



PAI ZN
REGISTRO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SAU (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE)

| 2019 | 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) |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Jan | 43 | 10 | 6 | 1 |
| Fev | 65 | 10 | 13 | 1 |
| Mar | 27 | 16 | 5 | 1 |
| Abr | 33 | 8 | 5 | 1,8 |
| Mai | 46 | 12 | 4 | 1 |
| Jun | 47 | 10 | 6 | 1,16 |
| Jul | 62 | 4 | 5 | 1 |
| Ago | 40 | 17 | 9 | 1,6 |
| Set | 34 | 11 | 6 | 1,2 |
| Out | 49 | 19 | 8 | 2,12 |
| Nov | 35 | 16 | 6 | 1,3 |
| Dez | 20 | 10 | 4 | 1,5 |

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