

REGISTRO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO S.A.U.

| 2022      | Número de atendimentos presenciais (queixas, sugestões, informação e elogios) | Meio eletrônico, telefone, pesquisas caixas de sugestões (queixas, sugestões, informação e elogios) | Número de queixas (presenciais e meio eletrônico) | Prazo médio das respostas às queixas (dias) |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| janeiro   | 90                                                                            | 38                                                                                                  | 75                                                | 4                                           |
| fevereiro | 88                                                                            | 56                                                                                                  | 83                                                | 4                                           |
| março     | 97                                                                            | 71                                                                                                  | 101                                               | 4                                           |
| abril     | 85                                                                            | 42                                                                                                  | 73                                                | 7                                           |
| maio      | 75                                                                            | 45                                                                                                  | 84                                                | 4                                           |
| junho     | 82                                                                            | 37                                                                                                  | 66                                                | 5                                           |
| julho     | 73                                                                            | 48                                                                                                  | 69                                                | 6                                           |
| agosto    | 84                                                                            | 43                                                                                                  | 82                                                | 4                                           |
| setembro  | 76                                                                            | 55                                                                                                  | 79                                                | 4                                           |
| outubro   | 71                                                                            | 38                                                                                                  | 69                                                | 6                                           |
| novembro  | 75                                                                            | 28                                                                                                  | 66                                                | 4                                           |
| dezembro  | 90                                                                            | 37                                                                                                  | 69                                                | 5                                           |

**Prazo de respostas das queixas:** 4 dias úteis.

**Fonte:** Dados estatísticos fornecidos pelo SAU e validados pela Diretoria Técnica