

# Petróleo Brasileiro S.A. (PETROBRAS)

## Carta de Serviços

Documento gerado em 07 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

## **Petróleo Brasileiro S.A. (PETROBRAS)**

## Serviços disponíveis

Solicitar Demandas LGPD Petrobras

4



público interno - credenciais da Petrobras

público externo - login único GOV.BR.

representante legal - documentação comprobatória da representação será solicitada presencialmente em uma das unidades indicadas na página do serviço.

Comparecimento presencial - será necessário apresentar CPF e documento de identificação válidos (passaporte para estrangeiros). Informar preferencialmente o e-mail como forma de contato.

#### **Canais de prestação**

Web: Preencher

Preencher as credenciais solicitadas, de acordo com o público de interesse escolhido, no formulário eletrônico.

Para apresentar sua requisição, siga os seguintes passos:

1. Acesse <https://petrobras.com.br/pt/privacidade-e-protecao-de-dados-pessoais/> ;
2. Selecione a aba "Proteção de dados pessoais";
3. Selecione o tipo de público no qual você se enquadra;
4. Na seção "Como acessar meus dados pessoais?" o formulário para apresentação de sua requisição está disponível em "Clique aqui para preenchimento do formulário".

Procurar atendimento presencial na unidade mais próxima indicada na página do serviço.

Presencial

O atendimento presencial da LGPD é indicado para demandantes menores de idade e representante de dados de Titulares de dados.

A etapa presencial destina-se à autenticação da identidade, sendo garantia para o Titular de dados de que a Petrobras busca certificar-se de estar tratando assuntos relacionados aos dados pessoas com as pessoas adequadas.

As locais de atendimento da LGPD podem ser consultadas pelo link <http://transparencia.petrobras.com.br/servico-informacao-cidadao/balcao-atendimento>. Estas mesmas unidades podem ser indicadas para busca da resposta impressa.

No momento do atendimento presencial, será solicitado apresentar documento de identificação e preencher formulário.

- Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 2 minuto(s)

### **Etapa 2 - Preenchimento da solicitação com base na LGPD pelo demandante**

Inicialmente, informará seus dados de identificação e de contato. Após, escolherá o tipo de demanda - pedido ou reclamação. Em seguida, haverá outro nível de detalhamento a ser indicado por tipo; por fim, campo para descrição da demanda de forma detalhada.

#### **Canais de prestação**

Web: Preencher

Campos para informar seus dados de identificação e de contato. Indicar o tipo de demanda - pedido ou reclamação. Indicar nível de detalhamento por tipo. Campo para livre descrição da demanda de forma detalhada.

Procurar atendimento presencial na unidade mais próxima indicada na página do serviço.

Presencial

Preencher formulário físico impresso com o teor da demanda, indicando ser pedido ou reclamação, com campo de descrição para detalhamento a permitir a adequada compreensão da demanda.

- Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Em média 3 minuto(s)

**Etapa 3 - Tratamento da demanda pela Petrobras**

Após recebimento da demanda, a Ouvidoria da Petrobras verificará a providência a ser tomada ou a reclamação a ser tratada para escolha da interlocução adequada.

**Canais de prestação**

Web: Acompanhar

O demandante receberá atualização periódica da sua demanda até seu efetivo encerramento.

Não aplicável.

**Tempo de duração da etapa**

Até 15 dia(s) corrido(s)

**Etapa 4 - Encerramento da demanda**

Enviar resposta conclusiva ao demandante e encerrar a demanda.

**Canais de prestação**

E-mail

Em caso de indicação por receber resposta por e-mail, ao demandante será enviada a resposta conclusiva pelo e-mail indicado.

Presencial

Em caso de indicação por receber resposta impressa, ao demandante será enviada mensagem por e-mail informando estar disponível. Caso o demandante não informe e-mail, quando da apresentação da demanda presencialmente, a ele será informado retornar em 15 dias.

- Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 15 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Não aplicável.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

No sítio institucional da Petrobras, haverá esclarecimentos sobre o tema. E no próprio formulário, será possível pedir esclarecimentos adicionais sobre o tema ou sobre demandas do titular.

### **Legislação**

<https://www.lexml.gov.br/urn:urn:lex:br:federal:lei:2018-08-14;13709>

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O demandante deverá receber, conforme LGPD, acesso com base nos arts. 9º e 19 da Lei.

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;



- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Na página do serviço haverá indicações das unidades da Petrobras onde será possível apresentar a demanda e receber respostas impressas.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**

#### **Dados pessoais tratados por este Serviço**

- Nome
- CPF
- email
- Maior de idade
- celular

#### **Dados pessoais sensíveis tratados por este Serviço de acordo com a Lei 13709/2018, art. 5º, II**

- Não se aplica

#### **Este serviço trata dados pessoais de crianças ou adolescentes.**

#### **Prazo de retenção para dados pessoais**

Dados pessoais mantidos armazenados durante a existência da política pública. O prazo de armazenamento poderá ser revisto em alinhamento a qualquer disposição legal sobre prazo de retenção.

#### **Hipótese de tratamento de dados pessoais adotada (Lei 13709/2018)**

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador

### **Finalidade do tratamento**

Possibilitar solicitar e acompanhar as manifestações do Titular de dados ou seu representante legal com base na LGPD.

### **Previsão legal do tratamento**

Lei 13.709/2018

### **Dados pessoais compartilhados com outras instituições**

5283 Participações S.A  
Araucária Nitrogenados S.A.  
Baixada Santista Energia S.A.  
Breitener Energética S.A.  
Breitener Tambaqui S.A.  
Breitener Jaraqui S.A.  
Eólica Mangue Seco 2  
Petrobras Logística de Exp.eProd. (PB-LOG)  
Petrobras Biocombustível  
Petrobras Comercializadora de Energia S.A. (PBEN)  
Termobahia S.A.  
Termomacaé S.A.  
Termomacaé Comercializadora de Energia S.A. (TMC)

### **País(es) e instituição(ões) que recebem transferência(s) internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis**

Não é realizada transferência internacional de dados pessoais e dados pessoais sensíveis

### **Link da política de privacidade/termo de uso do serviço**

<https://petrobras.com.br/pt/privacidade-e-protecao-de-dados-pessoais/>