

# RELATÓRIO ANUAL - 2017

## Ouvidoria da Transpetro

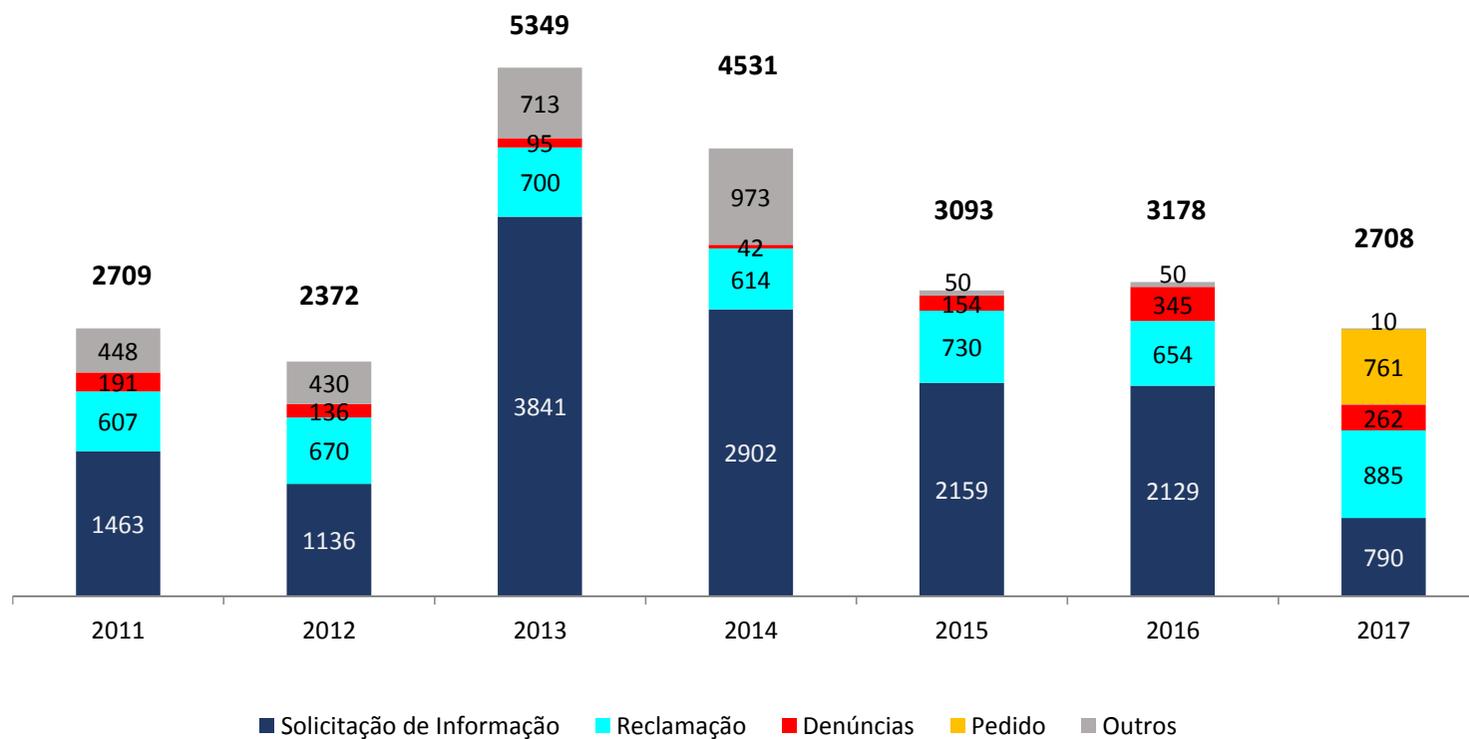


# OUVIDORIA EM NÚMEROS



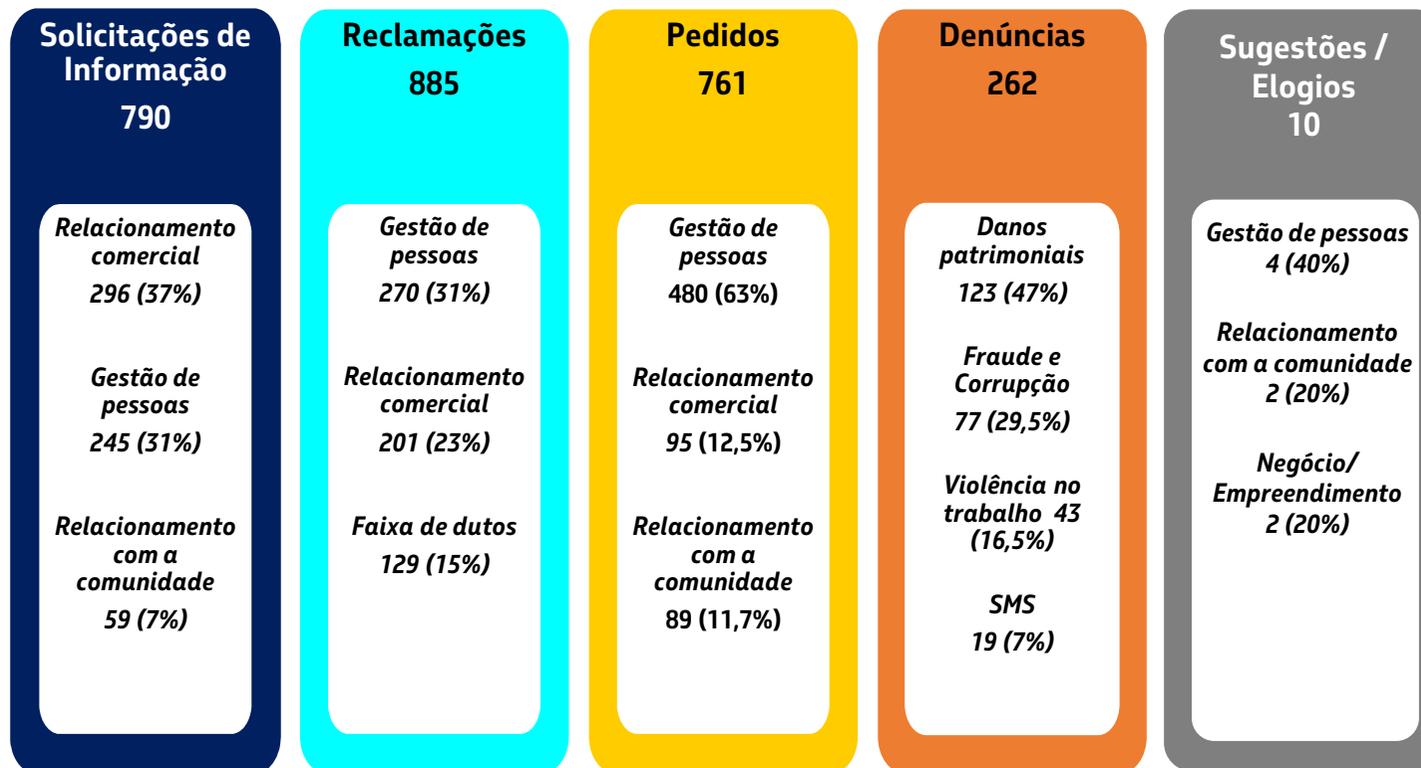
# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## Comparativos



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Total 2017 = 2708



## 2. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO



## 2. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

### Assuntos mais demandados

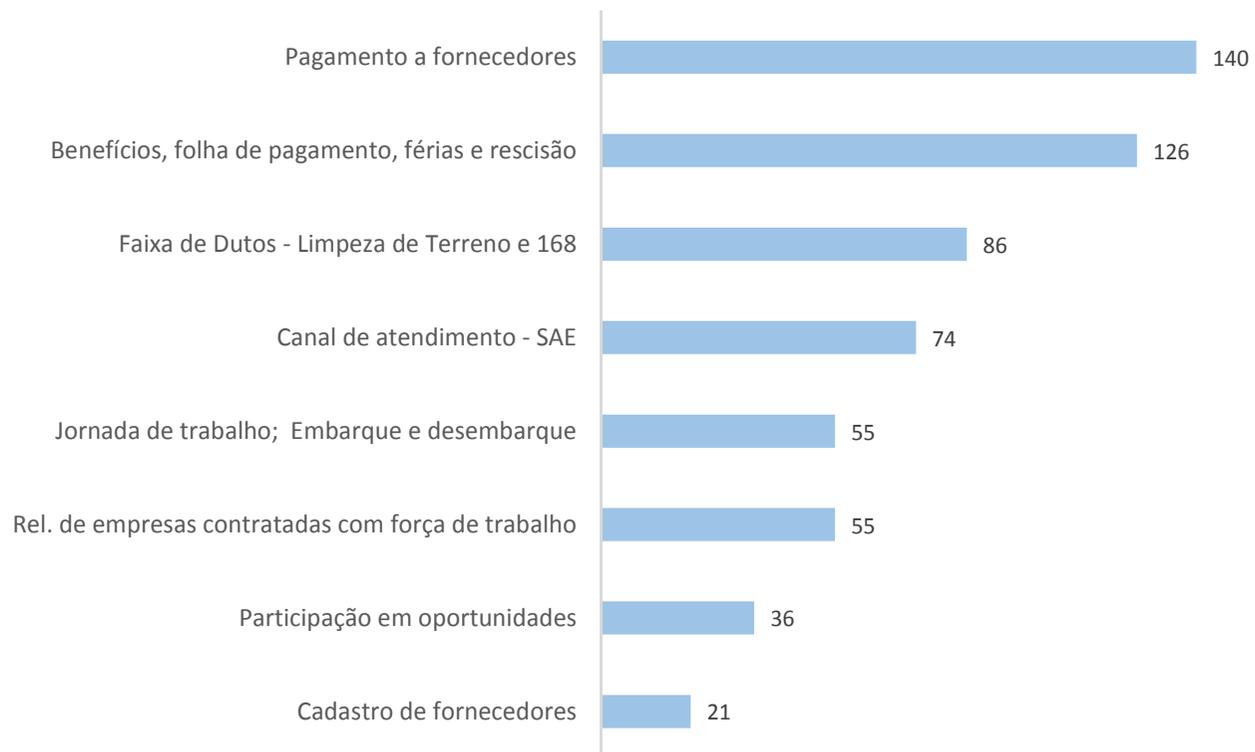


### 3. RECLAMAÇÃO



### 3. RECLAMAÇÃO

### Assuntos mais demandados



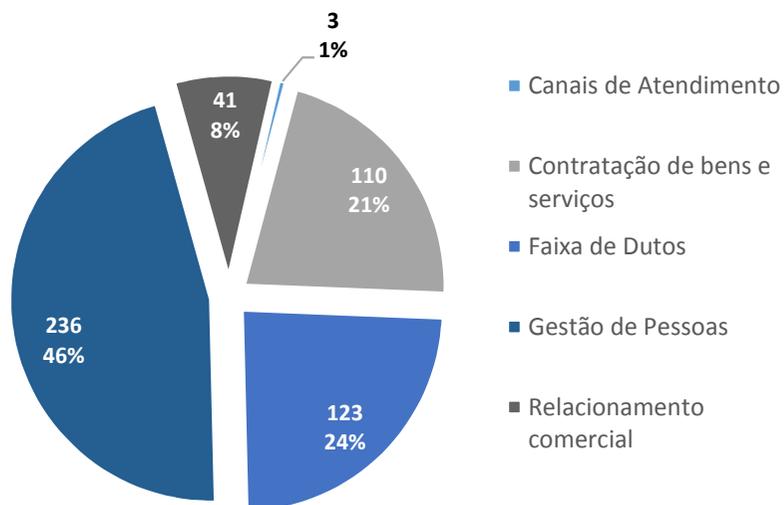
### 3. RECLAMAÇÃO

### Comparativo dos temas mais relevantes

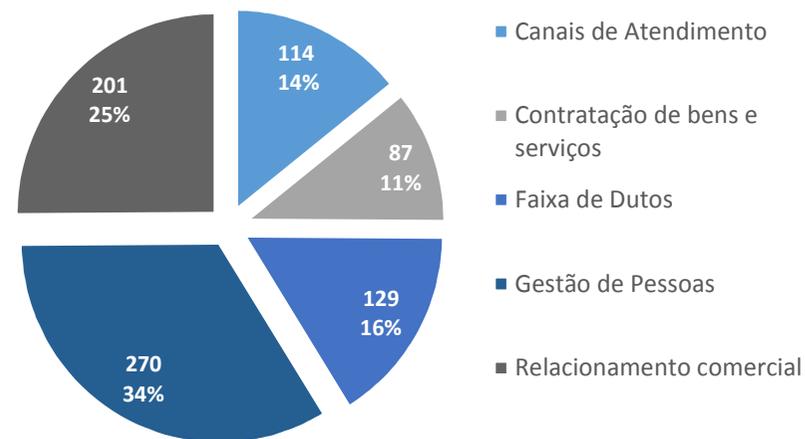
Aumento de 56%



513 Reclamações do Total de 654 em 2016



801 Reclamações do Total de 885 em 2017

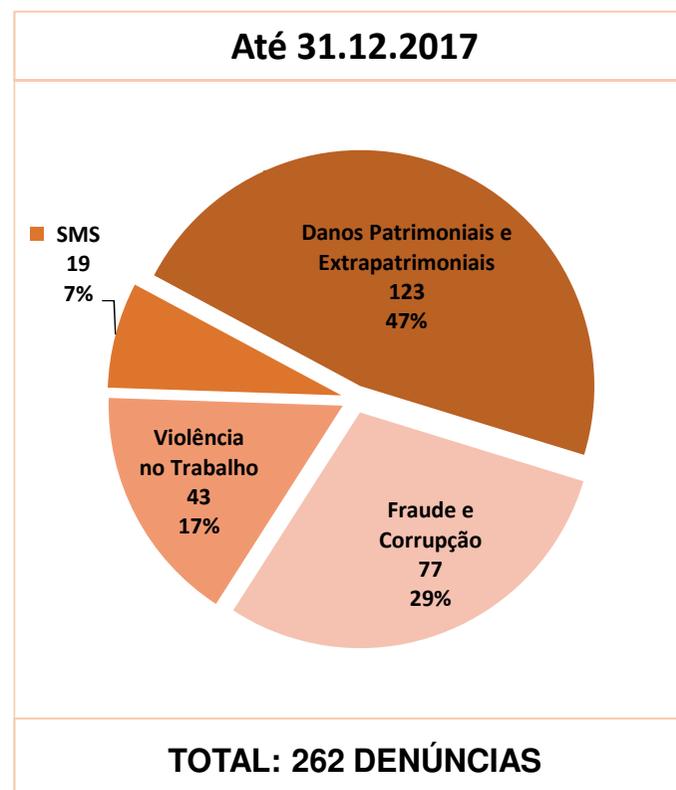
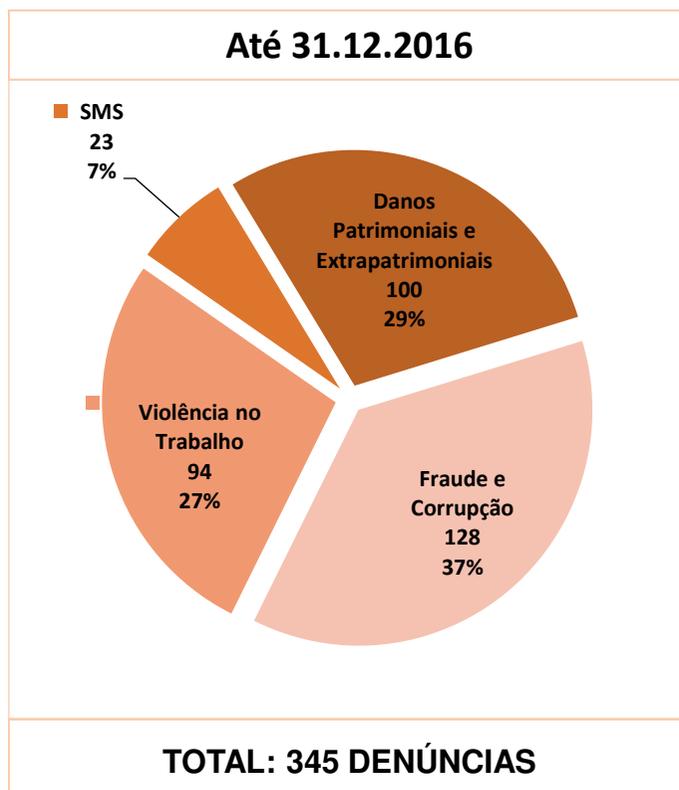


## 5. DENÚNCIA



## 5. DENÚNCIA

Comparativo 2016/2017



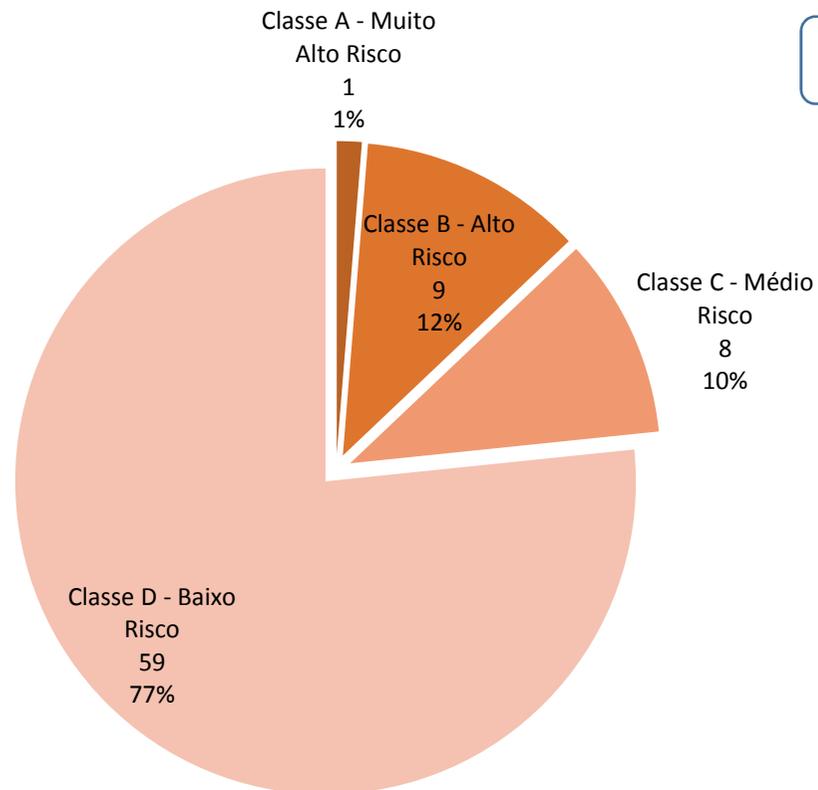
## 5. DENÚNCIA

### 5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

## Denúncias de F&C por risco 2017

Total de Denúncias F&C = 77

Estoque em 31/12/2017 = 139

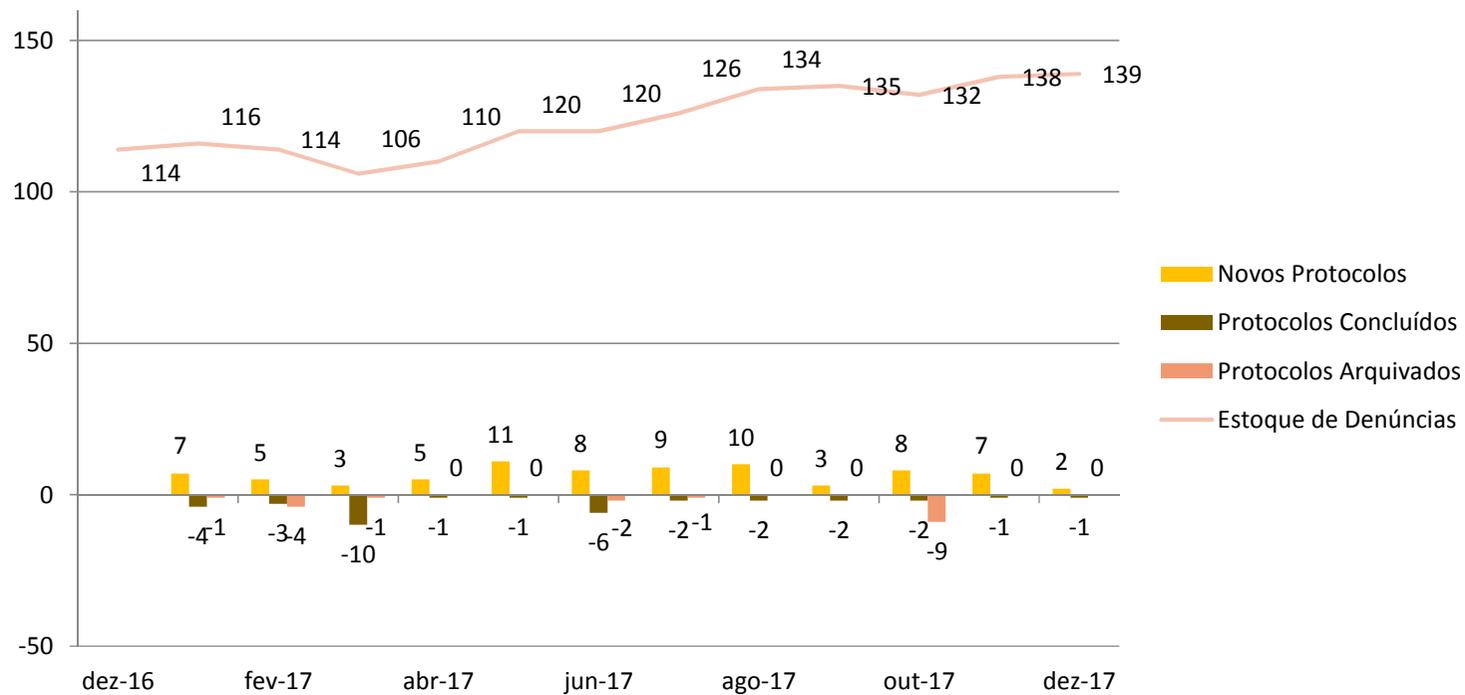


# 5. DENÚNCIA

## 5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

# Mapa de movimentação das denúncias de F&C

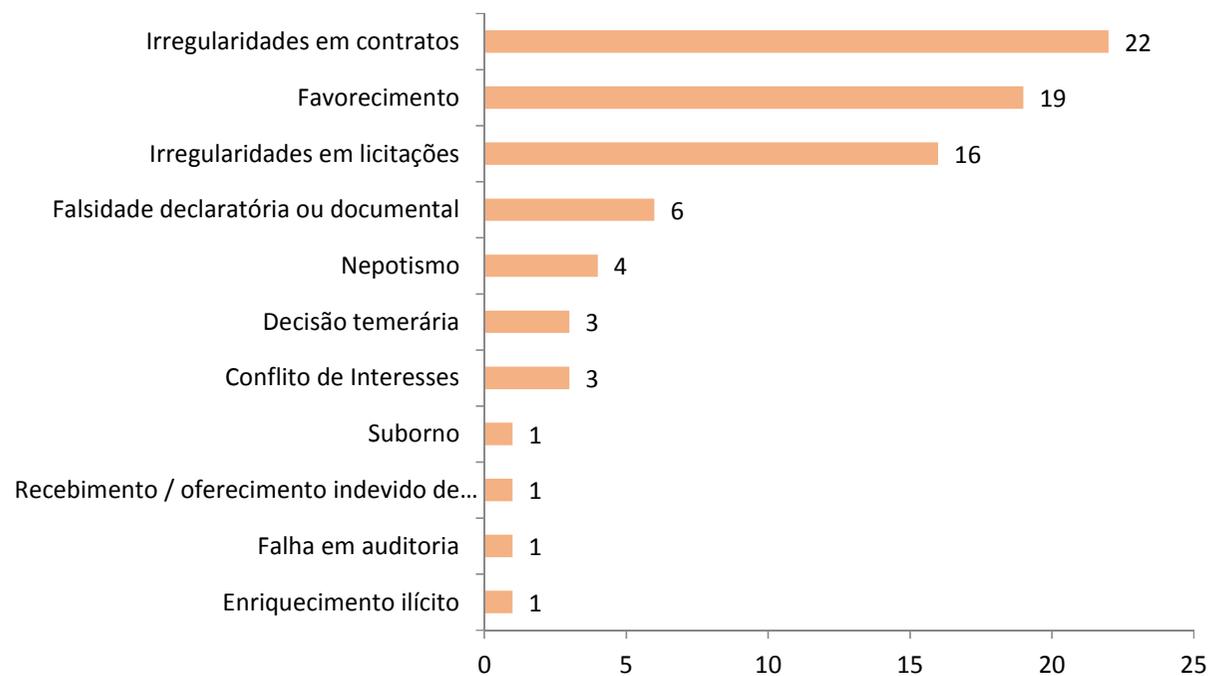
Gráfico 29



## 5. DENÚNCIA

### 5.1 FRAUDE E CORRUPÇÃO

## Temas de denúncias de F&C

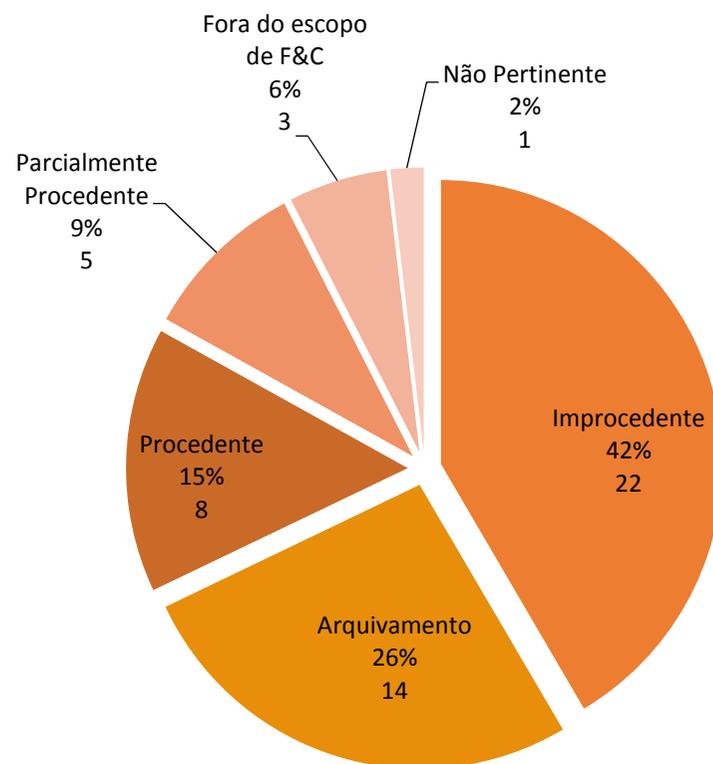


## 5. DENÚNCIA

### 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](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](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

