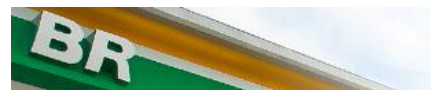


OUVIDORIA EM NÚMEROS



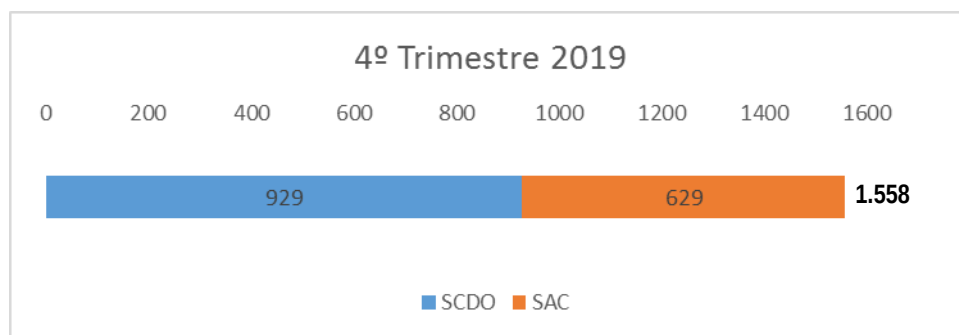
4º trimestre 2019

Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas: 1.558

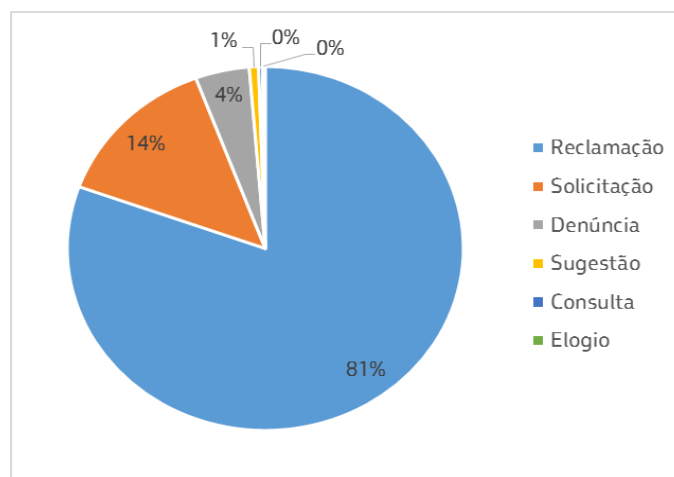
629 – Encaminhadas pelo 1º Nível do SAC BR

929 – Recebidas pelos demais canais da Ouvidoria – incluindo Canal de Denúncias e SeCI - Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses



Manifestações típicas de Ouvidoria (SCDO)

Principais temas das reclamações: Premmia (41,3%), Relacionamento Comercial (10,6%), Atendimento Público Externo (10,2%) e Qualidade de Combustível (7,4%).



Denúncias

Recebemos 41 e concluímos 20.

Das 13 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 1 foi concluída.