

RELATÓRIO ANUAL - 2017

Ouvidoria da Transpetro

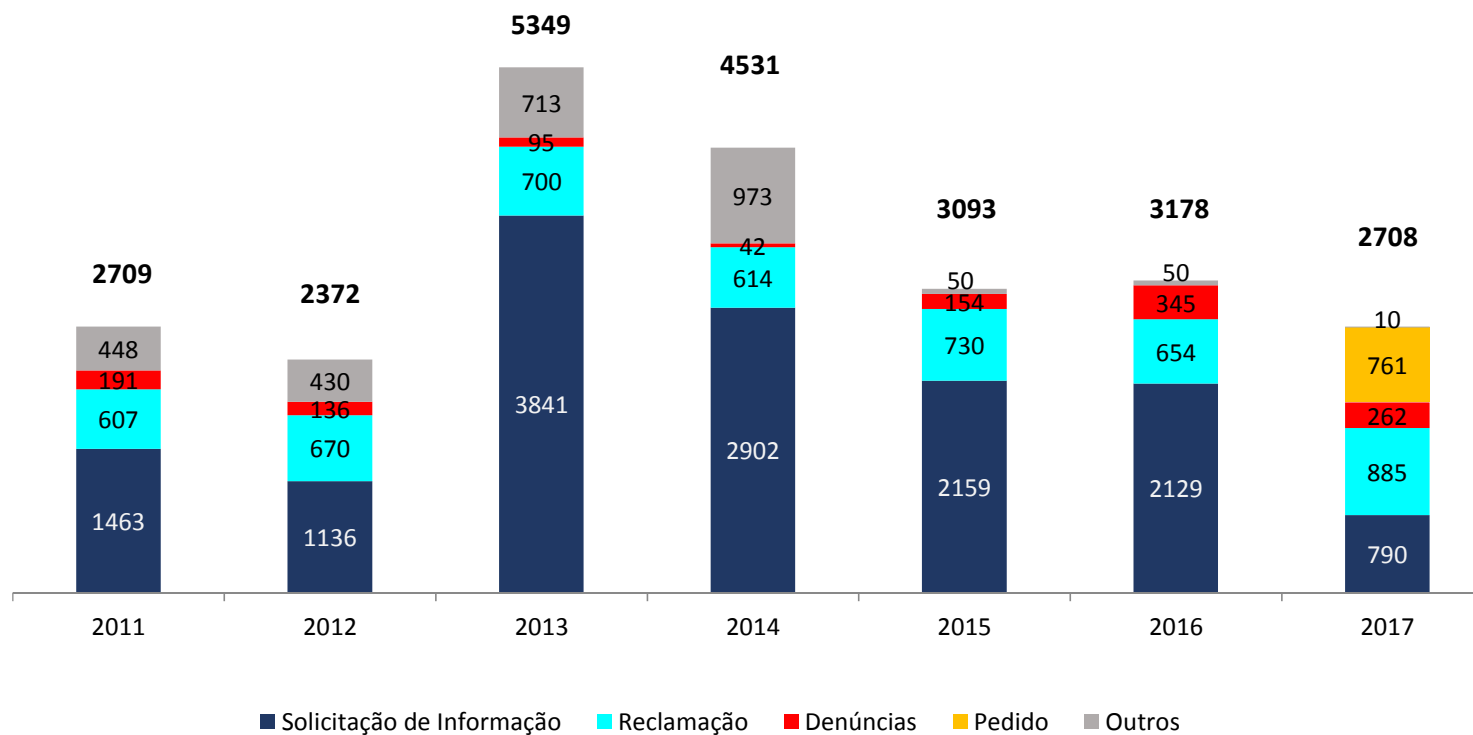


OUVIDORIA EM NÚMEROS



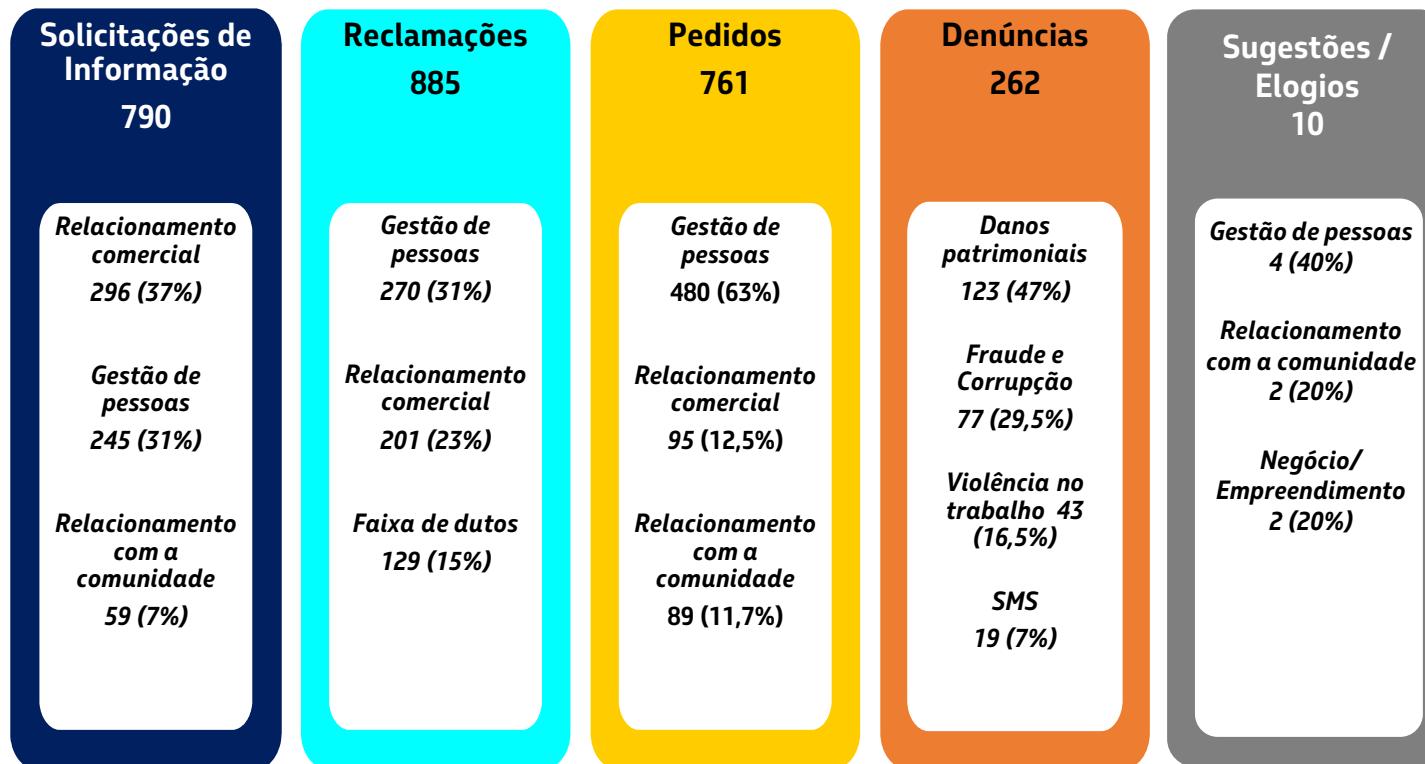
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Comparativos



OUVIDORIA EM NÚMEROS

Total 2017 = 2708



2. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO



2. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Assuntos mais demandados

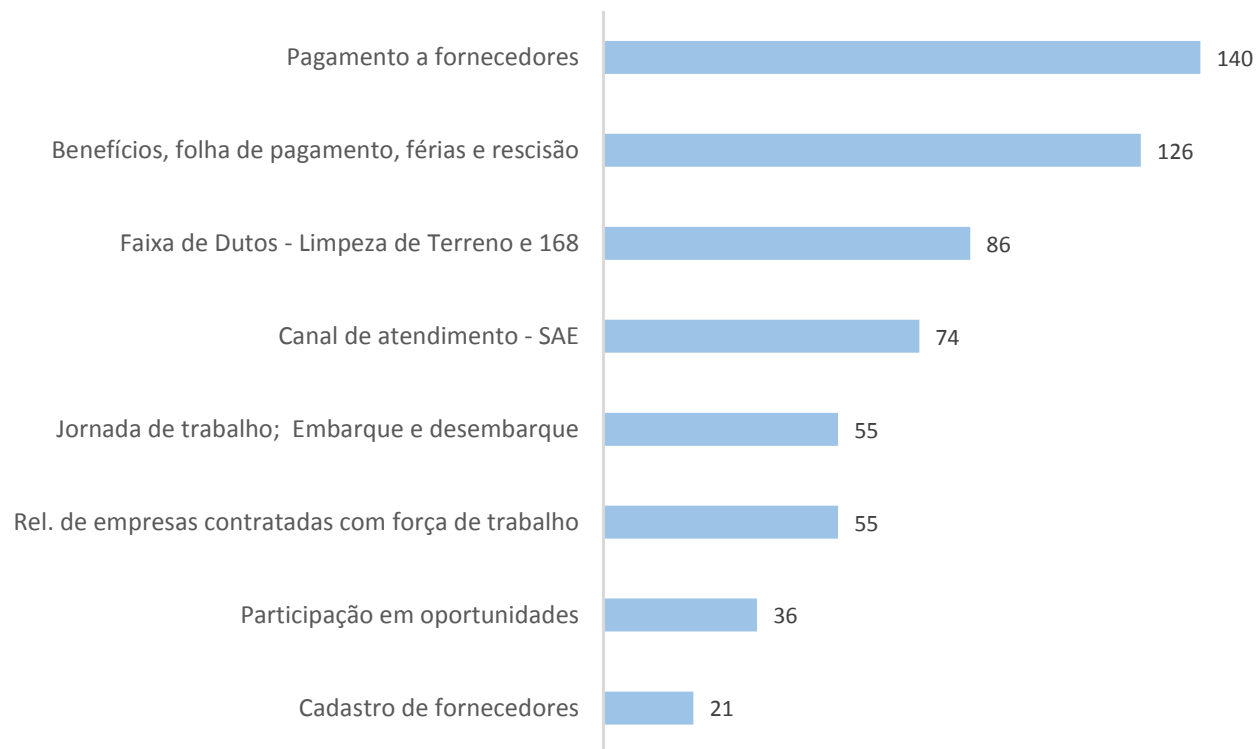


3. RECLAMAÇÃO



3. RECLAMAÇÃO

Assuntos mais demandados



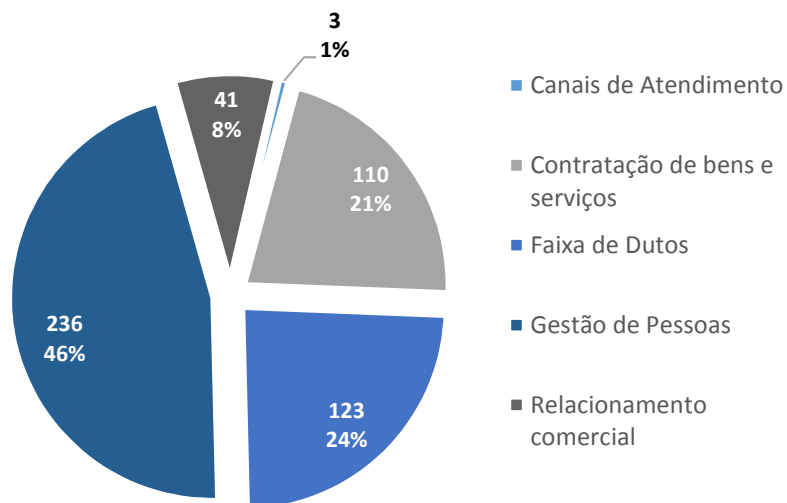
3. RECLAMAÇÃO

Comparativo dos temas mais relevantes

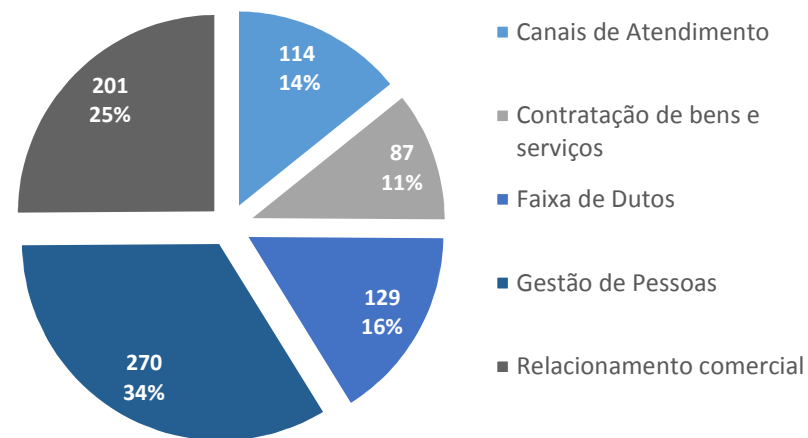
Aumento de 56%



513 Reclamações do Total de 654 em 2016



801 Reclamações do Total de 885 em 2017

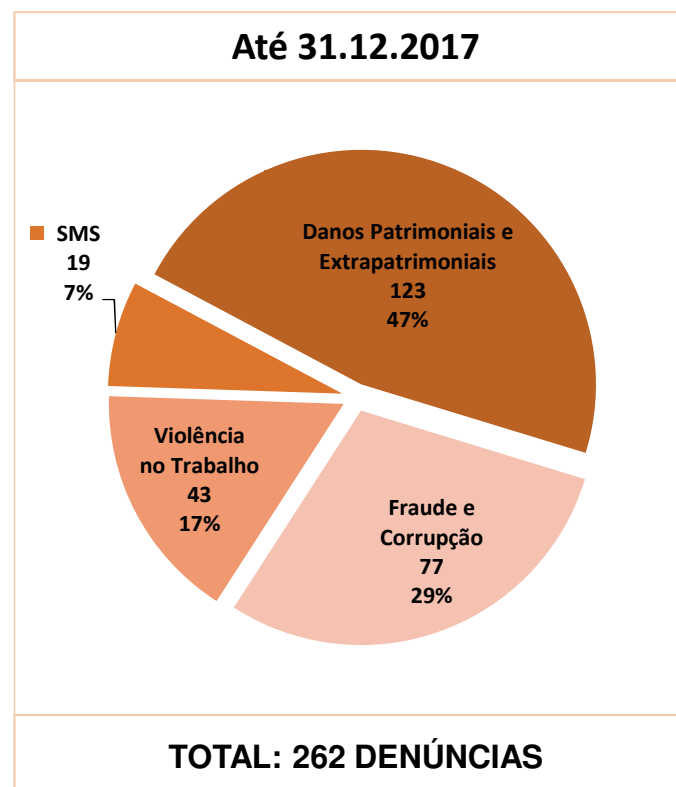
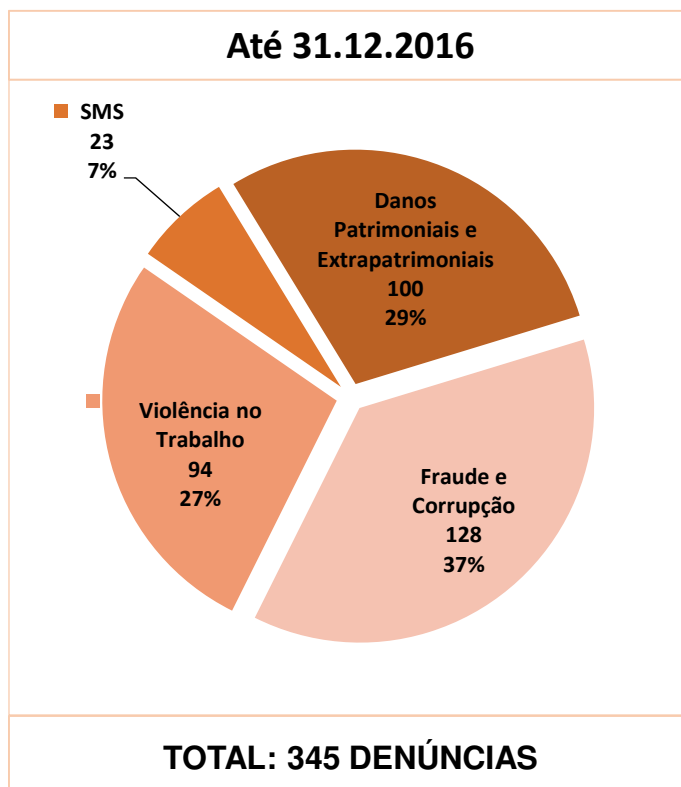


5. DENÚNCIA



5. DENÚNCIA

Comparativo 2016/2017



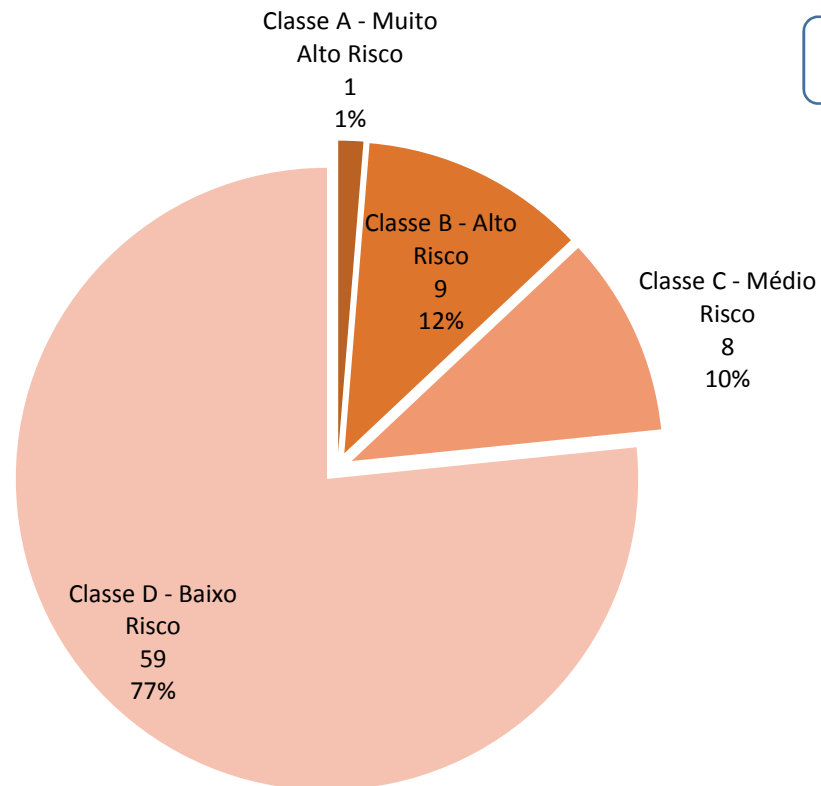
5. DENÚNCIA

5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

Denúncias de F&C por risco 2017

Total de Denúncias F&C = 77

Estoque em 31/12/2017 = 139

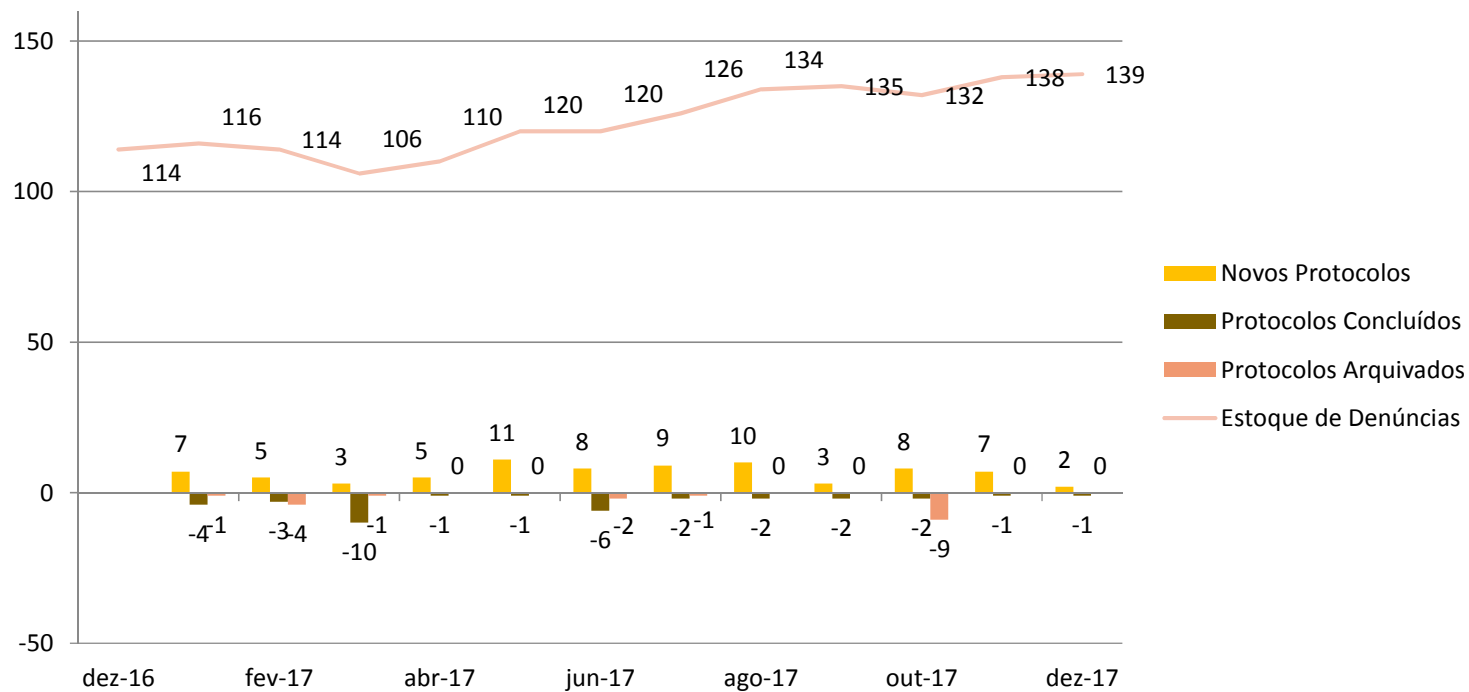


5. DENÚNCIA

5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

Mapa de movimentação das denúncias de F&C

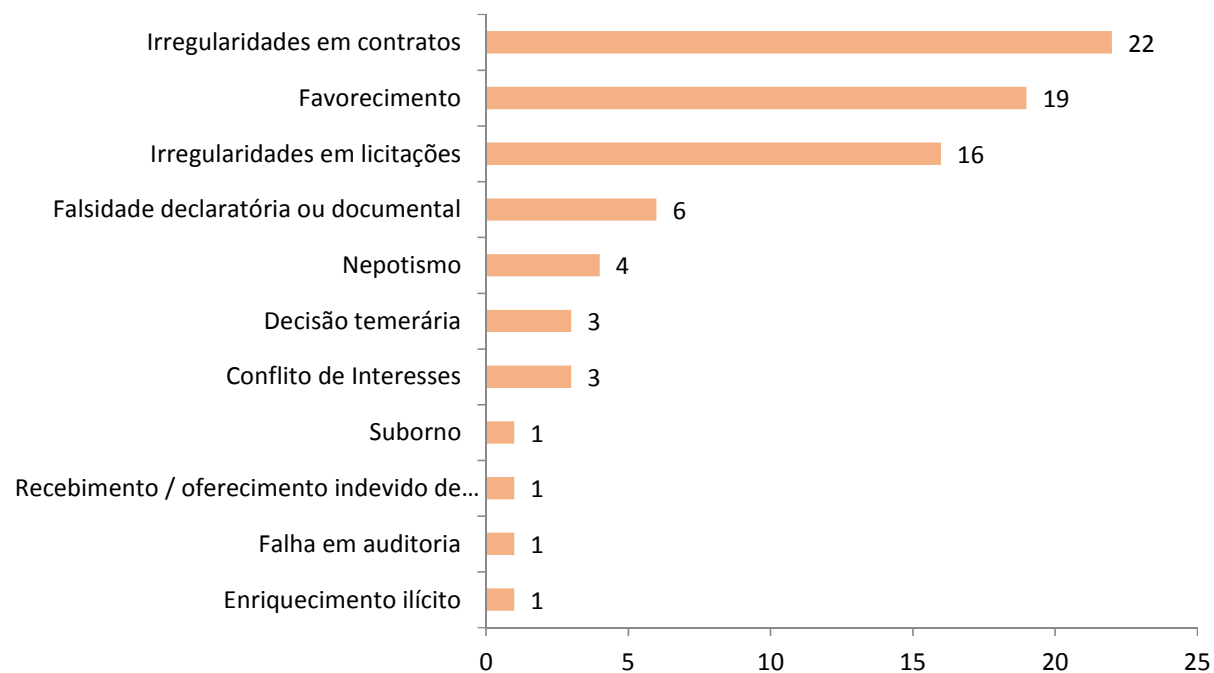
Gráfico 29



5. DENÚNCIA

5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

Temas de denúncias de F&C

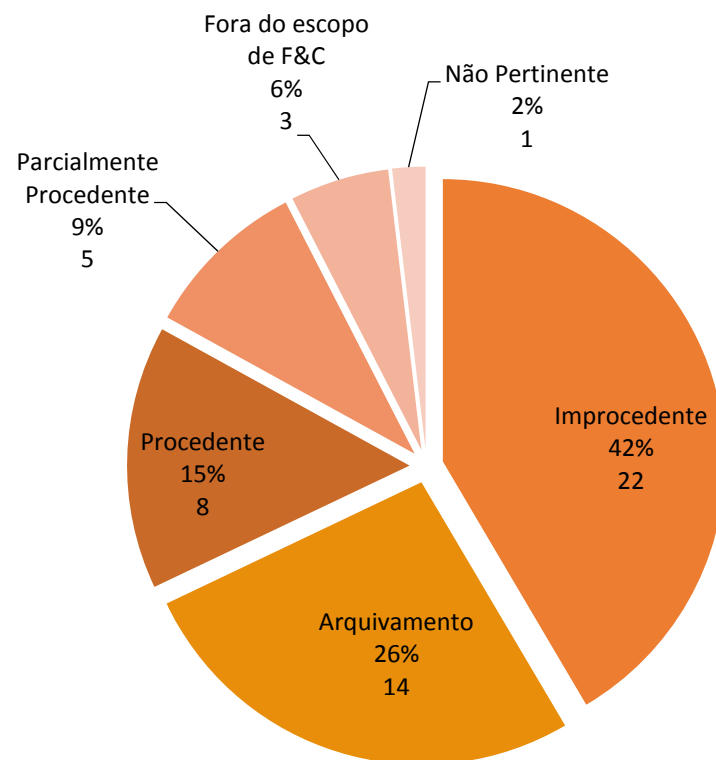


5. DENÚNCIA

5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

Denúncias de F&C encerradas

53 Denúncias F&C encerradas em 2017



OUVIDORIA DA TRANSPETRO

CANAIS DE ATENDIMENTO

Demanda Gerais (*reclamações, pedidos, elogios e sugestões*)

Internet (formulário eletrônico na página da Ouvidoria Geral): http://www.transpetro.com.br/pt_br/fale-conosco.html

Telefone: 21 3211-9091

Carta: Avenida Rio Branco, 328 – 2º andar, Sala da Ouvidoria Geral, Centro
Rio de Janeiro – RJ, Brasil, CEP: 20090-901

Atendimento presencial: agendado pelo telefone ou pelo formulário eletrônico.

Solicitação de Informação (*âmbito da Lei de Acesso à Informação*)

Internet (formulário eletrônico): http://www.transpetro.com.br/pt_br/acesso-a-informacao/servico-deinformacao-ao-cidadao-sic.html

Canal de Denúncia

Internet (formulário eletrônico)
<http://contatoseguro.com.br/petrobras>
Telefone: 0800 601 6925

