

# DEMANDAS (RECLAMAÇÕES) OUVIDORIA 2021

**OUVIDORIA – RECLAMAÇÕES – 2021**



**TOTAL DE RECLAMAÇÕES - POR MÊS**

**50**

**45 43**

**40**

**35**

**30  ~~26~~**

**25**

**20 19**

**15 12**

**10**

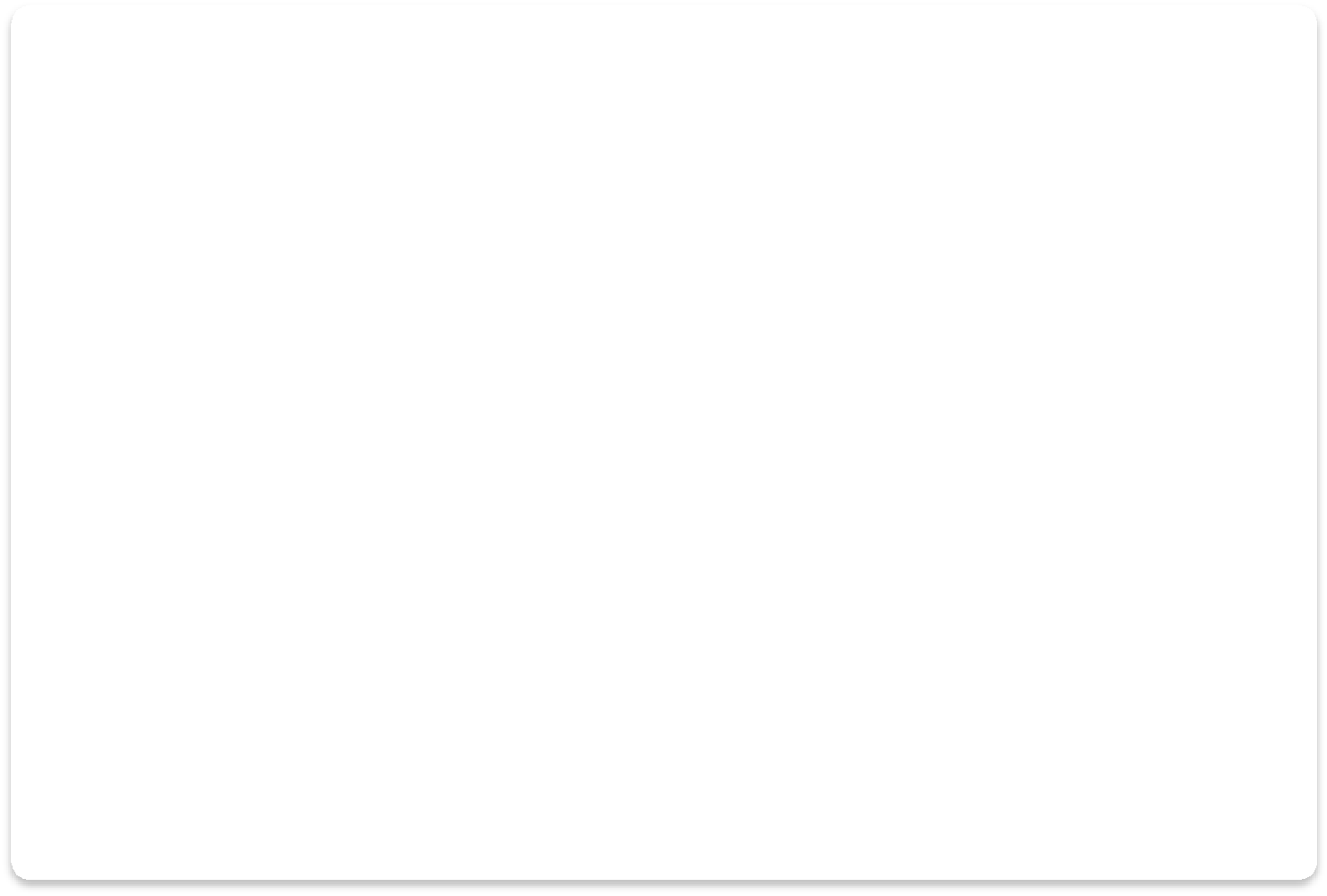
**5**

**0**

**~~21~~**

**~~16~~**

**~~12~~**



TOTAL DE RECLAMAÇÕES EM 2021: 149 SAU - OUVIDORIA - HBU

# OUVIDORIA – RECLAMAÇÕES - 2021



STATUS/RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO 1º TRIMESTRE/2021 - PERCENTUAL

100% 100% 100%

## 100%

**90%**

**80%**

**70%**

**60%**

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**5,91 DIAS ÚTEIS**

**Em Andamento**

## 50%

**40%**

**30%**

**20%**

**10%**

**0%**

0% 0%

0% 0%

0% 0%

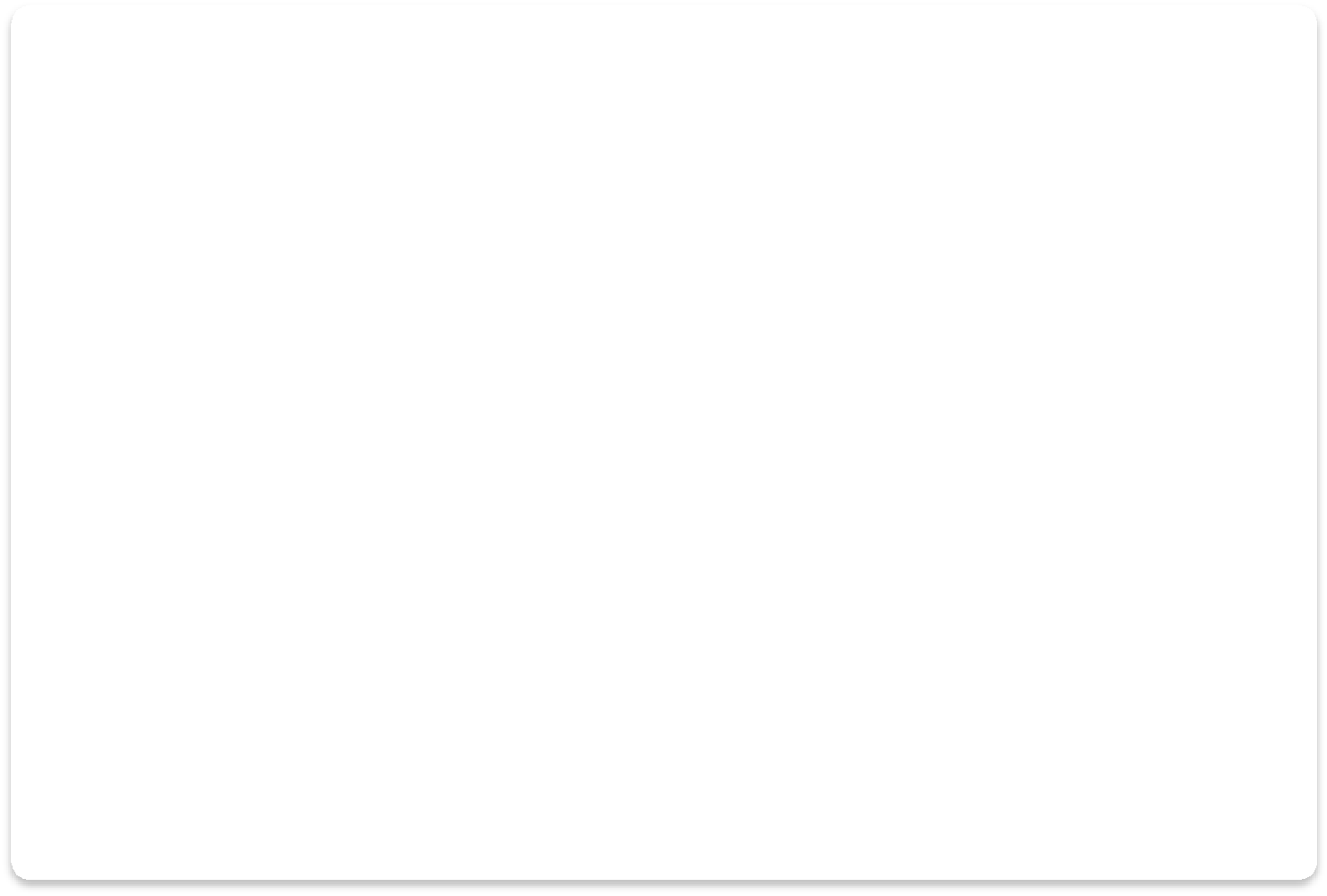
**Pendente**

**Concluída**

Janeiro Fevereiro Março

**\*PENDENTE SÃO DEMANDAS COM PRAZO EXPIRADO E AINDA SEM RESPOSTA/RESOLUÇÃO POR PARTE DO DEPARTAMENTO/RESPONSÁVEL.**

**TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PRIMEIRO TRIMESTRE: 74**



SAU - OUVIDORIA - HBU

# OUVIDORIA – RECLAMAÇÕES - 2021



STATUS/RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO 2º TRIMESTRE/2021 - PERCENTUAL

100% 100% 100%

## 100%

**90%**

**80%**

**70%**

**60%**

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**2,5 DIAS ÚTEIS**

**Em Andamento**

## 50%

**40%**

**30%**

**20%**

**10%**

**0%**

0% 0%

Abril

0% 0%

Maio

0% 0%

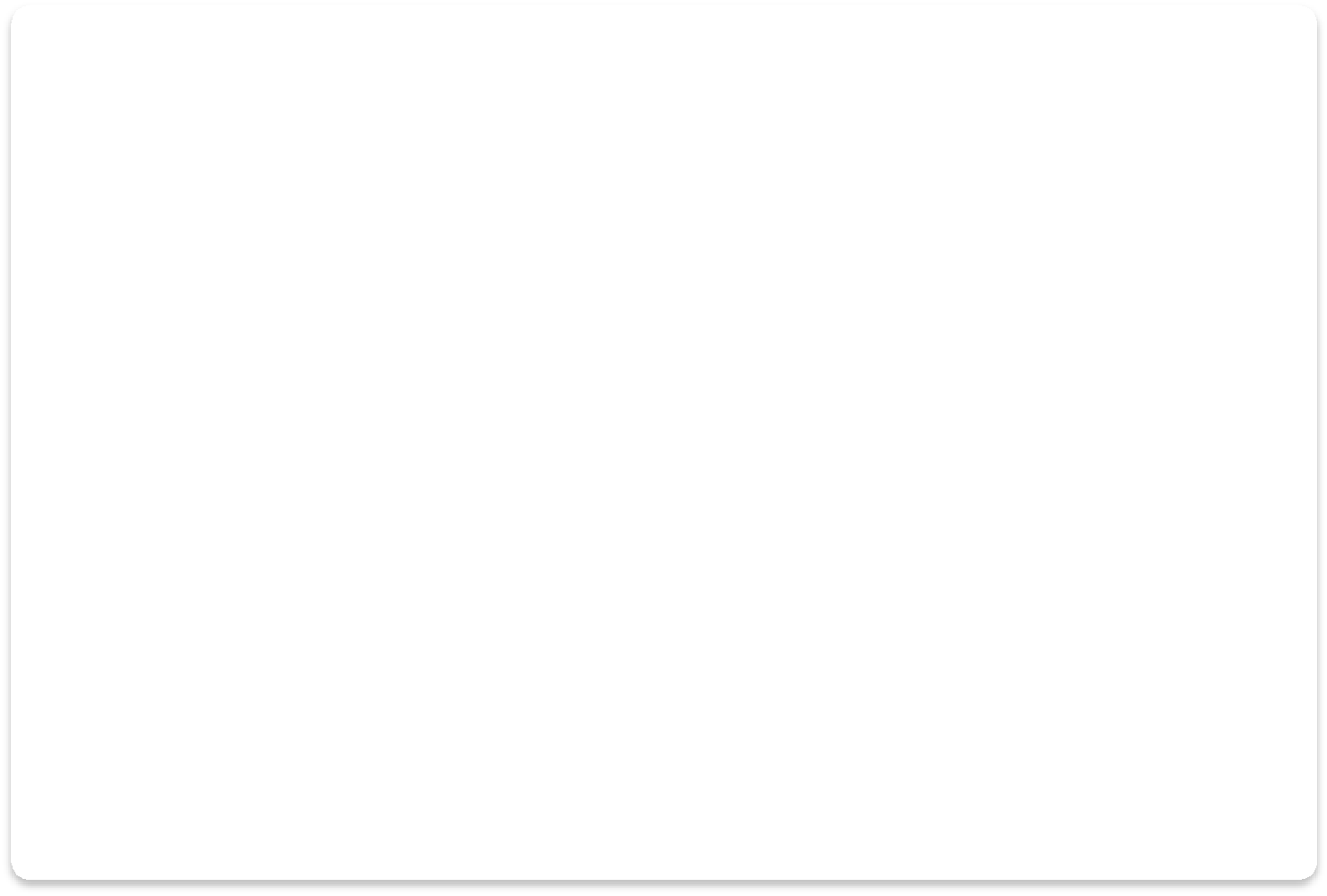
Junho

**Pendente**

**Concluída**

**\*PENDENTE SÃO DEMANDAS COM PRAZO EXPIRADO E AINDA SEM RESPOSTA/RESOLUÇÃO POR PARTE DO DEPARTAMENTO/RESPONSÁVEL.**

**TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO SEGUNDO TRIMESTRE: 63**



SAU - OUVIDORIA - HBU

# OUVIDORIA – RECLAMAÇÕES - 2021



STATUS/RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO 3º TRIMESTRE/2021 - PERCENTUAL

100%

## 100%

**90%**

**80%**

**70%**

**60%**

**50%**

**40%**

**30%**

**20%**

**10%**

**0%**

**0% 0%**

**0% 0% 0%**

**0% 0% 0%**

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**1,25 DIAS ÚTEIS**

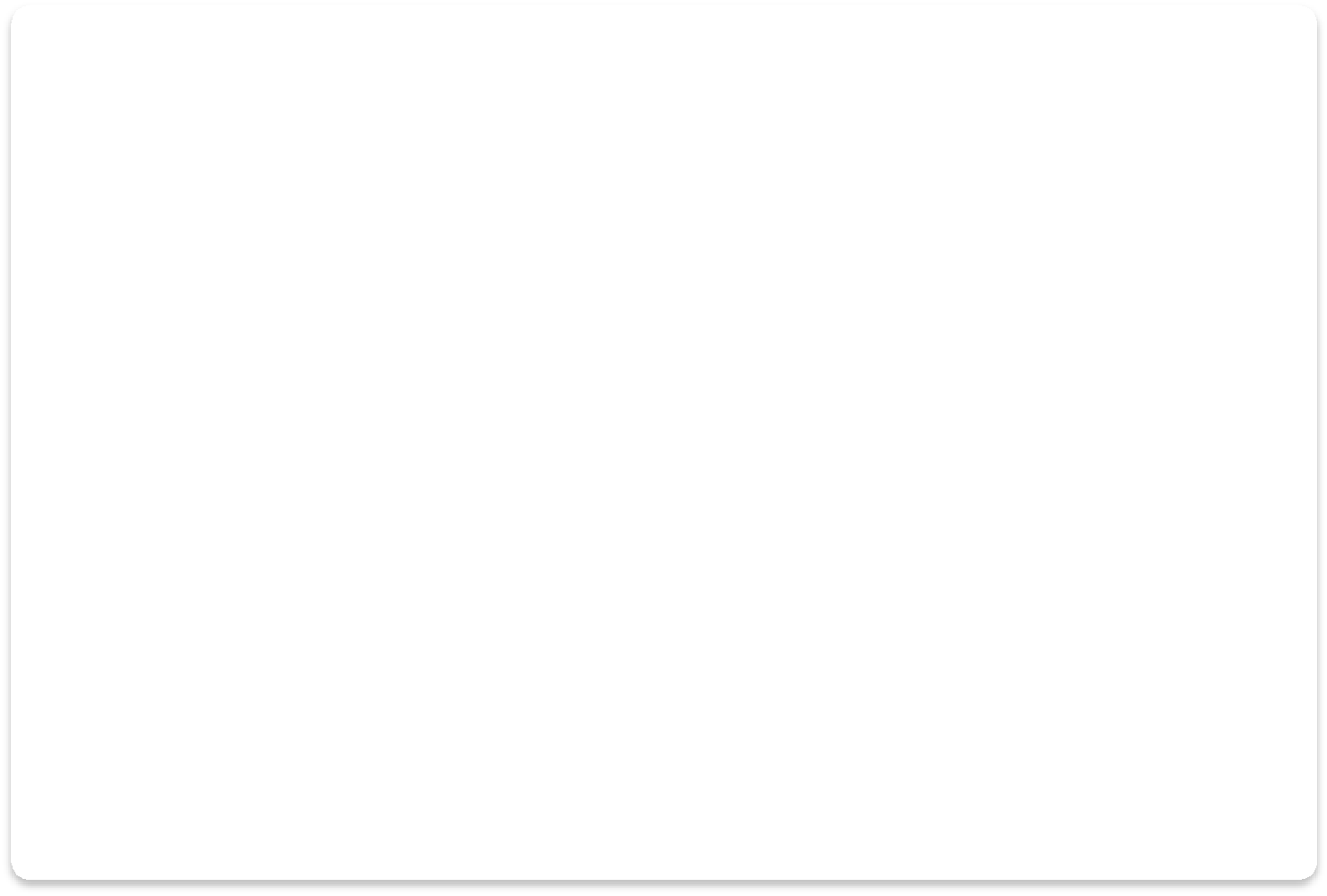
**Em Andamento Pendente Concluída**

Julho Agosto Setembro

**\*PENDENTE SÃO DEMANDAS COM PRAZO EXPIRADO E AINDA SEM RESPOSTA/RESOLUÇÃO POR PARTE DO DEPARTAMENTO/RESPONSÁVEL.**

**TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE: 12**

SAU - OUVIDORIA - HBU



**ÚLTIM ATUALIZAÇÃO EM: 17/08/2021**