



# *Ouvidoria*

**Relatório Executivo**

**2024**



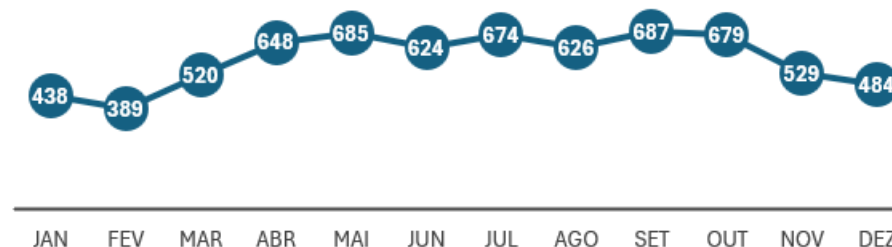
## Ouvidoria em Números

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 6.983 demandas, o que representa uma redução de 13,40% em relação ao período anterior, que registrou 8.060 demandas. Iniciamos o período com uma baixa quantidade de demandas, que foi crescendo ao longo do ano e apresentou redução no final do período.

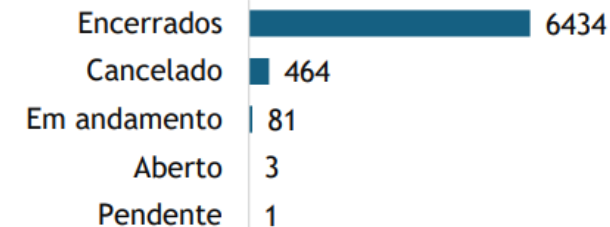
Concluimos o ano de 2024 com 98,80% dos protocolos encerrados, considerando o somatório de demandas concluídas e encerradas. Além disso, apresentamos excelentes resultados no cumprimento dos prazos regulatórios e avançamos em processos internos, como melhorias no sistema para tratamento de demandas e conclusão do mapeamento de processos da Ouvidoria.

## Panorama Geral 2024

Visão Anual: 6.983 demandas recebidas



Por status  
31/12/2024



Status	2023	2024
Encerradas	7.513	6.434
Canceladas	547	464
Em tratamento *	-	85
<b>Demandas Recebidas</b>	<b>8.060</b>	<b>6.983</b>

\*Demandas com status em andamento, aberto e pendente.

O desempenho da Ouvidoria em 2024 apresenta resultados positivos quando comparados a 2023. Um dos principais avanços foi a redução do Tempo Médio de Resposta de Ouvidoria (TMRO), que passou de 7 para 5 dias úteis. Essa diminuição reflete um esforço contínuo para otimizar os processos e aumentar a agilidade nas nossas respostas.

Houve uma redução significativa no número de demandas respondidas após 30 dias úteis, um reflexo direto das melhorias implementadas ao longo do ano. Em 2024, conseguimos reduzir os casos que ultrapassavam esse prazo, o que contribui para uma maior satisfação dos beneficiários e um desempenho ainda mais eficaz da Ouvidoria.

O projeto Fale com a Ouvidoria, implementado em 2023, continuou sendo uma ferramenta essencial em 2024. Por meio de conversas online agendadas pelo site, Portal do Beneficiário ou APP Saúde Petrobras, prestamos acolhimento, esclarecemos dúvidas e registramos demandas, fortalecendo o vínculo com nosso público de interesse.

## Comparativo de Prazos Anual

	2023	2024
Tempo médio de resposta da Ouvidoria - <b>TMRO</b>	7 dias úteis	5 dias úteis
% de resposta dentro do prazo (até o 7º dia útil) <b>PRDP</b>	5.790 (69,62%)	5.707 (82,17%)
% de resposta dentro do prazo pactuado (do 8º ao 30º dia útil) <b>PRDPP</b>	2.409 (28,97%)	1.224 (17,62%)
% de resposta fora do prazo (acima do 30º dia útil) - <b>PRFP</b>	117 (1,41%)	14 (0,20%)
Total de Demandas	8.316	6.945



