

# BALANÇO ANUAL 2018

Ouvidoria Transpetro

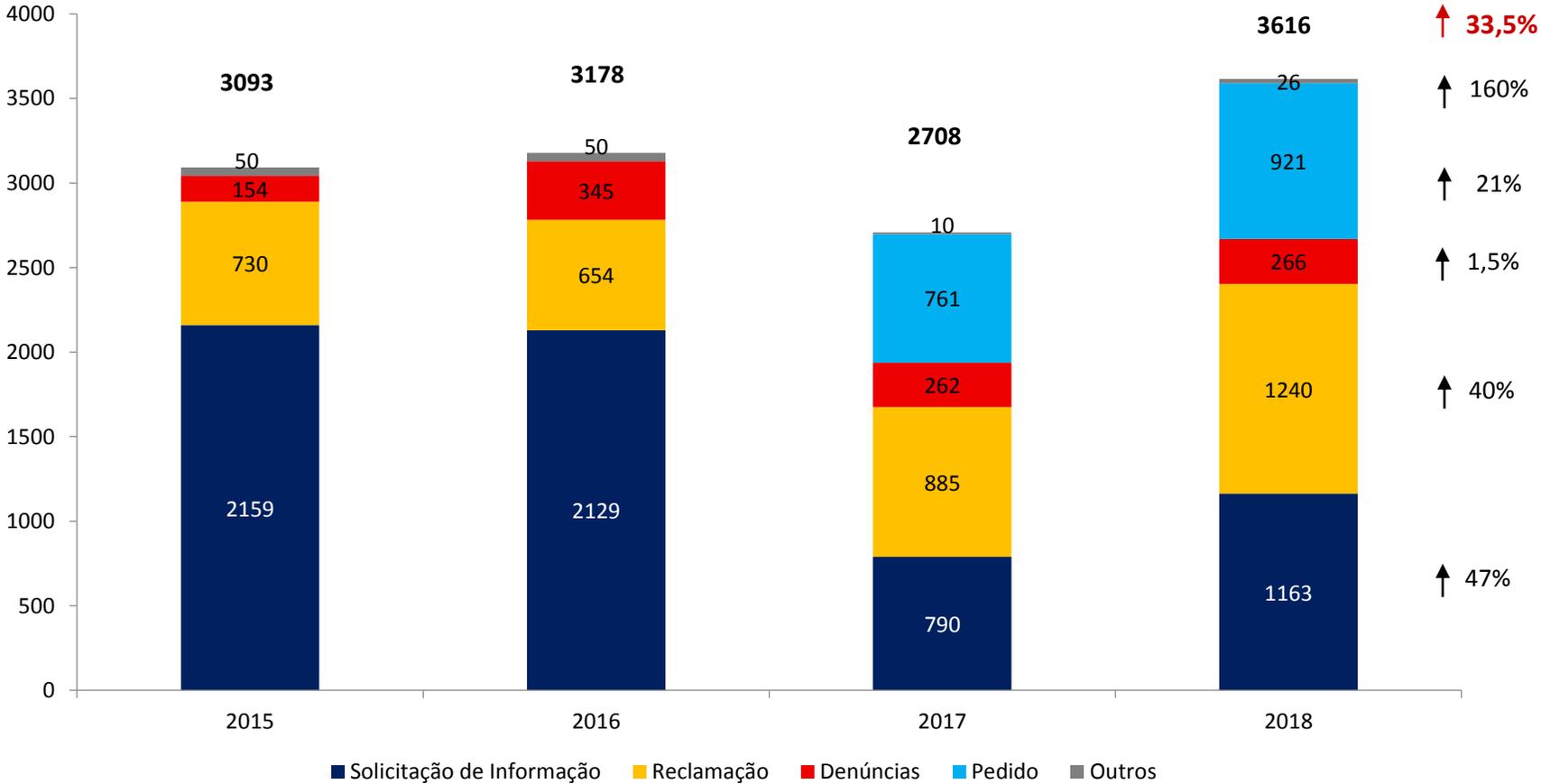




# OUVIDORIA EM NÚMEROS

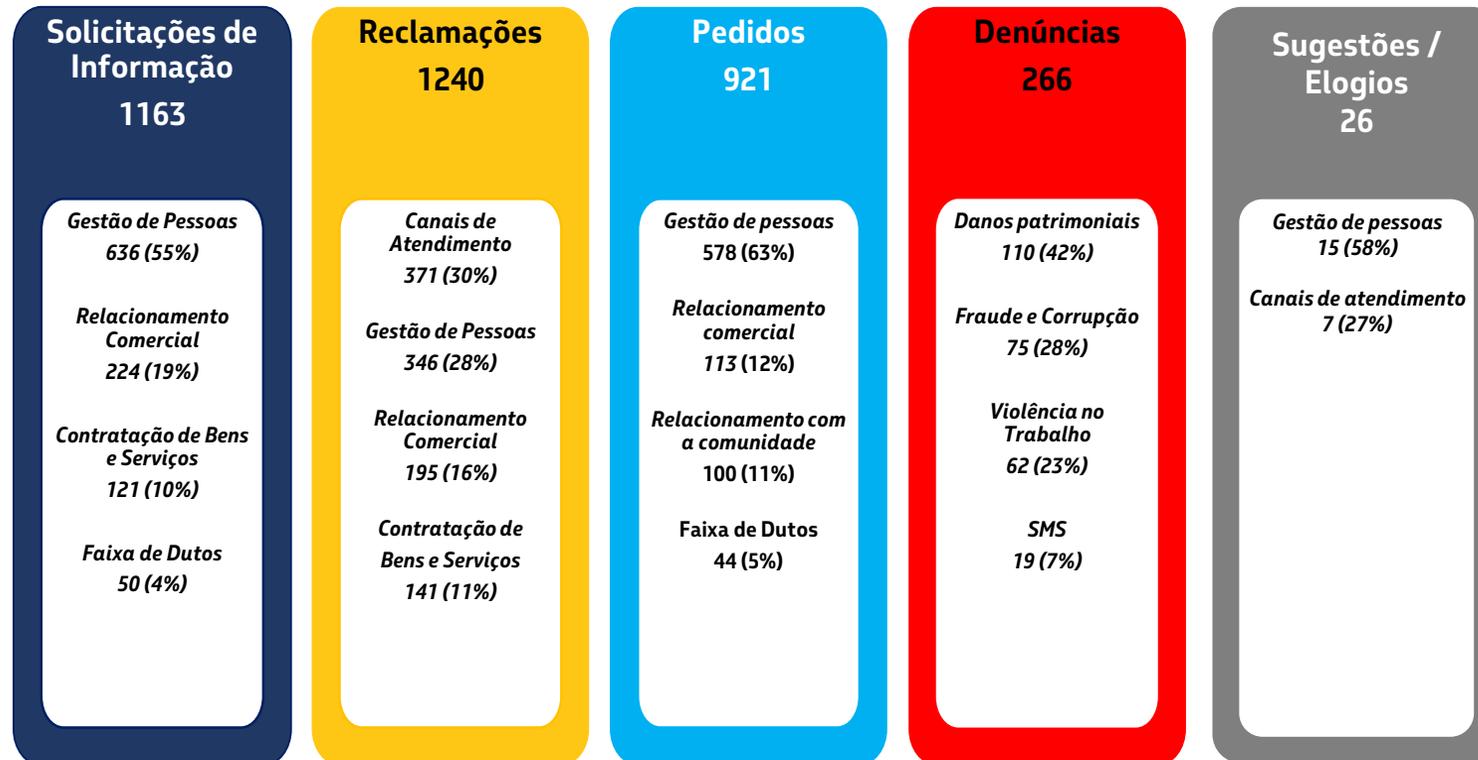
# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## Comparativos



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## Temas mais demandados

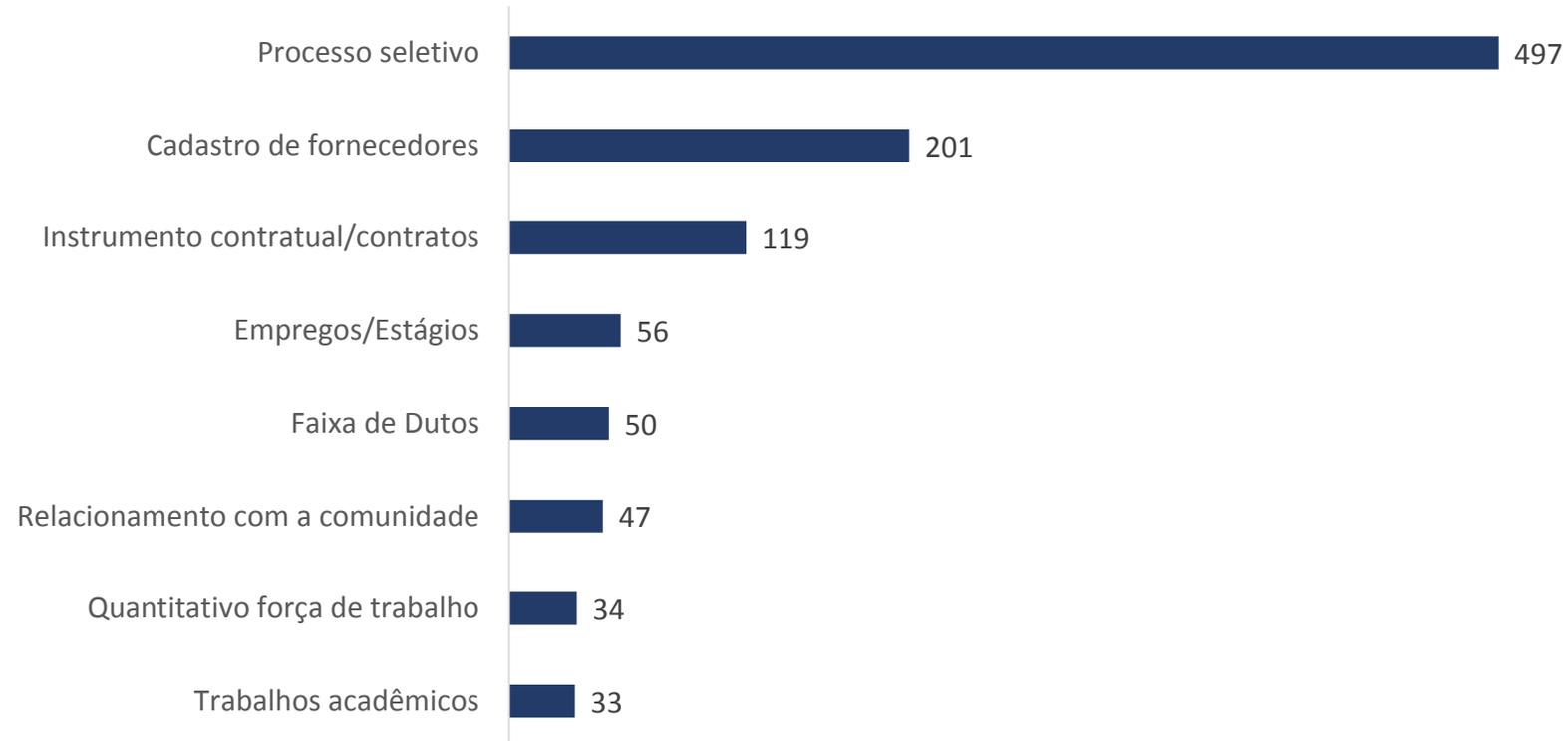




# SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

# SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

## Principais Temas



# RECLAMAÇÃO



# RECLAMAÇÃO

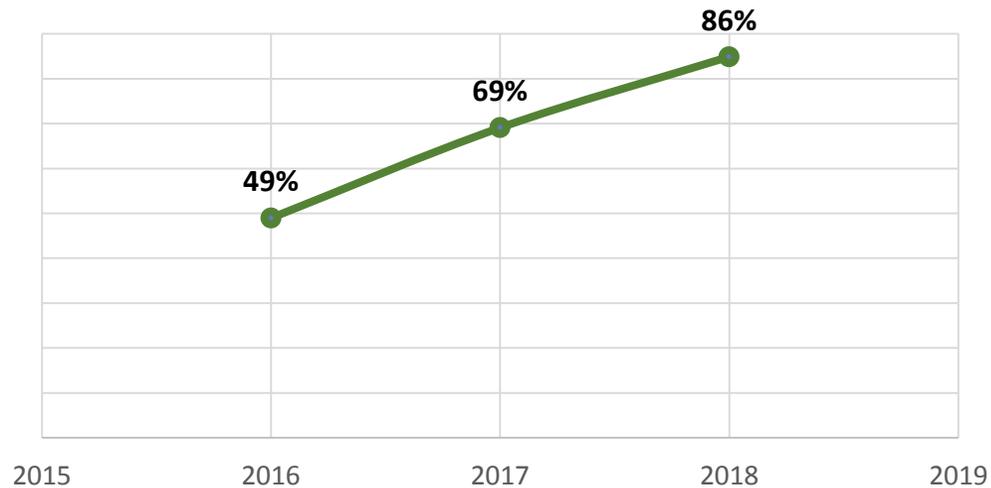
## Principais temas



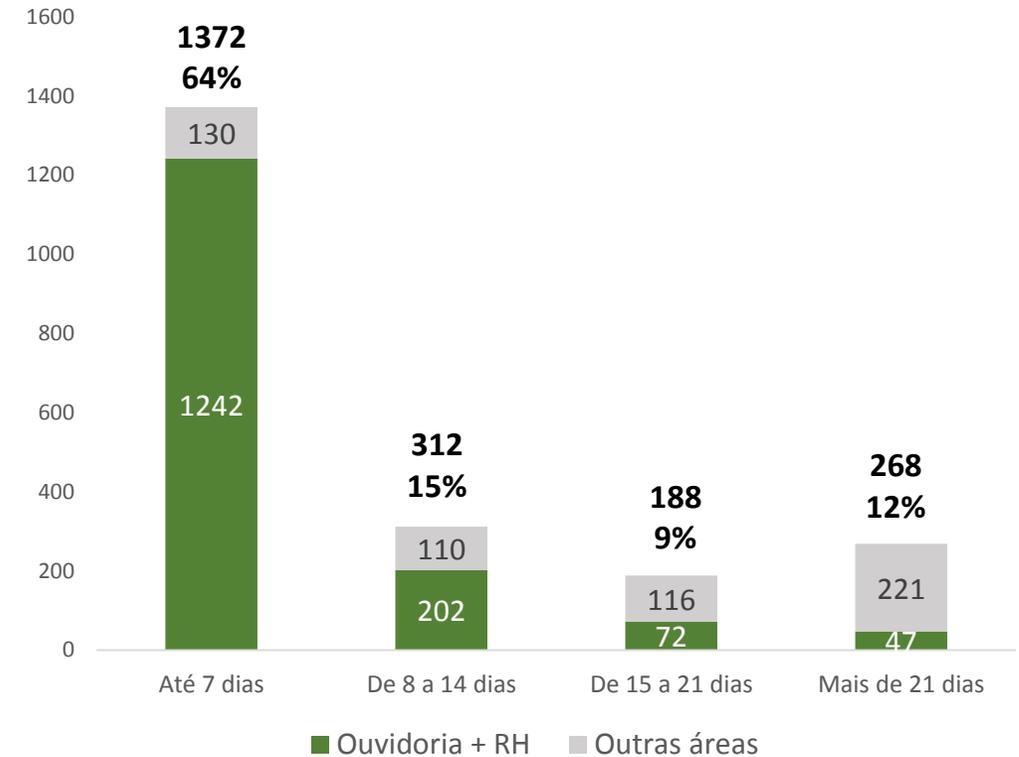


# INDICADORES

### Comparativo - Demandas respondidas em até 20 dias



### Tempo Total de Tratamento 2140 demandas



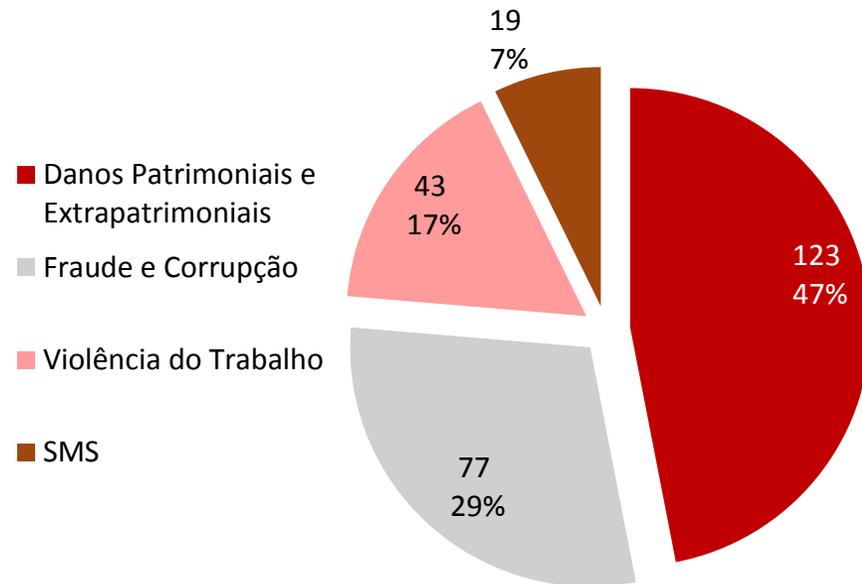


# DENÚNCIAS

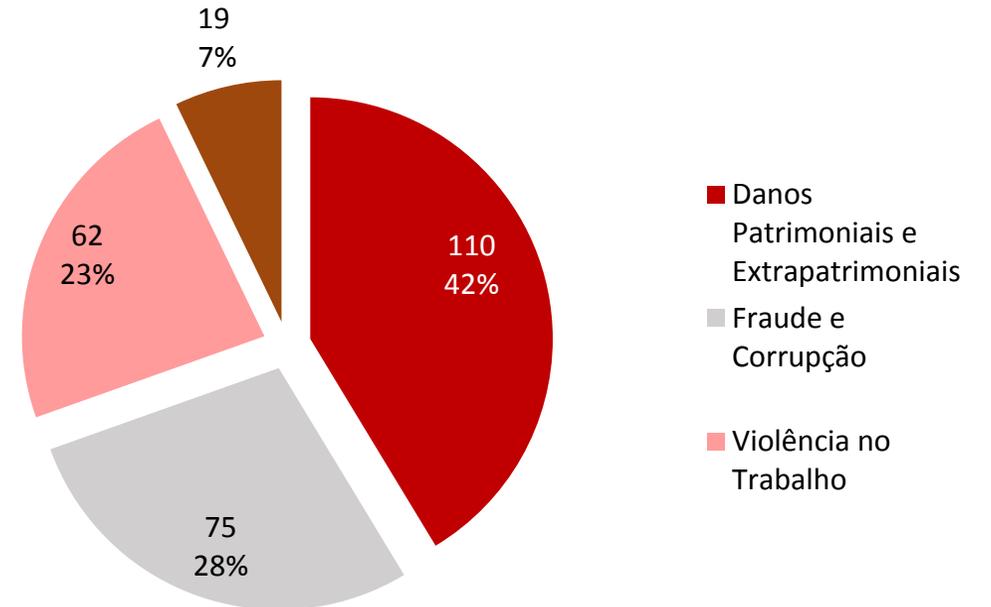
# DENÚNCIAS

## Categoria das denúncias

Até 31.12.2017 - Total de 262



Até 31.12.2018 - Total de 266





# 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/acao-a-informacao/servico-deinformacao-ao-cidadao-sic.html](http://www.transpetro.com.br/pt_br/acao-a-informacao/servico-deinformacao-ao-cidadao-sic.html)

### **Canal de Denúncia**

Internet (formulário eletrônico)

<http://contatoseguro.com.br/petrobras>

Telefone: 0800 601 6925