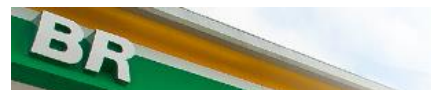


OUVIDORIA EM NÚMEROS



3º trimestre 2019

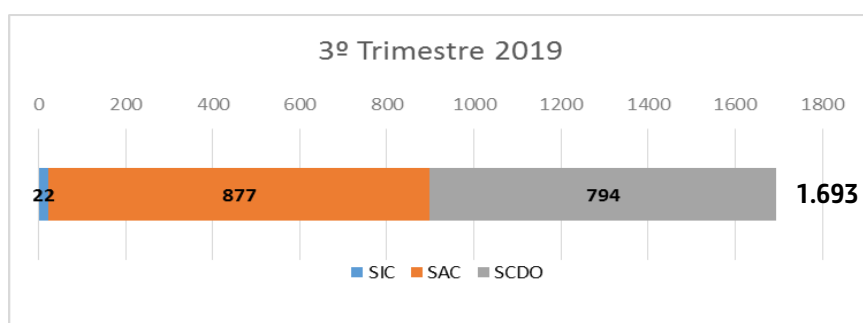
Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas: 1.693

22 – Recebidas pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

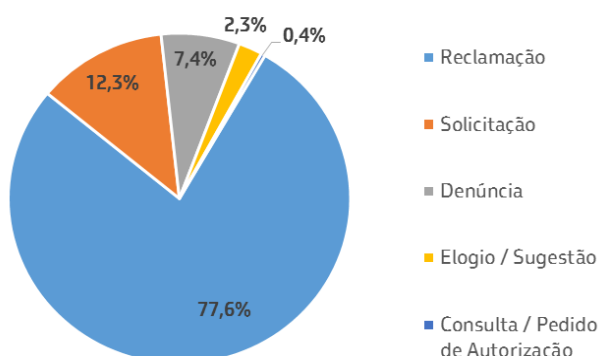
877 – Encaminhadas pelo 1º Nível do SAC BR

794 – 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 (35,9%), Atendimento Público Externo (15,3%), Relacionamento Comercial (10,7%) e Qualidade de Combustível (9,1%).



Denúncias

Recebemos 59 e concluímos 22.

Das 36 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 8 foram concluídas.