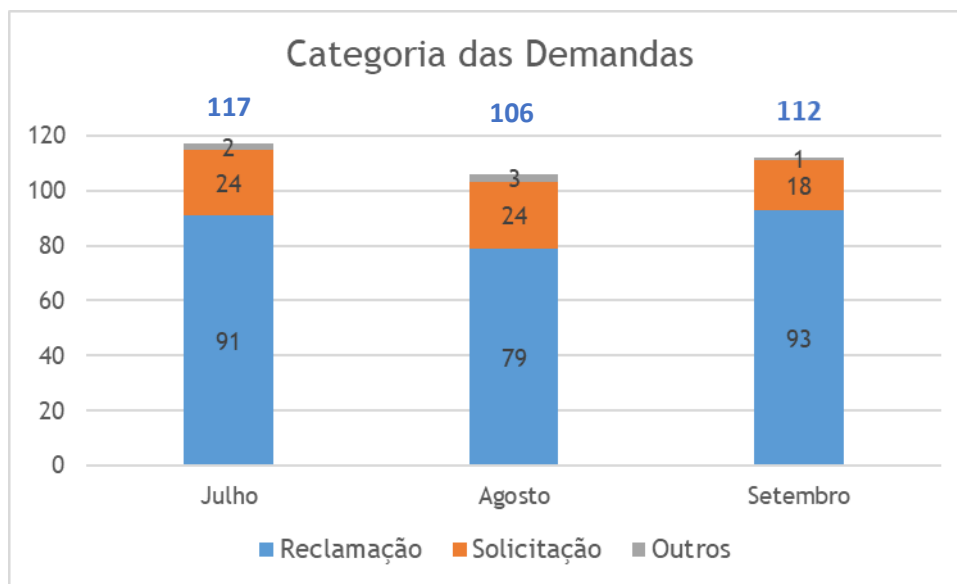


OUVIDORIA EM NÚMEROS

3º Trimestre 2020

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas (exceto denúncias): 335



Principais temas das reclamações: Atendimento Público Externo (39,9%), Qualidade de Combustíveis, Derivados e Equipamentos (11%) e Premmia (10,6%).

Denúncias

Recebemos 28 e concluímos 8 protocolos.

Das 17 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 3 foram concluídas.

Produtos de Ouvidoria

21

Produtos enviados

09 Dossiês

06 RELPs

04 One Page Reports

01 Relatório de Gestão ao CAE

01 Ouvidoria em Números Semestral