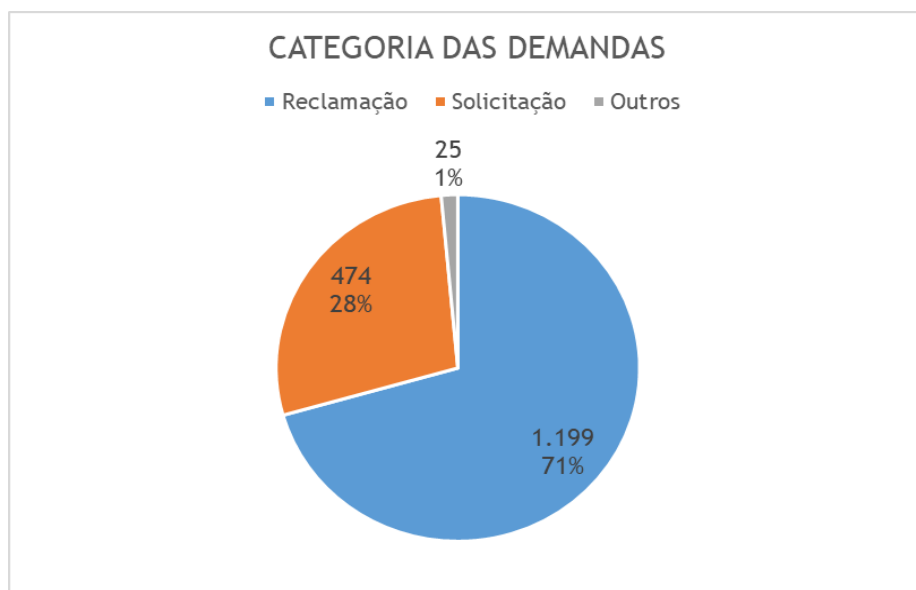


OUVIDORIA EM NÚMEROS

Anual 2020

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 1.698



Principais temas das reclamações: Atendimento em Posto (18,7%), Premmia (12,4%), Relacionamento Comercial (8,4%) e Qualidade de Combustíveis, Derivados e Equipamentos (8,1%).

Denúncias

Recebemos 97 e concluímos 80 protocolos.

Das 42 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 30 foram concluídas.

Produtos de Ouvidoria

131

Produtos
enviados

- 65 Dossiês
- 26 One Page Reports
- 22 RELPs
- 05 Ouvidorias em Números
- 05 Radares de Ouvidoria
- 05 Relatórios de Gestão ao CAE
- 02 Ouvidorias Ativa
- 01 Reporte