

OUVIDORIA-GERAL DA TRANSPETRO

Balanço 2015



Destaques Gerais

Ouvidoria Itinerante

Em continuidade ao Programa Ouvidoria Itinerante, ao longo do ano de 2015, visitamos algumas unidades com objetivo de esclarecer à força de trabalho quais são nossas atribuições e fazer atendimento presenciais.

Foram visitadas 10 unidades: Barueri, Cabiúnas, São Caetano de Sul, Senador Canedo, Vitória, Norte Capixaba, Barra do Riacho, Guararema, EDVIT e o Rebocador Tangará.

Solicitações de Informações

Em 2015, recebemos um total de 2.159 solicitações de informação. Em sua maioria, relacionadas à gestão de pessoas (remuneração, emprego/estágio, processo seletivo), relacionamento comercial (cadastro de fornecedor, pagamento) e relacionamento com a comunidade (manutenção da faixa de dutos).

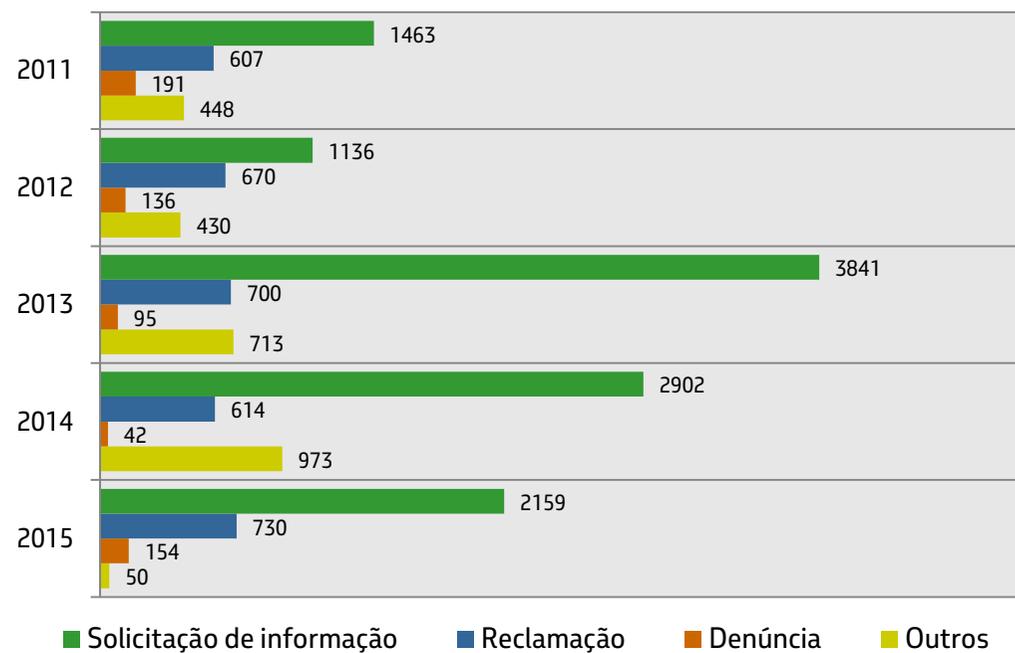
Denúncias

Em 2015, recebemos 154 denúncias, um aumento de mais de 266% em relação a 2014.

Resultados

Evolução das Demandas

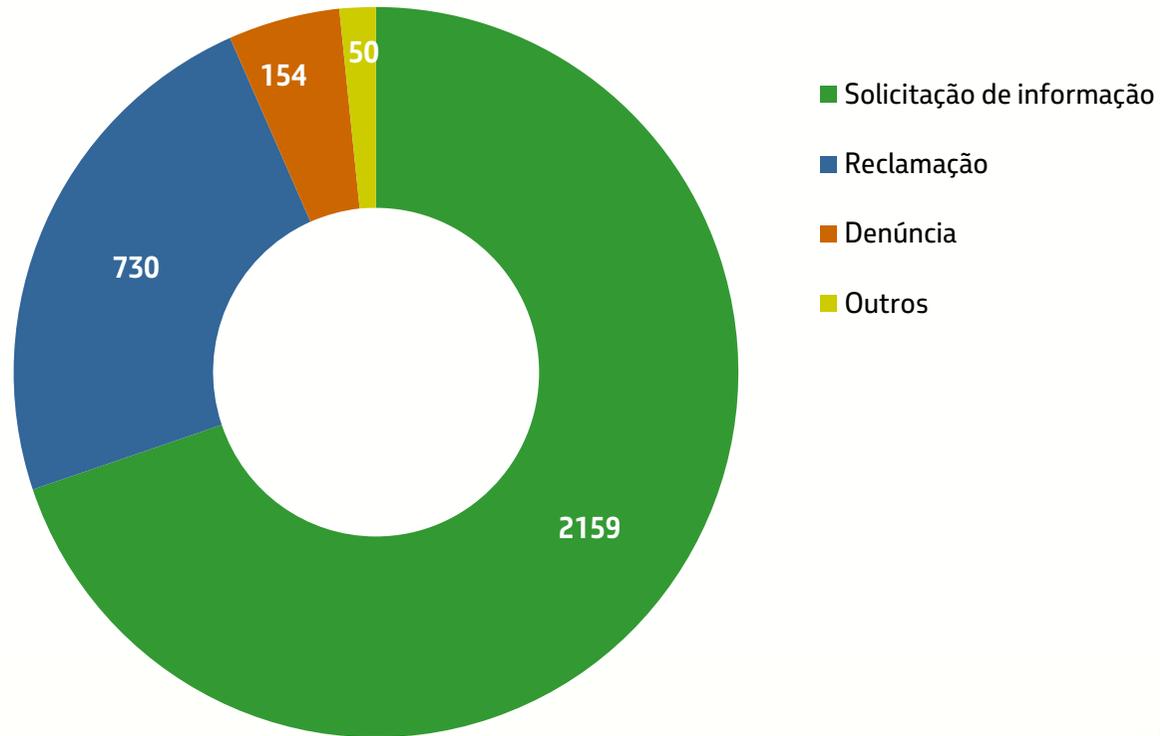
2011 - 2015



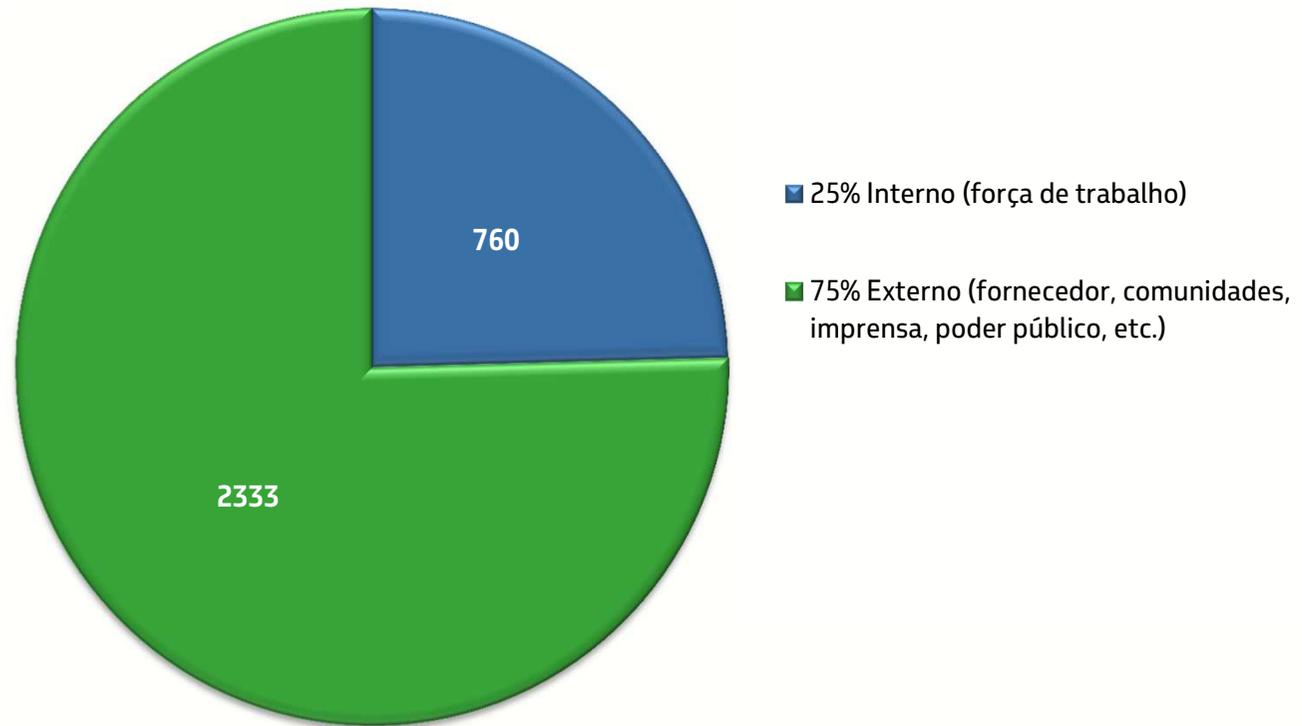
Resultados

Demandas tratadas em 2015

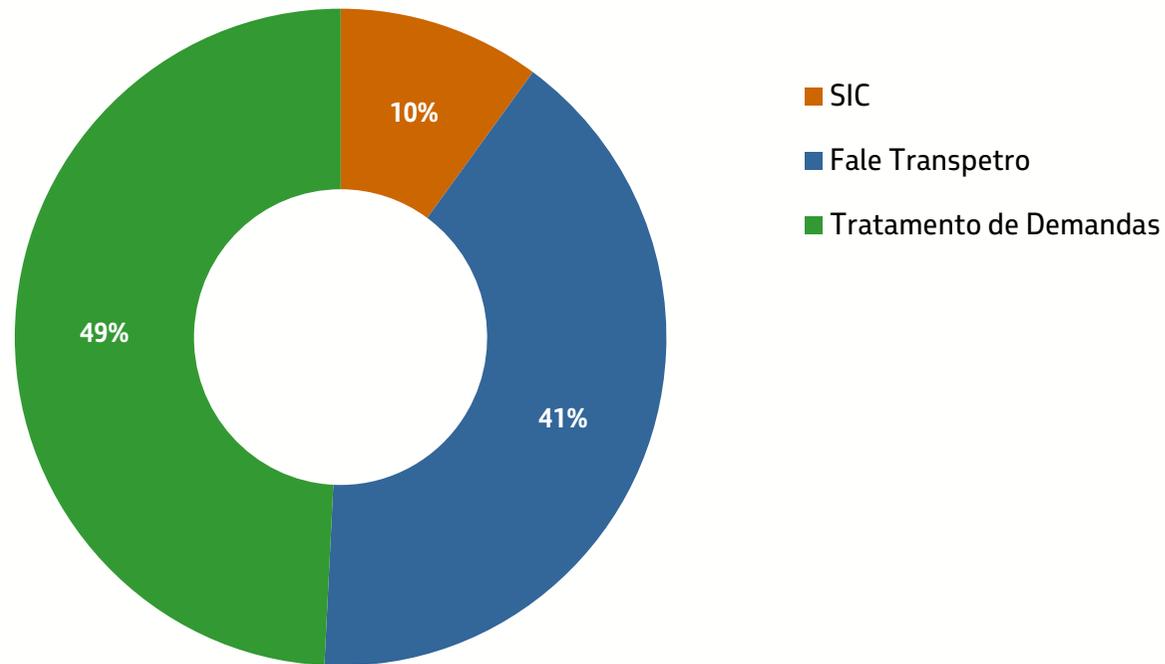
Total: 3.093



Público atendido

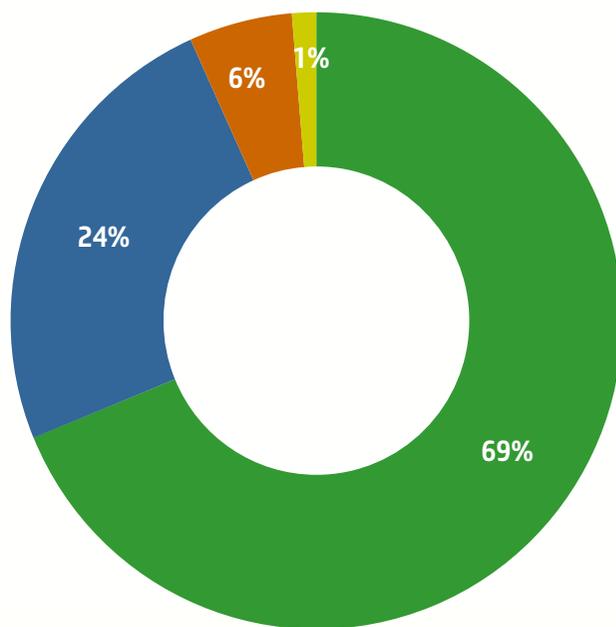


Canais de Comunicação



Lei de Acesso à Informação

Situação em dezembro 2015

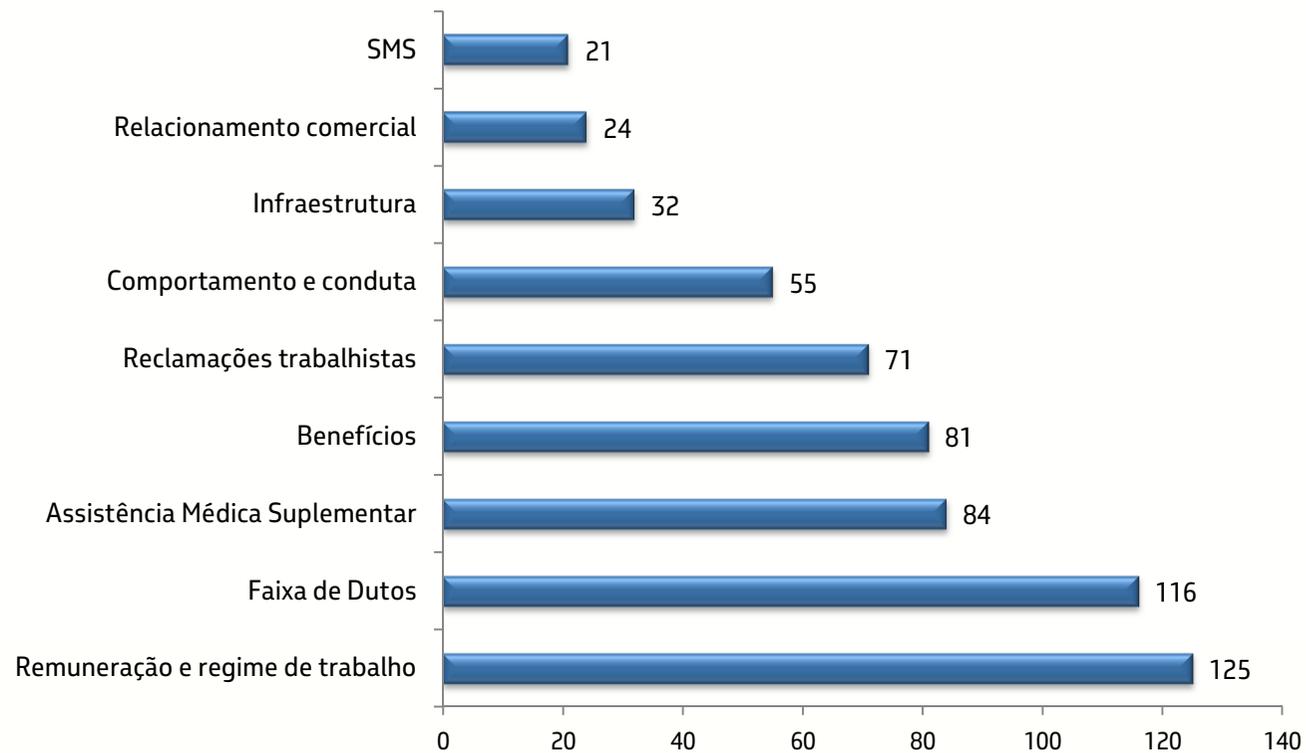


Atendidas	214	
Devolvidas *	76	
Negadas	17	
Atendidas parcialmente	4	
Total	311	

*As solicitações de informações são classificadas como **devolvidas** quando: a informação não é pertinente às atividades da holding; a informação é pertinente às atividades e atos de gestão da Petrobras; excesso de solicitações no mesmo formulário; descumprimento para solicitação de informação pessoal; falta de clareza; não se trata solicitação de informação; sem identificação.

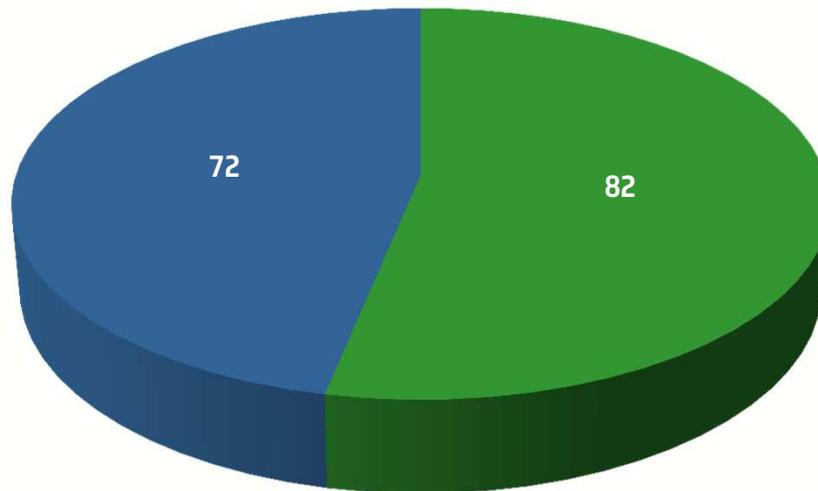
Reclamações

Temas mais demandados



Denúncias

Classificação



- 53% são denúncias de fraude e corrupção (contratos, licitações, nepotismo, etc.)
- 47% outras denúncias, que incluem danos ao patrimônio, ameaça, assédio moral e sexual, furto, SMS e uso indevido de bens e/ou serviços.

Denúncias

Protocolos em tratamento em 31/12/2015

Área denunciada	2009	2013	2014	2015	Total
Diretoria de Dutos e Terminais	1	1	4	30	36
Diretoria de Serviços			5	32	37
Diretoria Financeira			1	11	12
Diretoria de Transporte Marítimo				4	4
Presidência				9	9
Não identificada*				2	2
TOTAL	1	1	10	88	100

* Entendemos por demanda de área "não especificada" as que, até a extração do documento, não identificava a Diretoria denunciada.

Canais de contatos

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, 57 – 10º 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-de-informacao-ao-cidadao-sic.html

Canal de Denúncia

Internet (formulário eletrônico)

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

Telefone: 0800 601 6925