

| 2017 | 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  | 9                                                                             | 38                                                                                                  | 15                                                | 3                                           |
| Fev  | 7                                                                             | 20                                                                                                  | 6                                                 | 1                                           |
| Mar  | 6                                                                             | 37                                                                                                  | 16                                                | 1                                           |
| Abr  | 8                                                                             | 24                                                                                                  | 3                                                 | 3                                           |
| Mai  | 9                                                                             | 18                                                                                                  | 13                                                | 1                                           |
| Jun  | 8                                                                             | 16                                                                                                  | 7                                                 | 2                                           |
| Jul  | 5                                                                             | 27                                                                                                  | 3                                                 | 1                                           |
| Ago  | 6                                                                             | 24                                                                                                  | 6                                                 | 3                                           |
| Set  | 3                                                                             | 11                                                                                                  | 5                                                 | 2                                           |
| Out  | 3                                                                             | 14                                                                                                  | 6                                                 | 1                                           |
| Nov  | 9                                                                             | 22                                                                                                  | 11                                                | 2                                           |
| Dez  | 9                                                                             | 28                                                                                                  | 5                                                 | 2                                           |

Meta: O prazo de resposta para queixas é 2 dias úteis.

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