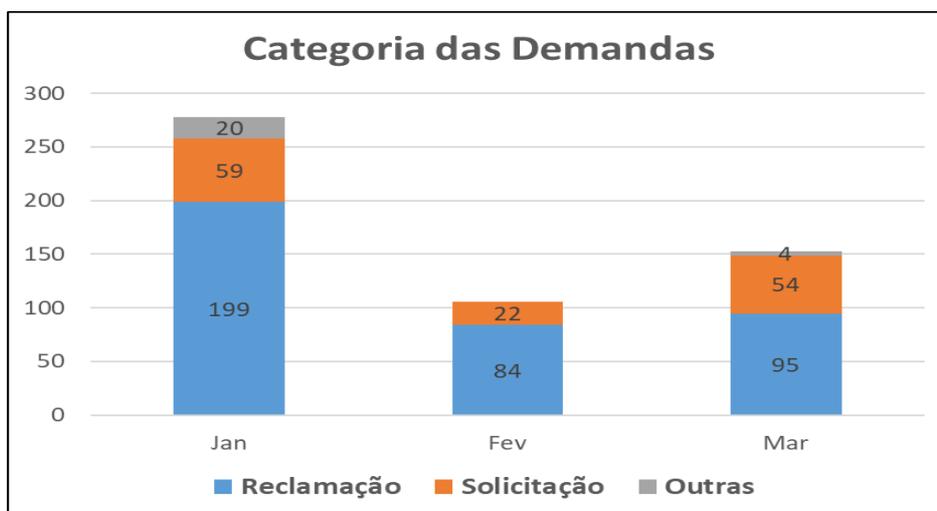


OUVIDORIA EM NÚMEROS

1º Trimestre 2020

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 537



Principais assuntos das reclamações: Premmia (29,6%), Atendimento Público Externo (12,7%), Relacionamento Comercial (10%), Qualidade de Combustíveis, Derivados e Equipamentos (10%).

Denúncias

Recebemos 31 e concluímos 22 protocolos.

Das 10 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 3 foram concluídas.

Produtos emitidos

21

- ✓ 01 Dossiê
- ✓ 12 One Page Reports
- ✓ 01 Ouvidoria Ativa
- ✓ 01 Ouvidoria em Número
- ✓ 03 Radares de Ouvidoria
- ✓ 01 Relatório Anual ao CAE
- ✓ 02 RELPs