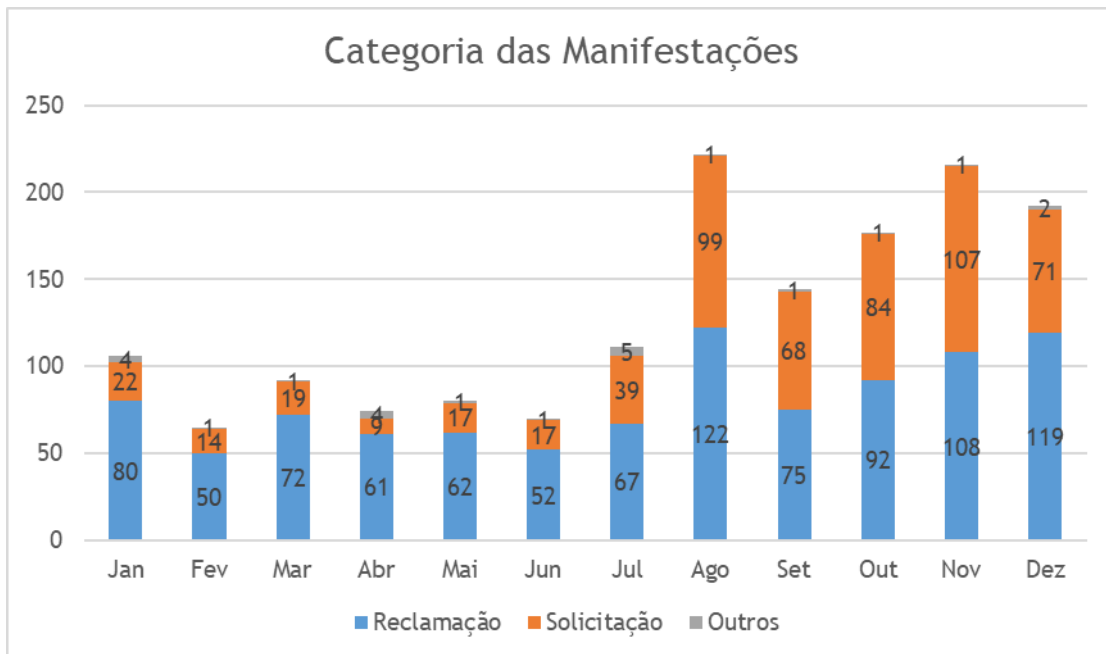


OUVIDORIA EM NÚMEROS

Anual 2021

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 1.549



Principais assuntos das reclamações: Atendimento em Posto (44,6%), Qualidade de Combustíveis / Adulteração de Bombas (22,9%) e Relacionamento Comercial (11,4%).

Denúncias

Recebemos 69 denúncias e concluímos 40 protocolos.

Das 34 específicas de Fraude e Corrupção, 16 foram concluídas.

Não foram protocoladas denúncias de incidentes de privacidade.

Produtos emitidos

119

- Dossiê – 70
- RELP - 29
- One Page Report – 8
- Levantamento de Informações de Apuração – 5
- Ouvidoria em Números - 3
- Ouvidoria Ativa - 2
- Nota Técnica - 1
- Relatório Analítico - 1