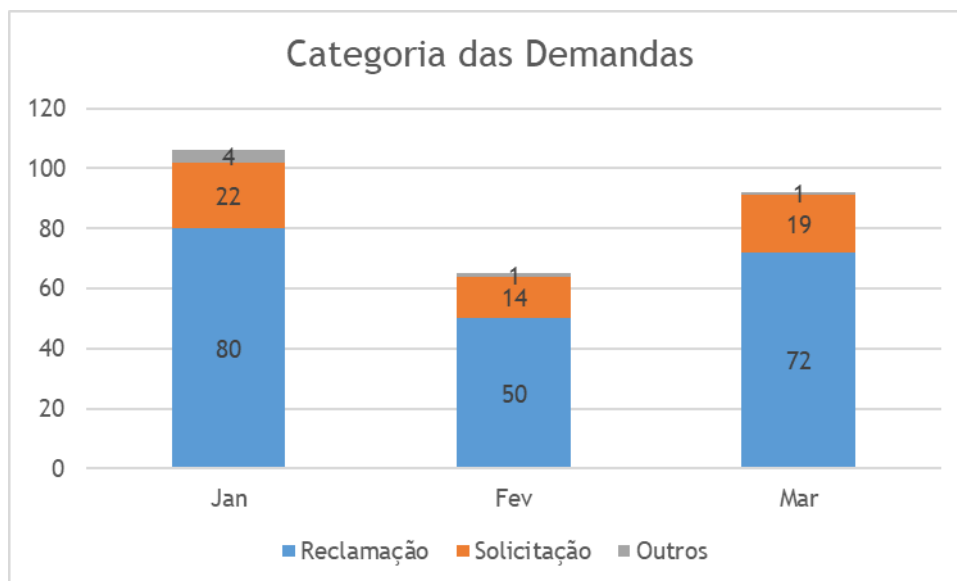


OUVIDORIA EM NÚMEROS

1º Trimestre 2021

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 263



Principais assuntos das reclamações: Atendimento em Posto (34,2%), Qualidade de Combustíveis, Derivados e Equipamentos (28,7%) e Relacionamento Comercial (9,9%).

Denúncias

Recebemos 13 e concluímos 8 protocolos.

Das 5 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 2 foram concluídas.

Produtos emitidos

44

Dossiê - 23

RELPE - 12

One Page Report - 6

Levantamento de Informações de Apuração - 2

Ouvidoria Ativa - 1