

# POLÍTICA DE OUVIDORIA DA TBG

## 1. ATA DE APROVAÇÃO

Esta política foi aprovada pelo Conselho de Administração da TBG conforme ATA 357, Pauta nº 061 de 25/05/2022.

## 2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se à TBG, na forma do seu Estatuto Social.

## 3. PRINCÍPIOS

3.1. A TBG 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, utilizando toda a estrutura da Ouvidoria-Geral da Petrobras e da Gerência de Conformidade, Controles Internos e Inteligência da TBG para o atendimento às Diretrizes aqui estabelecidas e detalhadas no item 4.

## 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, e responder às manifestações recebidas da Ouvidoria da Petrobras 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. Aprofundar e promover a adequada apuração e o tratamento das demandas recebidas, sendo garantido à Ouvidoria-Geral da Petrobras 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, com o suporte da Ouvidoria-Geral da Petrobras, de suas atividades aos conselhos de administração, ou equivalentes, através dos comitês de auditoria, quando existentes, resguardando a confidencialidade.

4.9. Assegurar que todas as denúncias de discriminação, assédio moral, assédio sexual, fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, roubo, furto, uso indevido de bens e irregularidades graves relativas à TBG, recebidas e registradas no Canal disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da Petrobras, sejam apuradas e os respectivos resultados sejam informados à Ouvidoria-Geral da Petrobras.

4.10. Dar publicidade que a TBG, através da Ouvidoria-Geral da Petrobras, é acessível a todos os públicos de interesse, independentemente de gênero, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, condição econômica, social, cultural, linguística e física.