



PLANILHA DE MONITORAMENTO - REGISTRO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO S.A.U - 2021

[HMMDOLC](#)

2021	Número de atendimentos presenciais (queixas, sugestões, informação e elogios)	Meio eletrônico, telefone, pesquisas caixas de sugestões (queixas, sugestões, informação e elogios)	Número de queixas encaminhadas ao gestor/diretor e resolvidas pelo S.A.U. (presenciais e meio eletrônico)	Número de queixas encaminhadas para tratativa do gestor/diretor (presenciais e meio eletrônico)	Prazo médio das respostas às queixas (dias)
Jan	5	163	47	24	4
Fev	1	122	32	17	3
Mar	18	102	31	16	3
Abr	6	60	23	18	3
Mai	8	108	54	32	3
Jun	3	71	25	14	4
Jul	6	70	34	20	4
Ago	2	76	33	22	4
Set	12	81	37	22	5
Out	9	137	60	31	3
Nov	3	87	27	14	3
Dez	9	63	40	28	5
Total	82	1140	443	258	3,7

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