

OUVIDORIA EM NÚMEROS

1º Semestre 2020



Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 1.051

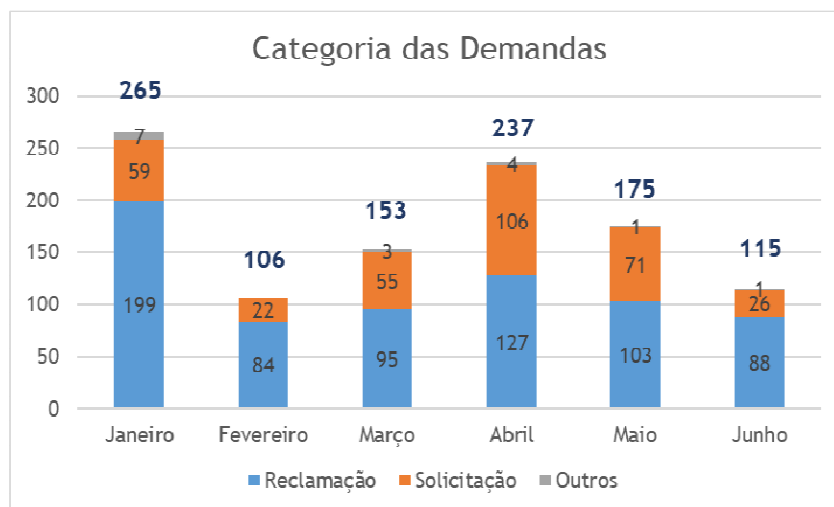


Gráfico ajustado em relação ao 1T/20

Principais assuntos das reclamações: Premmia (29%), Atendimento Público Externo (16%), Relacionamento Comercial (15,5%), Qualidade de Combustíveis, Derivados e Equipamentos (10,5%).

Denúncias

Recebemos 55 e concluímos 40 protocolos.

Das 19 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 8 foram concluídas.

Produtos de Ouvidoria

55
Produtos
enviados

- ✓ 21 Dossiês
- ✓ 17 One Page Reports
- ✓ 06 RELPs
- ✓ 04 Radares de Ouvidoria
- ✓ 03 Relatórios de Gestão
- ✓ 02 Ouvidoria Ativa
- ✓ 01 Ouvidoria em Número
- ✓ 01 Reporte