

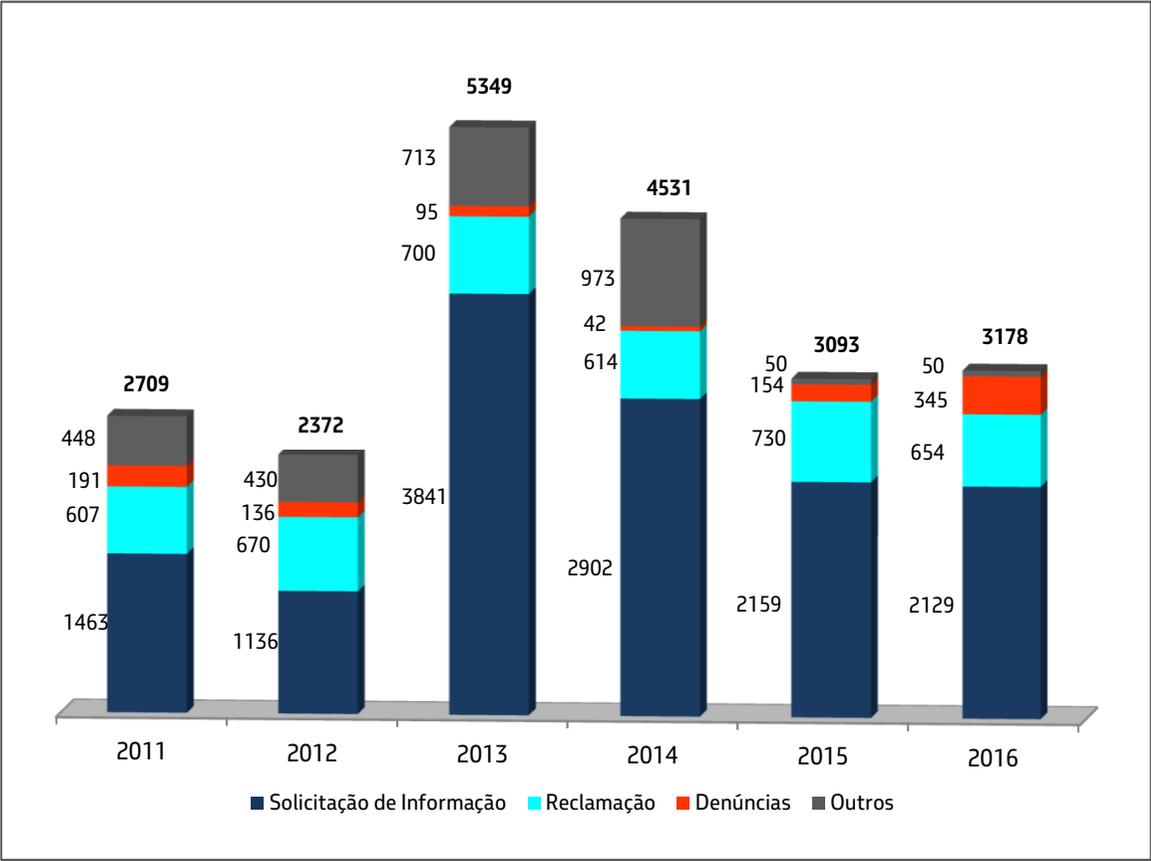


RELATÓRIO ANUAL 2016

OUVIDORIA DA TRANSPETRO

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Gráfico A – Comparativo anual



2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

2.129 Solicitações de Informação	654 Reclamações	345 Denúncias	50 Outros
<p><i>Gestão de Pessoas</i> 902 (42%)</p> <p>Relacionamento Comercial 475 (22%)</p> <p>Relacionamento com a Comunidade 204 (10%)</p>	<p><i>Gestão de Pessoas</i> 194 (30%)</p> <p>Relacionamento com a Comunidade 123 (19%)</p> <p>Contratação de bens e serviços 110 (17%)</p>	<p><i>Fraude e Corrupção</i> 128 (37%)</p> <p>Danos patrimoniais 101 (29%)</p> <p>Violência no trabalho 94 (27%)</p> <p>SMS 22 (7%)</p>	<p><i>Pedido</i> 34 (68%)</p> <p><i>Sugestão</i> 12 (24%)</p> <p><i>Elogio</i> 4 (8%)</p>

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Quadro I – Situação das demandas

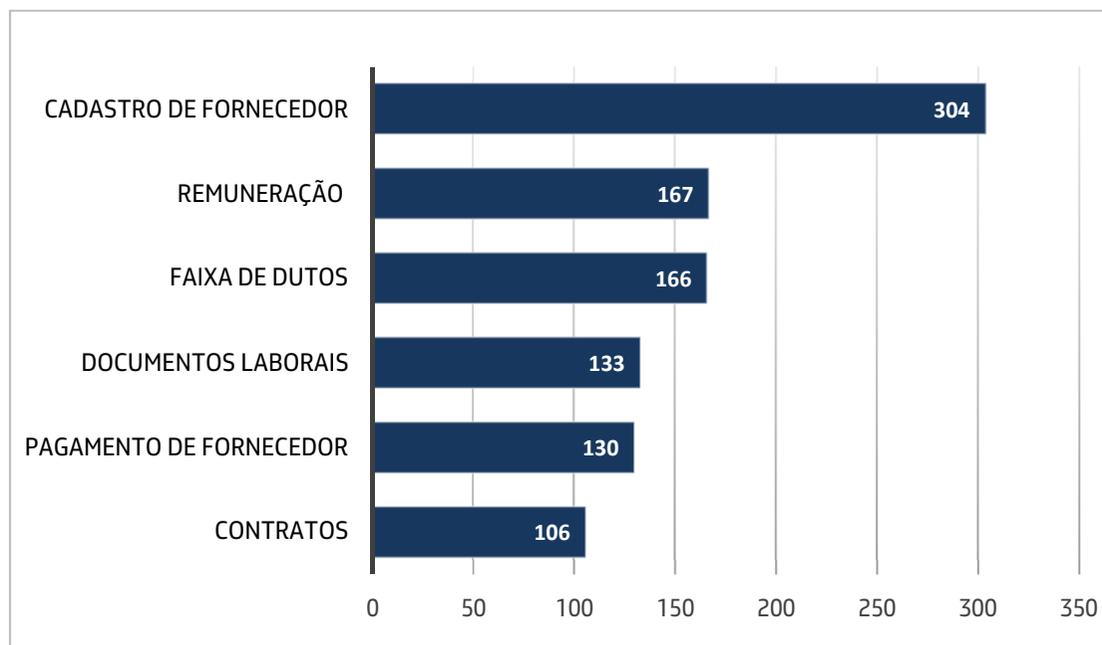
Categoria	Recebidas em 2016	Situação em 31/12/2016		
		Encerradas		Em tratamento
		Concluídas	Arquivadas	
Solicitação de Informação	2.129	2.002	114	13
Reclamação	654	577	49	28
Denúncia	345	155	38	152
Outros	50	46	2	2
Total	3.178	2.780	203	195

Além das demandas recebidas em 2016 que permanecem em tratamento, uma denúncia de 2014 e 12 denúncias de 2015 ainda aguardam apuração, sete reclamações e um pedido, também de 2015, aguardam respostas das áreas.

3. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Em 2016, a TRANSPETRO recebeu 2129 solicitações de informação, com destaque para os temas abaixo:

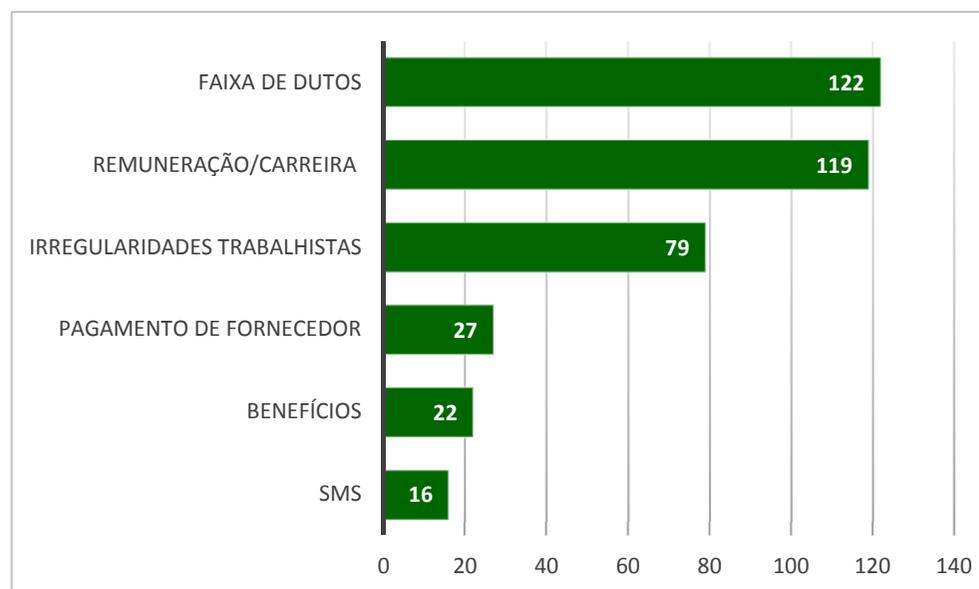
Gráfico B – **Temas mais demandados**



4. RECLAMAÇÃO

Em 2016, a TRANSPETRO recebeu 654 reclamações, com destaque para os temas abaixo:

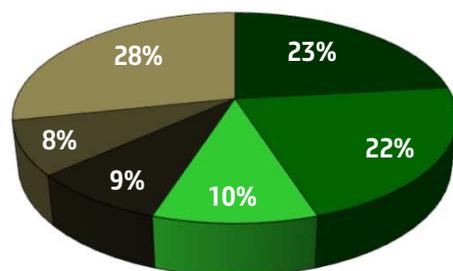
Gráfico C – **Temas mais demandados**



4. RECLAMAÇÃO

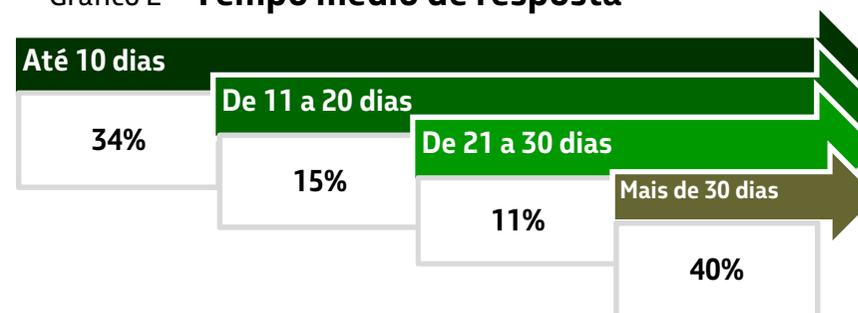
Os gráficos abaixo indicam a distribuição das reclamações pelas áreas de abrangência e o número de dias despendidos para resposta, desde o recebimento da manifestação pela Ouvidoria.

Gráfico D – Área de abrangência



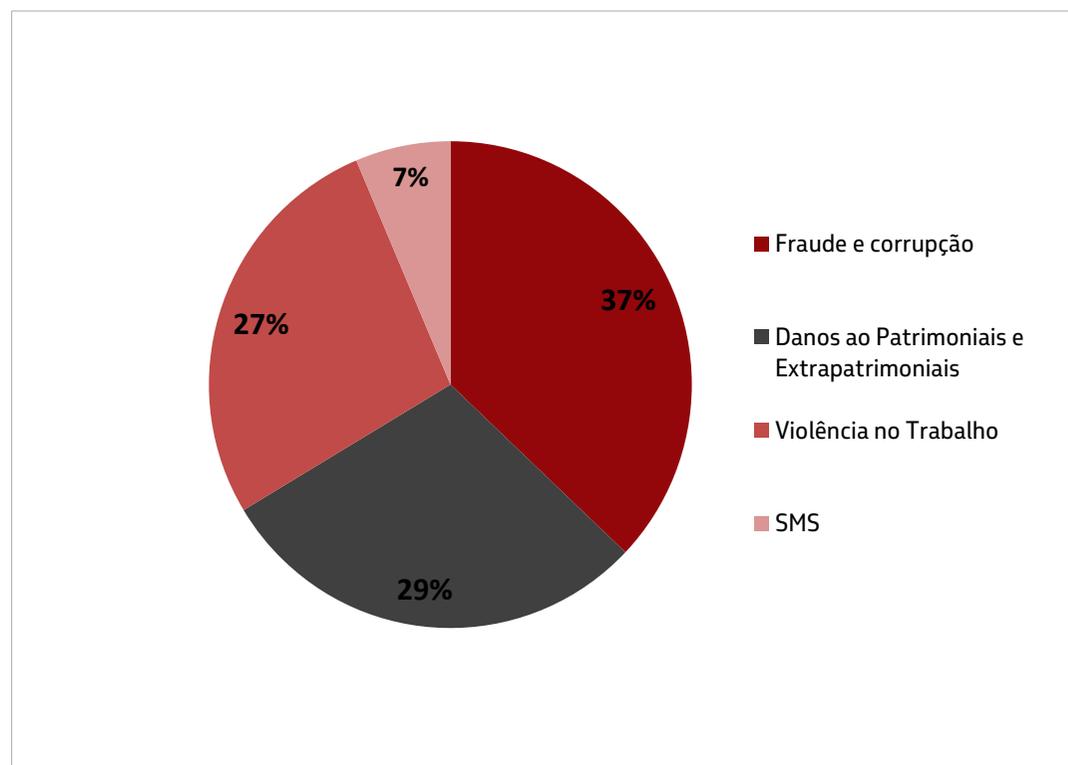
- Presidência
- Diretoria de Dutos e Terminais
- Diretoria de Serviços
- Diretoria de Transporte Marítimo
- Diretoria Financeira
- Não identificada

Gráfico E – Tempo médio de resposta



5. DENÚNCIA

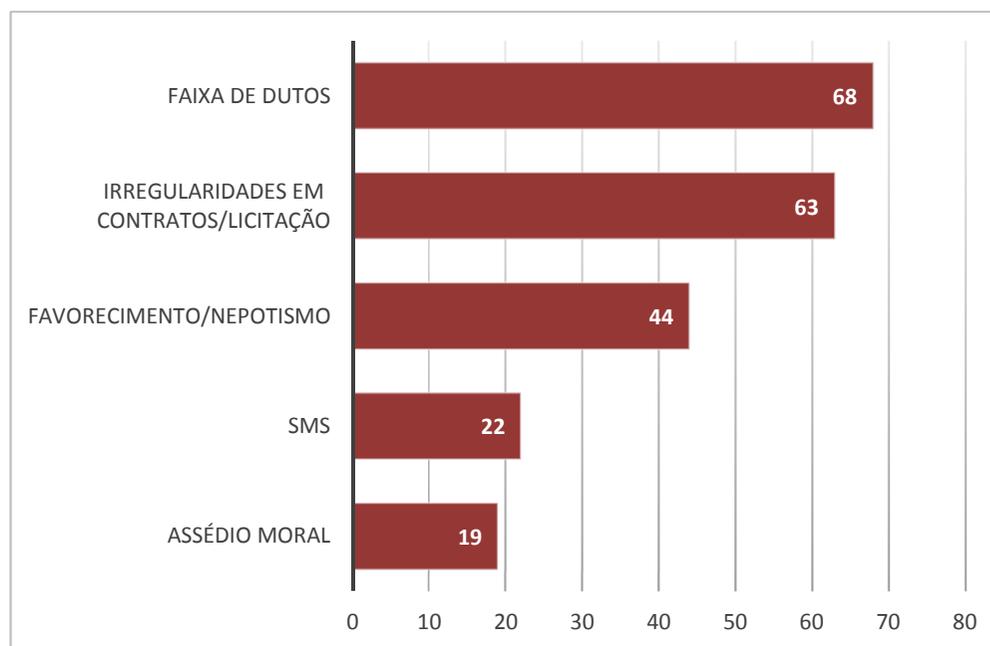
Gráfico F – Categoria das denúncias



5. DENÚNCIA

No interior das quatro grandes categorias, os **temas mais demandados** em 2016 estão representados no gráfico abaixo:

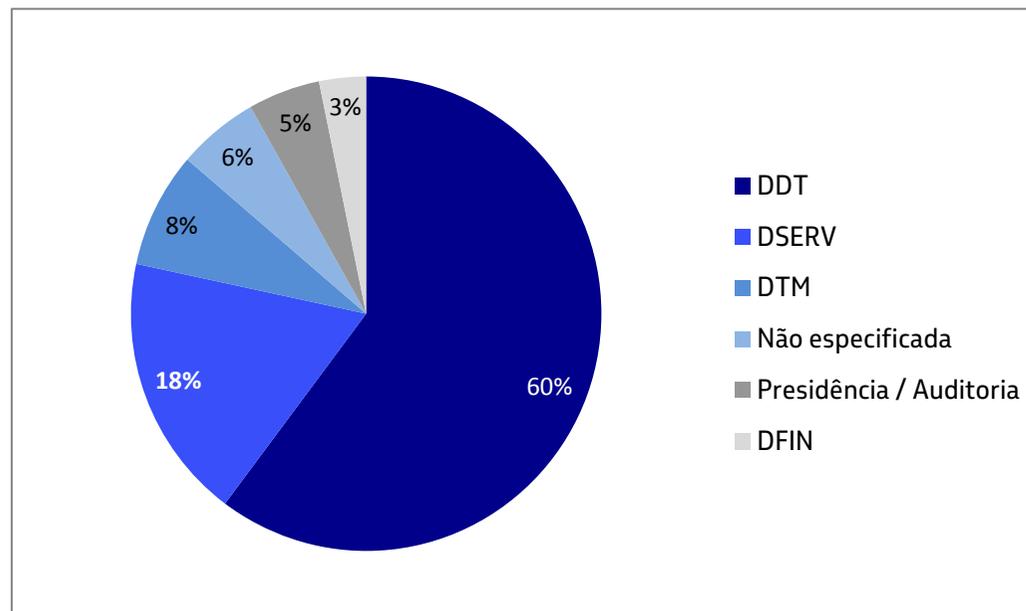
Gráfico G – **Temas mais demandados**



5. DENÚNCIA

ÁREA DE ABRANGÊNCIA

Gráfico I – Área de abrangência



5. DENÚNCIA

A proporção de denúncias encerradas (arquivadas e concluídas) e em apuração é observada de maneira inversa quando segregadas por fraude e corrupção e por demais denúncias, conforme Gráficos J e L.

Gráfico J – **Fraude e Corrupção**

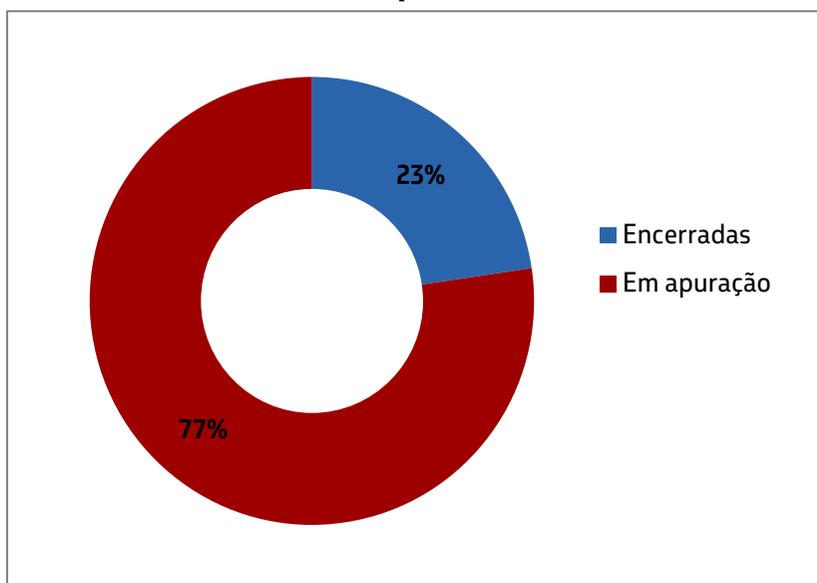
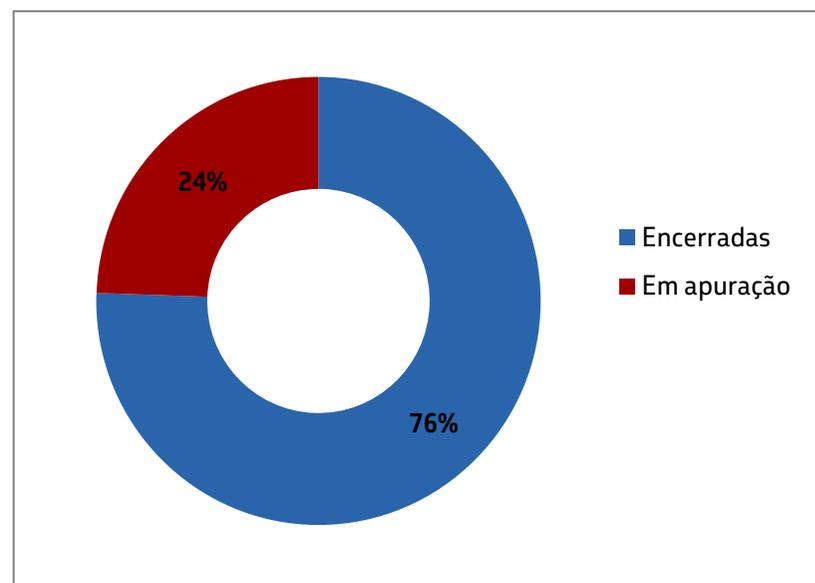


Gráfico L – **Demais denúncias**



6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

Em 31/12/2015, a Ouvidoria da TRANSPETRO tinha 56 denúncias em apuração. Em 31/12/2016, após a adoção do modelo de apuração centralizada na PETROBRAS, havia 114 denúncias em apuração sob os cuidados da Ouvidoria, conforme demonstrado no quadro abaixo.

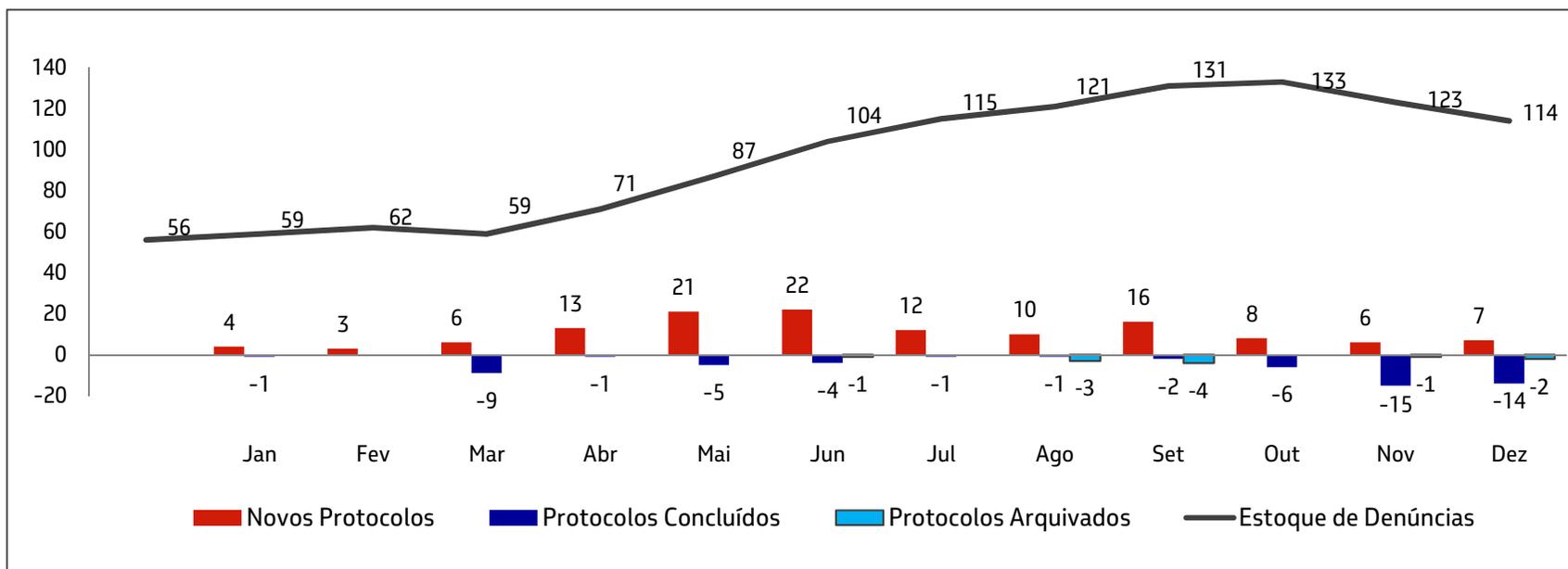
Quadro II – Mapa de movimentação das denúncias de Fraude e Corrupção

Denúncias de F&C					
Período	Saldo Inicial	Recebidas	Arquivadas	Concluídas	Saldo Final
1º Trimestre	56	13	0	10	59
2º Trimestre	59	56	1	10	104
3º Trimestre	104	38	7	4	131
4º Trimestre	131	21	3	35	114

6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

De forma complementar, o gráfico a seguir permite visualizar o crescente descompasso entre a quantidade de denúncias recebidas e a capacidade de apuração centralizada na *Holding*.

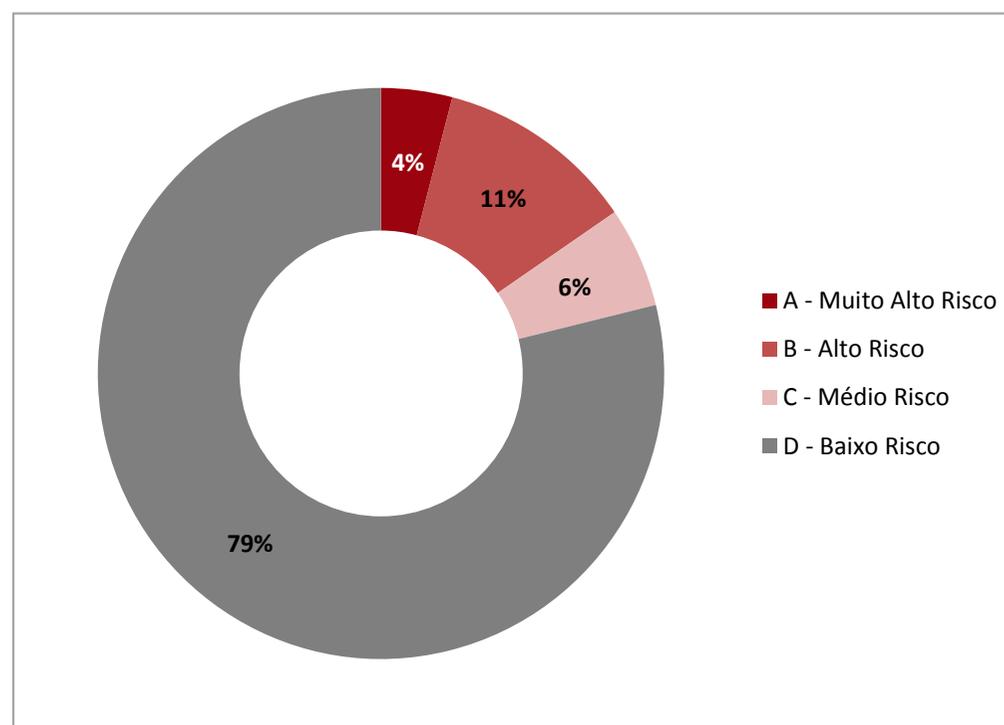
Gráfico M – Mapa de movimentação mensal das denúncias de Fraude e Corrupção



6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

A proporção das 4 faixas de risco pode ser verificada no “Gráfico N”.

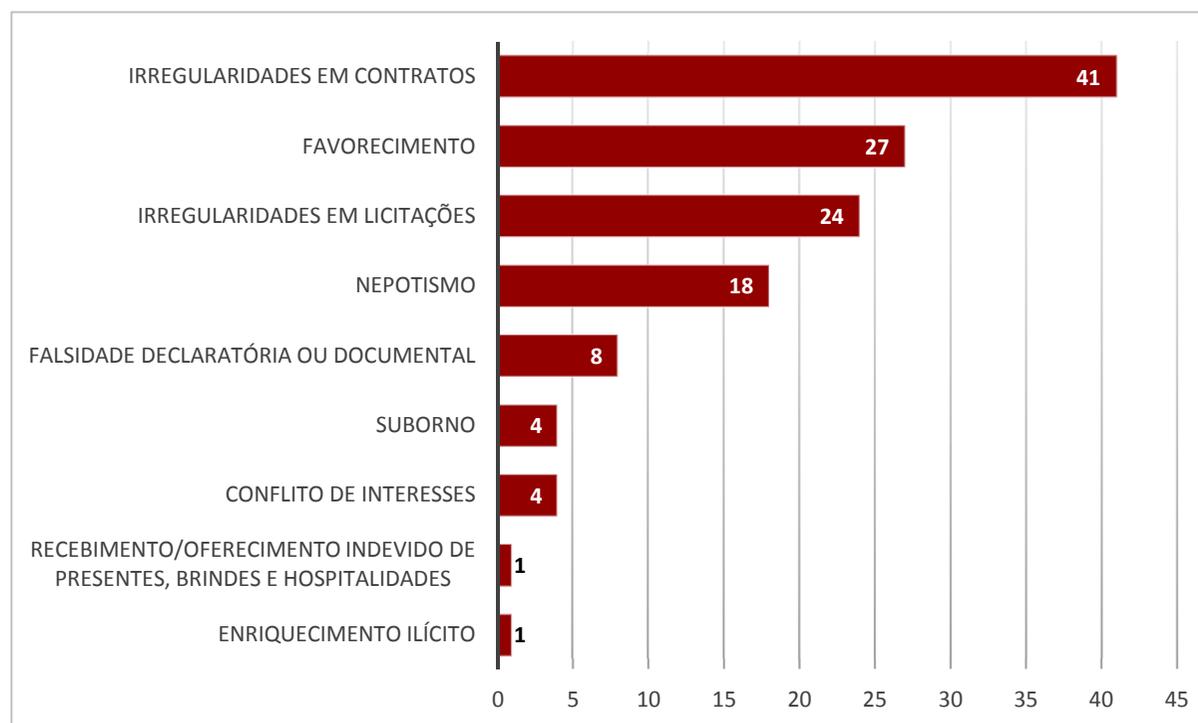
Gráfico N – Denúncias de Fraude e Corrupção por Risco



6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

As denúncias de fraude e corrupção se dividem em 18 temas, com destaque para os nove que estão representados no gráfico abaixo:

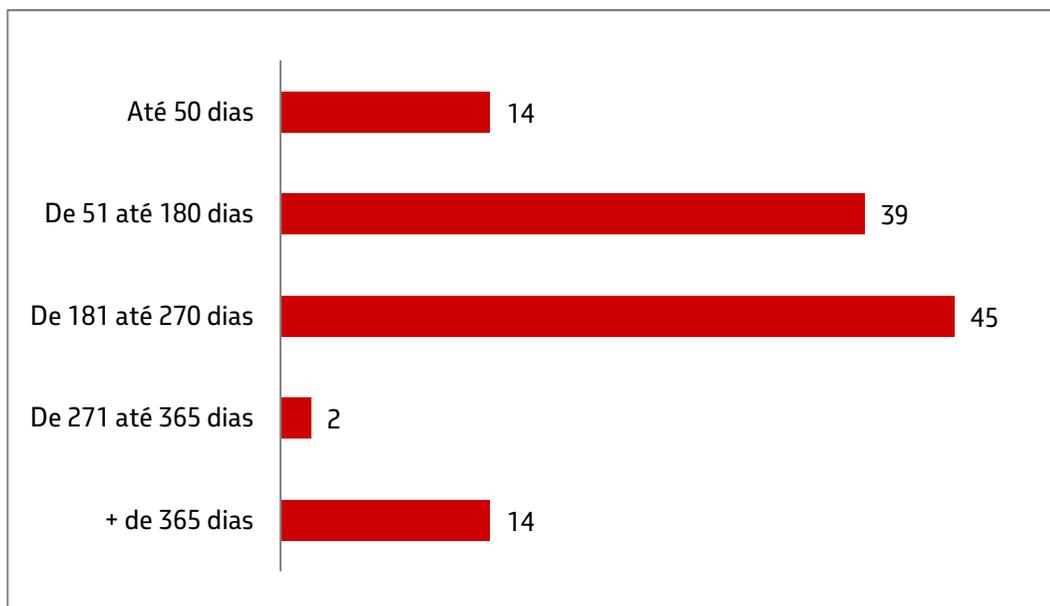
Gráfico 0 – Denúncias de Fraude e Corrupção por tema



6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

Hoje, todas as 114 denúncias em aberto de fraude e corrupção estão sob os cuidados da Conformidade da PETROBRAS há um **tempo médio de 189 dias**.

Gráfico Q – **Aging das denúncias em apuração**

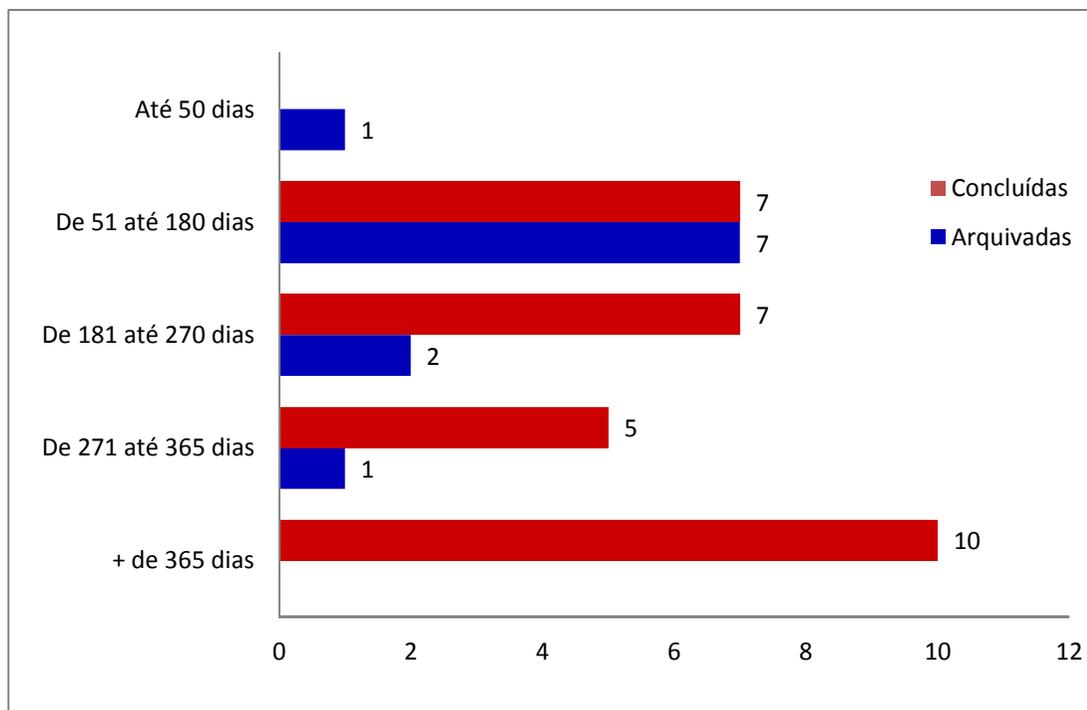


Destacam-se nesta população cinco denúncias de muito alto risco (A): três no período entre 51 e 180 dias e duas denúncias no período entre 181 e 270 dias. Ademais, 11 denúncias de alto risco (B): três no período entre 51 e 180 dias, sete denúncias no período entre 181 e 270 dias e uma há mais de 365 dias.

6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

Em relação às denúncias de fraude e corrupção encerradas, o tempo médio das apurações concluídas corresponde a 295 dias e o tempo médio de arquivamento é de 128 dias.

Gráfico R – Aging das denúncias encerradas



6. FRAUDE E CORRUPÇÃO

189 DIAS É O TEMPO MÉDIO DE APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS DE FRAUDE E CORRUPÇÃO EM ABERTO

Gráfico Q – Aging das denúncias em apuração

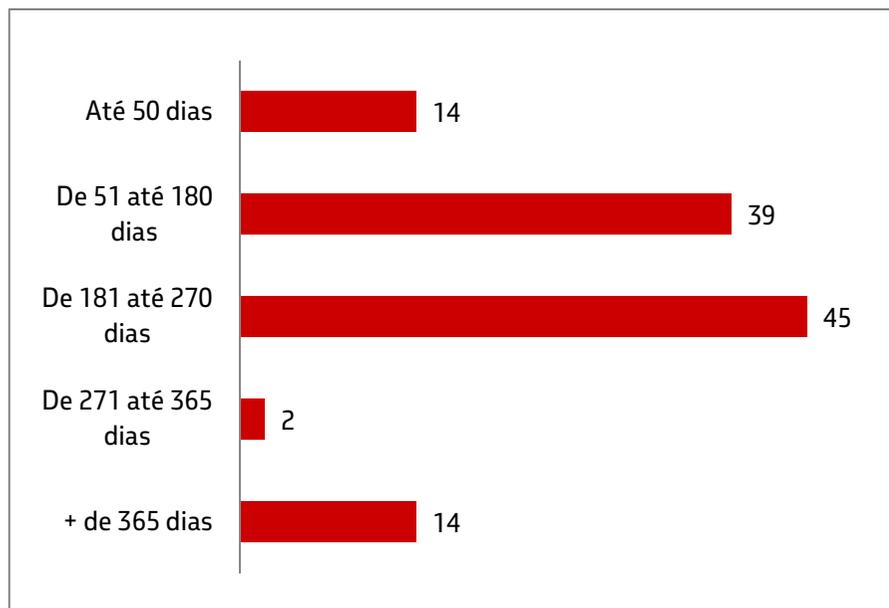
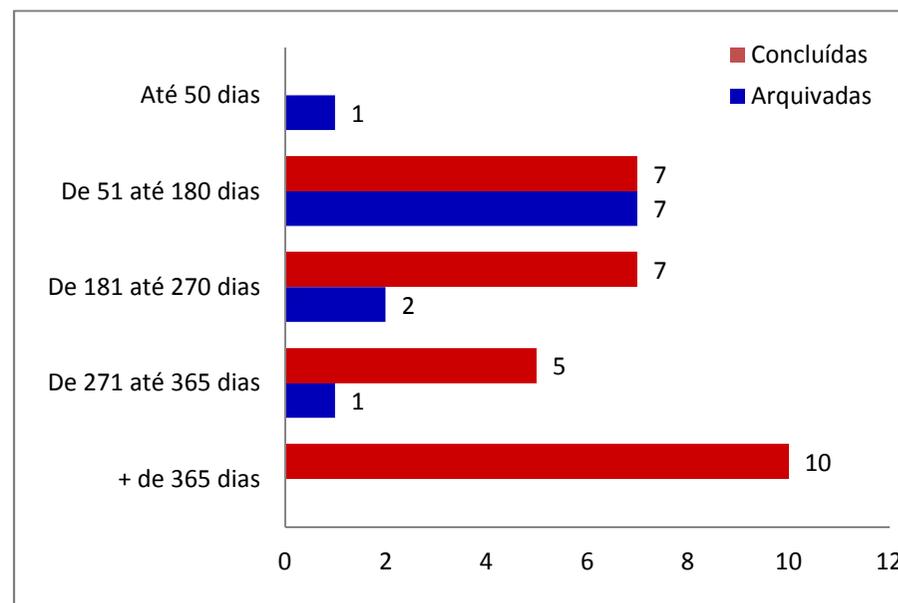


Gráfico R – Aging das denúncias encerradas



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