

1º Semestre 2019

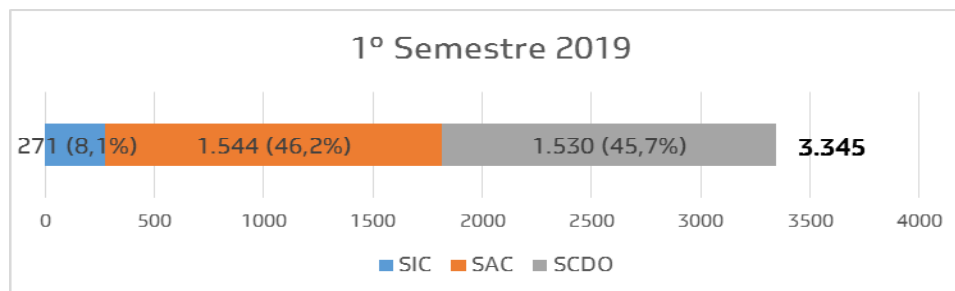
Atividades de Ouvidoria:

Manifestações atendidas: 3.345

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

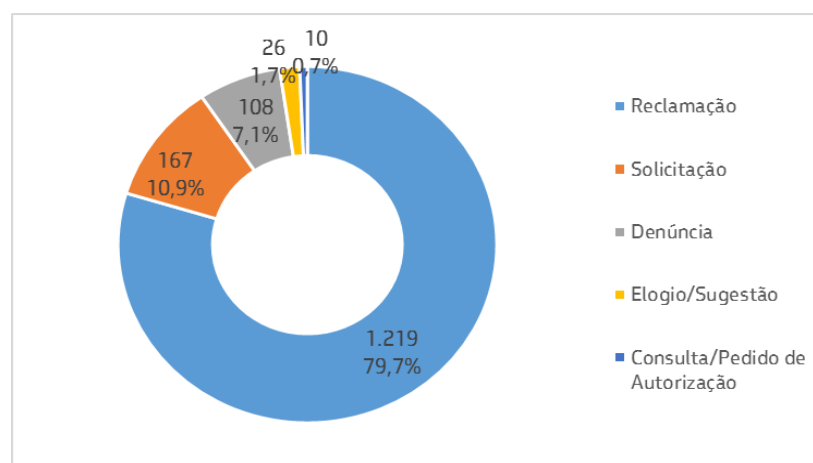
1.544 – Encaminhadas pelo 1º Nível do SAC BR

1.530 – 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 (39,3%), Atendimento Público Externo (11,4%), Relacionamento Comercial (10%) e Qualidade de Combustível (7,6%).



Denúncias

Recebemos 108 e concluímos 50.

Das 49 denúncias específicas de Fraude e Corrupção, 7 foram concluídas.