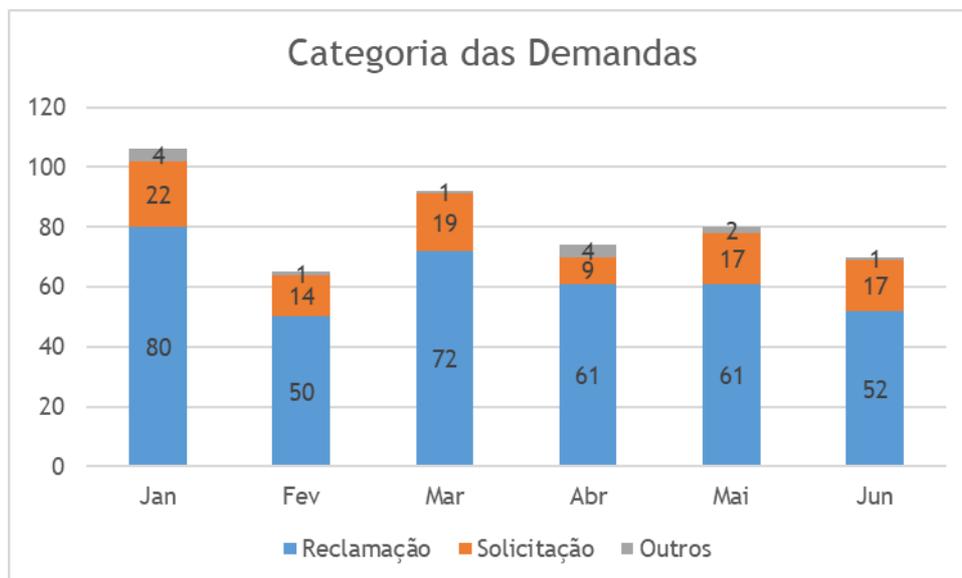


OUVIDORIA EM NÚMEROS

1º Semestre 2021

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 487



Principais assuntos das reclamações: Atendimento em Posto (39,4%), Qualidade de Combustíveis, Derivados e Equipamentos (25,8%) e Relacionamento Comercial (9,0%).

Denúncias

Recebemos 34 e concluímos 19 protocolos.

Das 16 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 6 foram concluídas.

Produtos emitidos

75

Dossiê - 41
RELP - 21
One Page Report - 6
Levantamento de Informações de Apuração - 4
Ouvidoria Ativa - 2
Ouvidoria em Números - 1