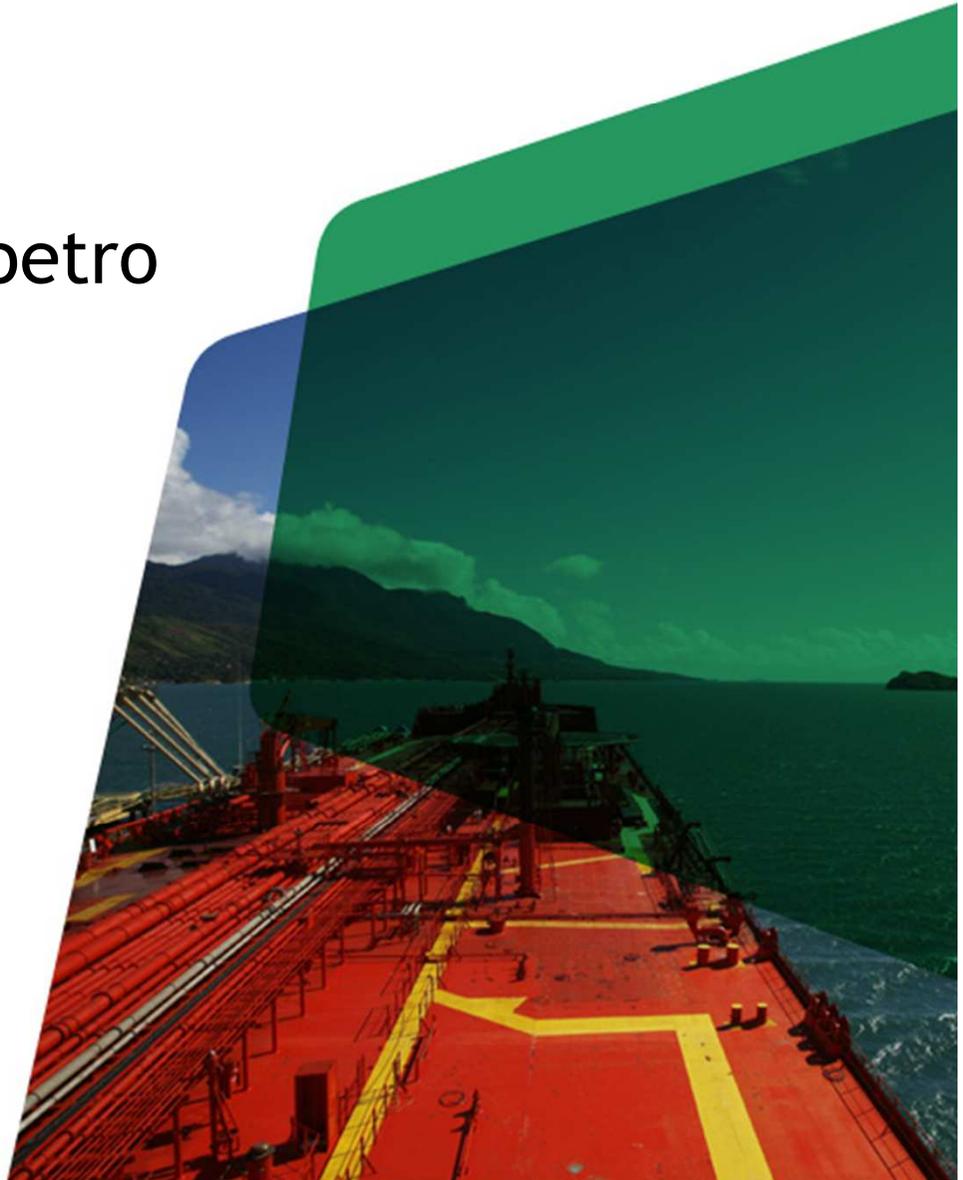


# Ouvidoria Geral da Transpetro



**BALANÇO 2014**



## Ouvidoria Geral da Transpetro

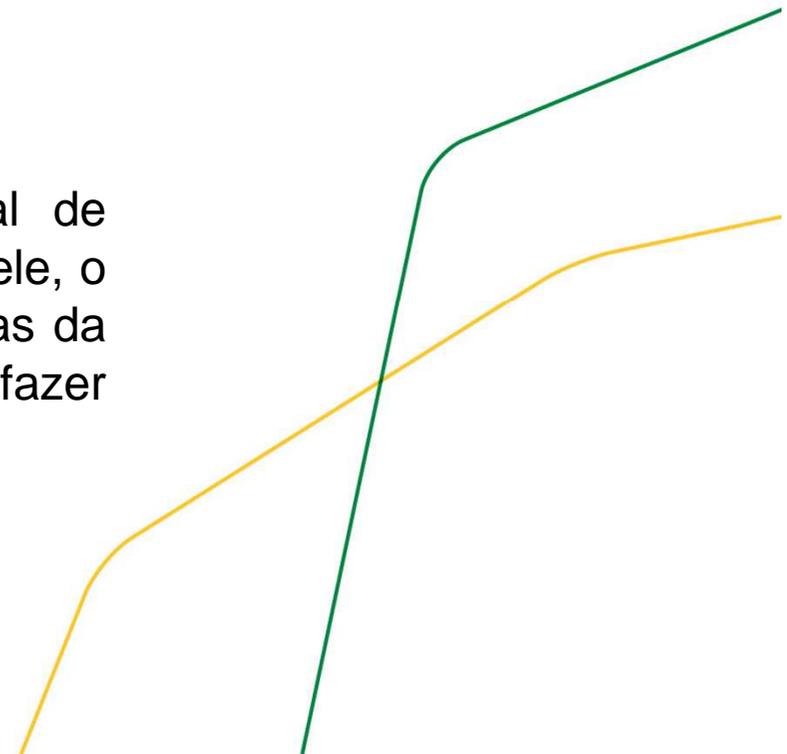
Independência e isenção marcam a atuação da Ouvidoria Geral da TRANSPETRO. De forma incentivar a transparência e fortalecer os princípios éticos do Sistema Petrobras, a Ouvidoria age como um canal mediador, que garante imparcialidade e confidencialidade ao processar as informações recebidas. Há diversas ferramentas de comunicação disponíveis a todos, dentre elas o Canal Denúncia, que garante anonimato a qualquer integrante da força de trabalho que queira comunicar irregularidades ou fraudes, no que diz respeito às atividades de natureza contábil, de controles internos ou de auditoria, conforme os requisitos da Lei Sarbanes-Oxley (SOX).

## TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), criado com o propósito de atender e orientar o público quanto ao acesso às informações – em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas – tem como objetivo ampliar a transparência de seu negócio e demonstra a integridade da gestão da TRANSPETRO.

## FALE TRANSPETRO

O Fale TRANSPETRO funciona como canal de comunicação com o público externo. Através dele, o cidadão pode ter acesso às informações públicas da Companhia, dar sugestões, tirar dúvidas e fazer críticas.

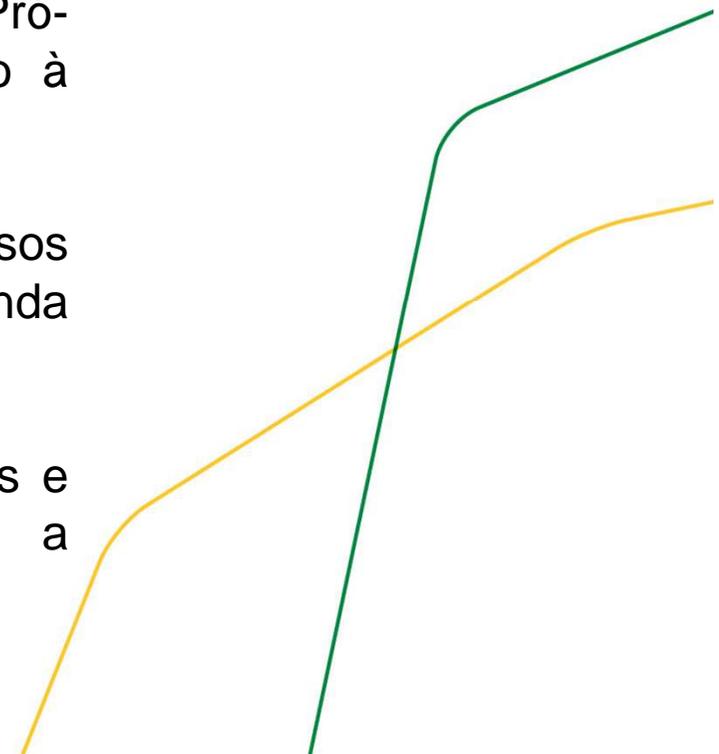


## OUVIDORIA ITINERANTE

Para divulgar e esclarecer à força de trabalho as atribuições e ações da Ouvidoria, bem como informar as formas de contato, a TRANSPETRO realiza visitas regulares às unidades e aos navios da Companhia, nas quais são abordados também temas como Código de Ética do Sistema Petrobras, Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça e Lei de Acesso à Informação.

Em parceria com a Gerência Executiva de Recursos Humanos, a equipe da Ouvidoria Geral realiza ainda ambientações aos novos empregados.

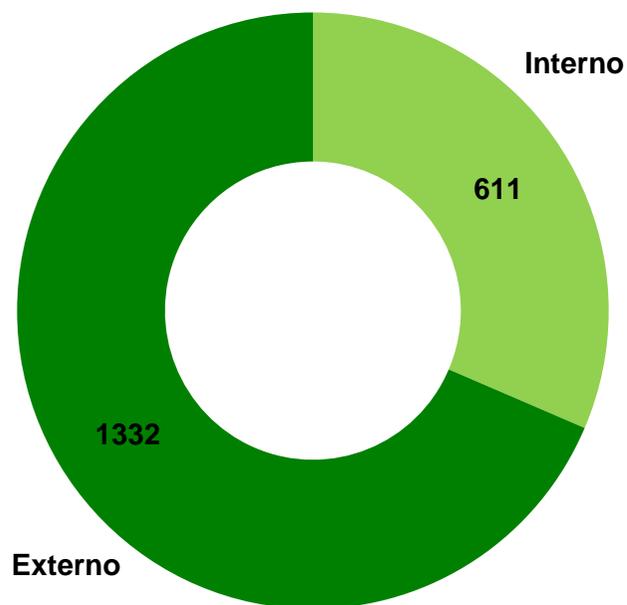
Ao longo de 2014, nove unidades foram visitadas e quinze ambientações foram realizadas, com a participação de toda força de trabalho.



# RESULTADOS 2014



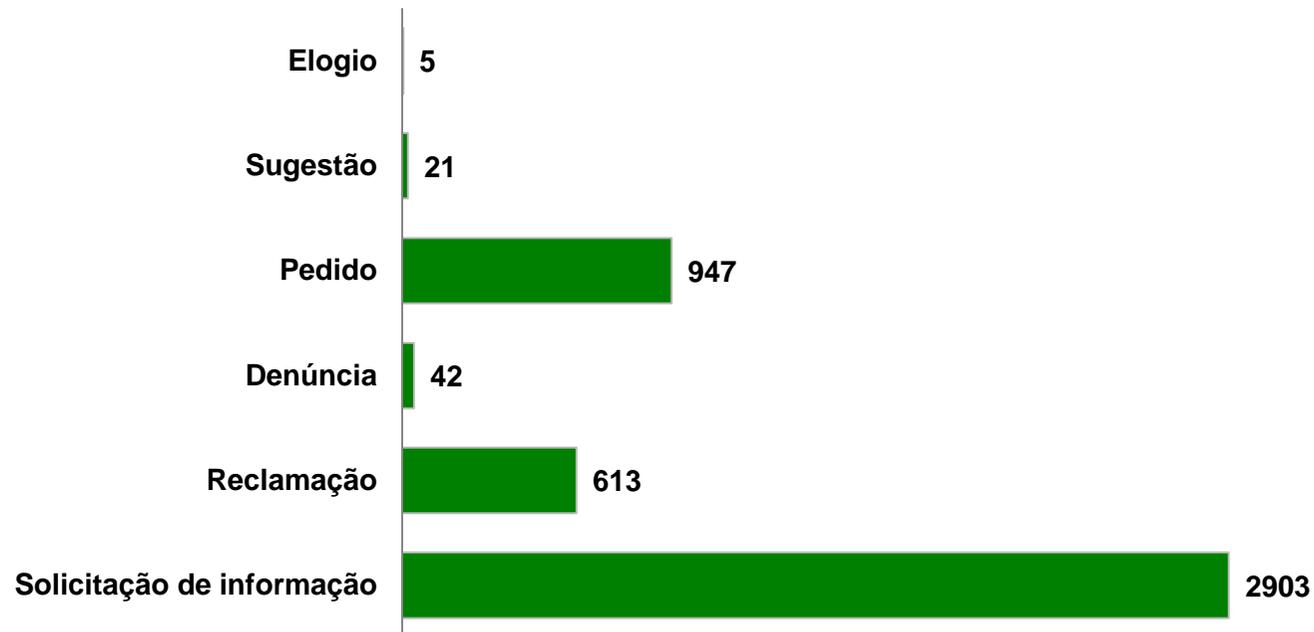
## Público\*



\*Os dados informados apresentam as demandas recebidas pelos canais de Tratamento de Demandas e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Transpetro.

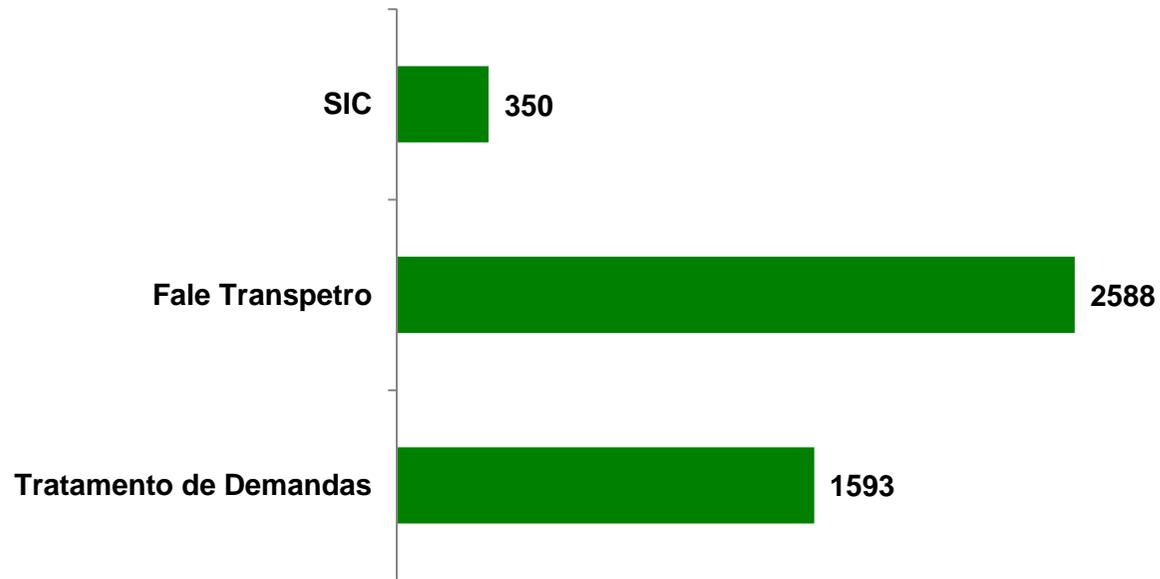
# RESULTADOS 2014

## Demandas por Categoria



# RESULTADOS 2014

Demandas recebidas pelos canais de comunicação da Transpetro



## CANAIS DE CONTATO

---

### Tratamento de Demandas

INTERNET (formulário eletrônico):

[http://www.transpetro.com.br/pt\\_br/ouvidoria.html](http://www.transpetro.com.br/pt_br/ouvidoria.html)

E-MAIL: [ouvidoria@transpetro.com.br](mailto:ouvidoria@transpetro.com.br)

FAX: (55) (21) 3211-7848

INTERNAMENTE: Chave OUAP

CARTA: Avenida Rio Branco, 57 – 10º andar, Sala da Ouvidoria Geral, Centro  
Rio de Janeiro – RJ, Brasil, CEP: 20090-901

URNA:

Edifício Sede da Transpetro, 2º andar

## CANAIS DE CONTATO

---

### Solicitações de Informação no âmbito da Lei de Acesso à Informação

INTERNET (formulário eletrônico):

[http://www.transpetro.com.br/pt\\_br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic.html](http://www.transpetro.com.br/pt_br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic.html)

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Avenida Rio Branco, 57 – 10º andar, Sala da Ouvidoria Geral, Centro  
Rio de Janeiro – RJ, Brasil, CEP: 20090-901

### Fale TRANSPETRO

INTERNET (formulário eletrônico):

[http://www.transpetro.com.br/pt\\_br/fale-conosco.html](http://www.transpetro.com.br/pt_br/fale-conosco.html)

# OUVIDORIA GERAL DA TRANSPETRO

—  
BALANÇO 2014