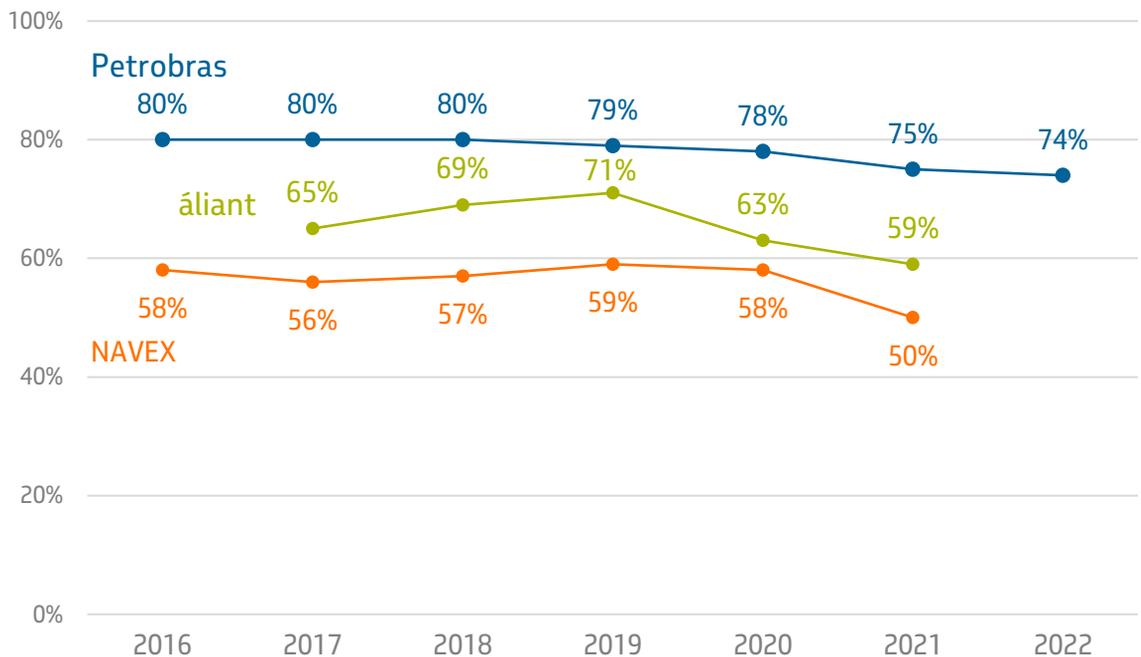
Ressalte-se que metade das organizações recebem entre 0,2 e 1,4 denúncias por 100 empregados, enquanto a outra metade recebe em 1,4 e 10,7.

Obs.: Em 2022, foram recebidas 1,5 denúncias por 100 colaboradores.

Este dado foi estimado considerando as denúncias recebidas até 31/12/2022 e levando em conta o número de colaboradores em 31/12/2022.

# Denúncias recebidas (anônimas)

Percentual de denúncias anônimas



## áliant

Denúncias identificadas ajudam no processo de apuração, facilitam a interlocução da equipe apuradora com o denunciante e, conseqüentemente, melhoram o resultado nas apurações. 41% de denúncias identificadas foi o recorde histórico atingido em 2021.

Ampliação da identificação pode ser também resultado da evolução na confiança do denunciante sobre o mecanismo do Canal e o processo de apuração e balanço de conseqüências estabelecido na organização.

## NAVEX

A redução no percentual de denúncias anônimas deve-se, principalmente, ao aumento de organizações que não recebem relatos anônimos.

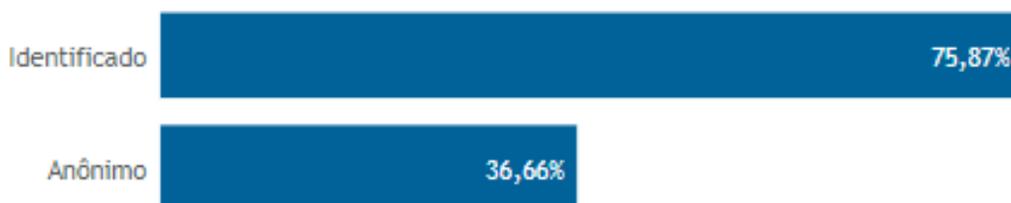
## Nível de acompanhamento de denúncias recebidas



### Nível de acompanhamento versus público - 2022



### Nível de acompanhamento versus anonimato - 2022



Identifica-se que a porcentagem de acompanhamento das denúncias anônimas recebidas pela Petrobras em 2022 está em consonância com os resultados constantes no relatório da Navex, visto que houve acompanhamento de 36,66% das denúncias e tal valor está muito próximo do maior valor máximo alcançado.

# Denúncias encerradas (Denúncias apuradas versus arquivadas)

## Encerradas Acessadas



## Apuradas



## Arquivada

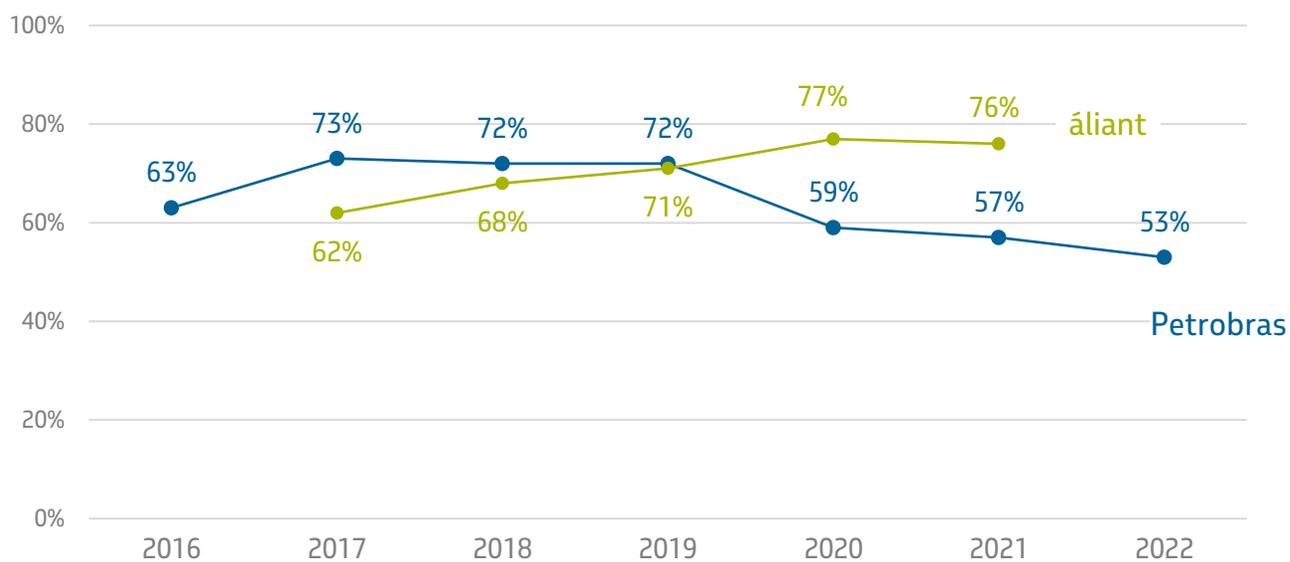


● Acessadas ● Não acessadas

# Denúncias encerradas (apuradas versus arquivadas)

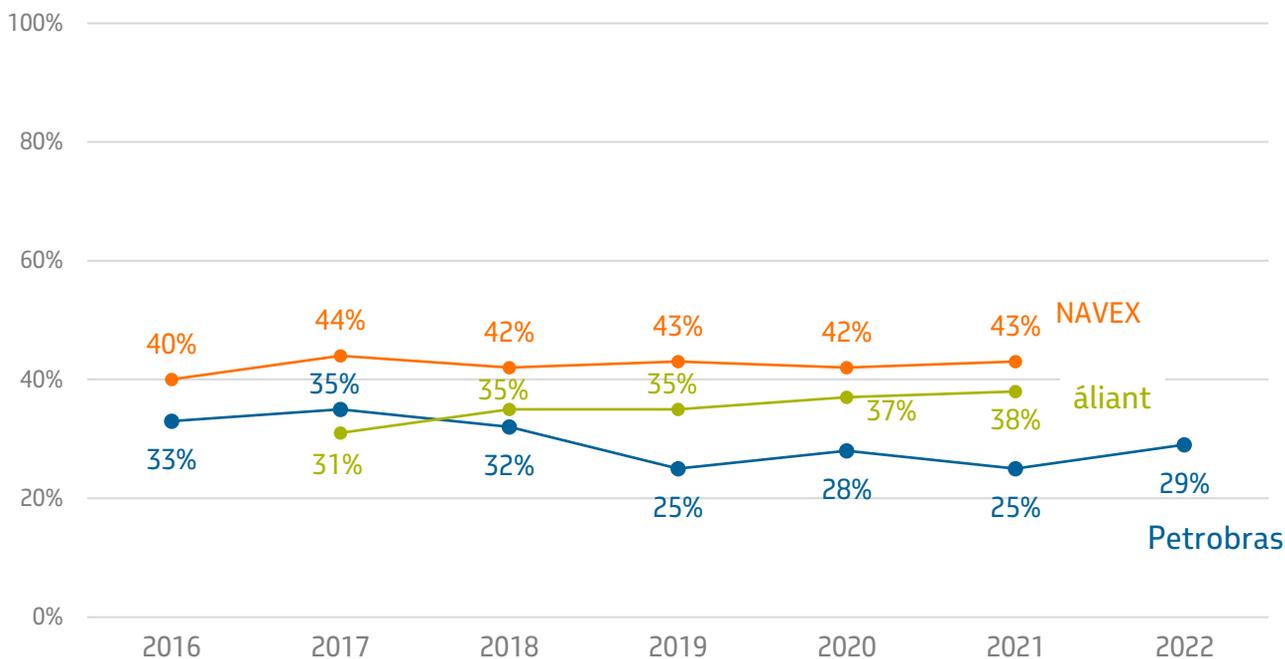
## NÍVEL DE APURAÇÃO

Percentual de denúncias encerradas por apuração (não arquivadas)



# Denúncias encerradas (Nível de confirmação)

Percentual de denúncias com elementos confirmados após apuração



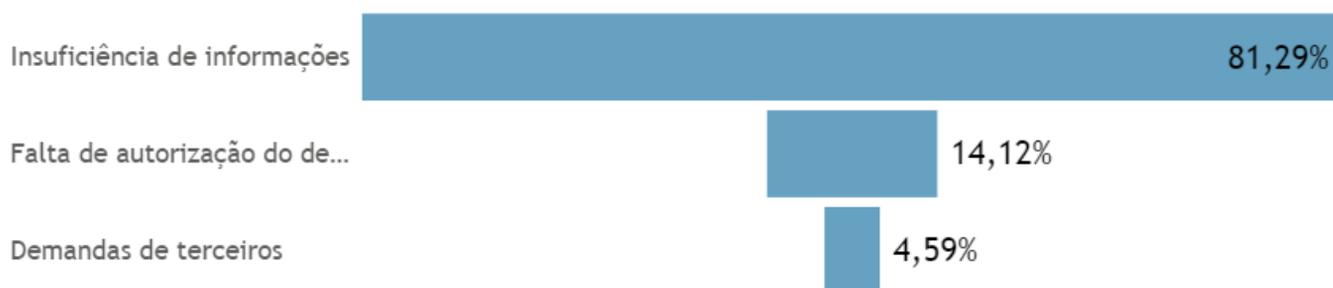
áliant

Evolução progressiva da procedência (comprovação das denúncias após condução da apuração) e da redução dos registros 'Fora de escopo' demonstram ampliação, ano após ano, da maturidade do Canal nas organizações. O efeito combinado do maior nível de qualificação (aproveitamento dos relatos registrados para condução de apurações objetivas) e da maior procedência amplifica o retorno do Canal à organização em termos qualitativos e quantitativos.

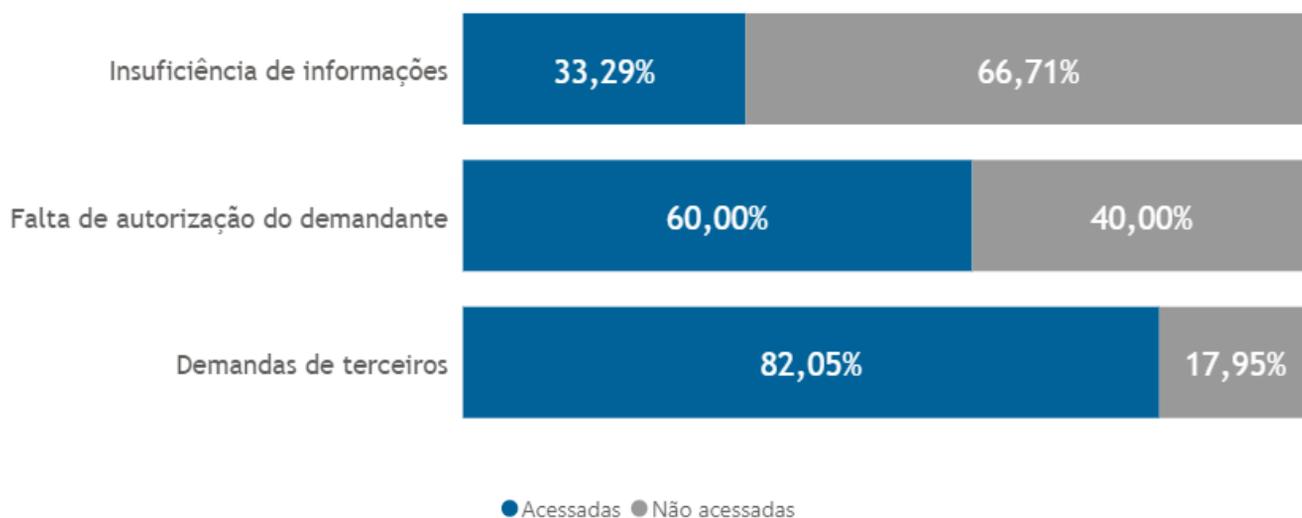
NAVEX

A taxa de comprovação se manteve estável nos últimos 6 anos, alcançando o índice de 43% de comprovação.

## Denúncias arquivadas (Causa do arquivamento)



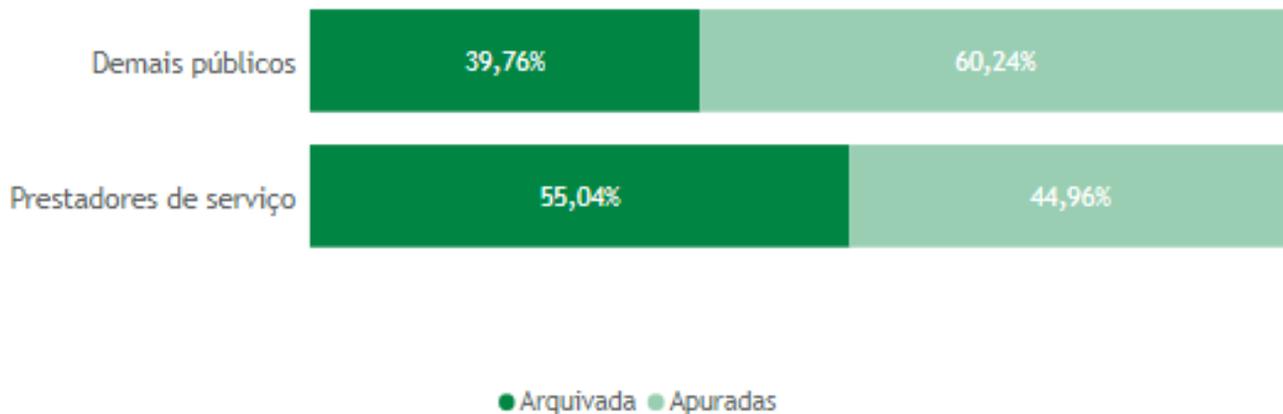
### Nível de acompanhamento



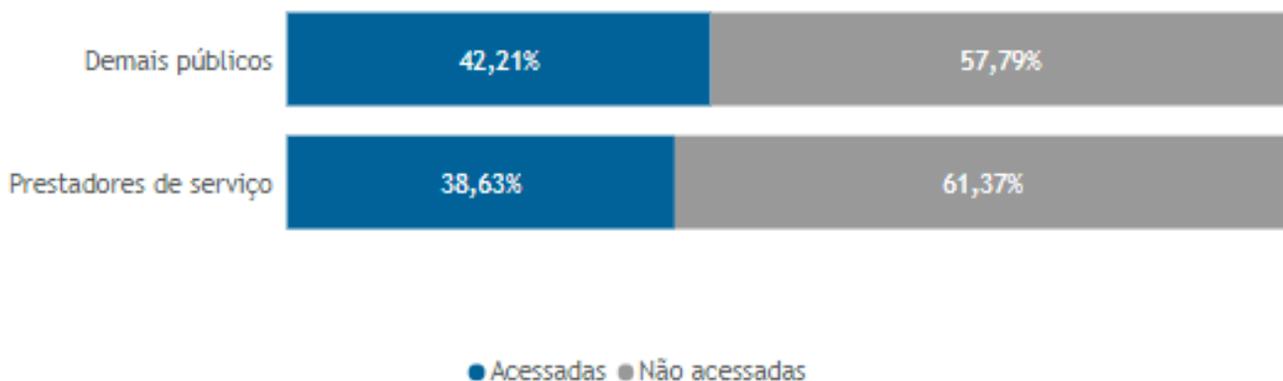
\* Foram consideradas as denúncias arquivadas nas quais consta a informação da causa do arquivamento.

# Denúncias arquivadas (Público e Nível de acompanhamento)

## Arquivamento versus público



## Nível de acompanhamento



# Denúncias encerradas (Tempo médio)

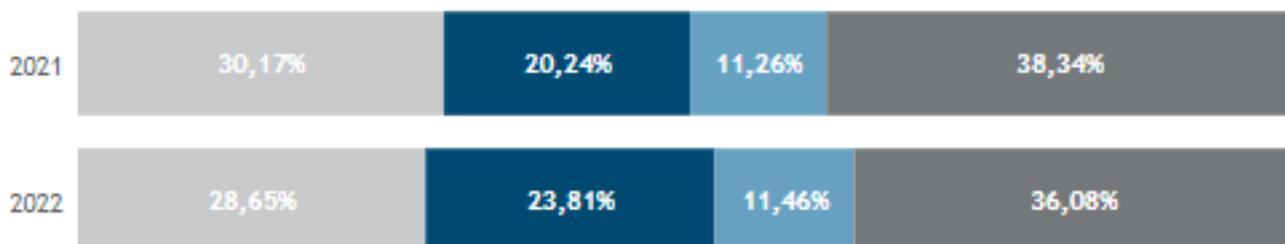
Tempo Médio (dias) | 2021

184

Tempo Médio (dias) | 2022

144

Apuradas



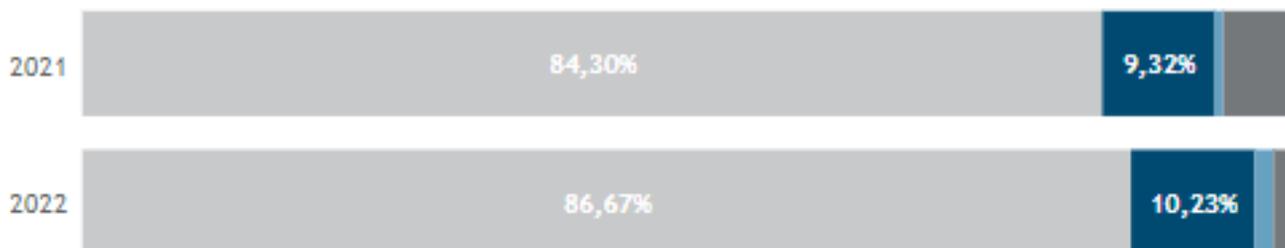
Tempo Médio (dias) | 2021

58

Tempo Médio (dias) | 2022

39

Arquivadas



● < 50 dias ● 50 < e < 90 dias ● 90 < e < 120 dias ● > 120 dias