

# 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**

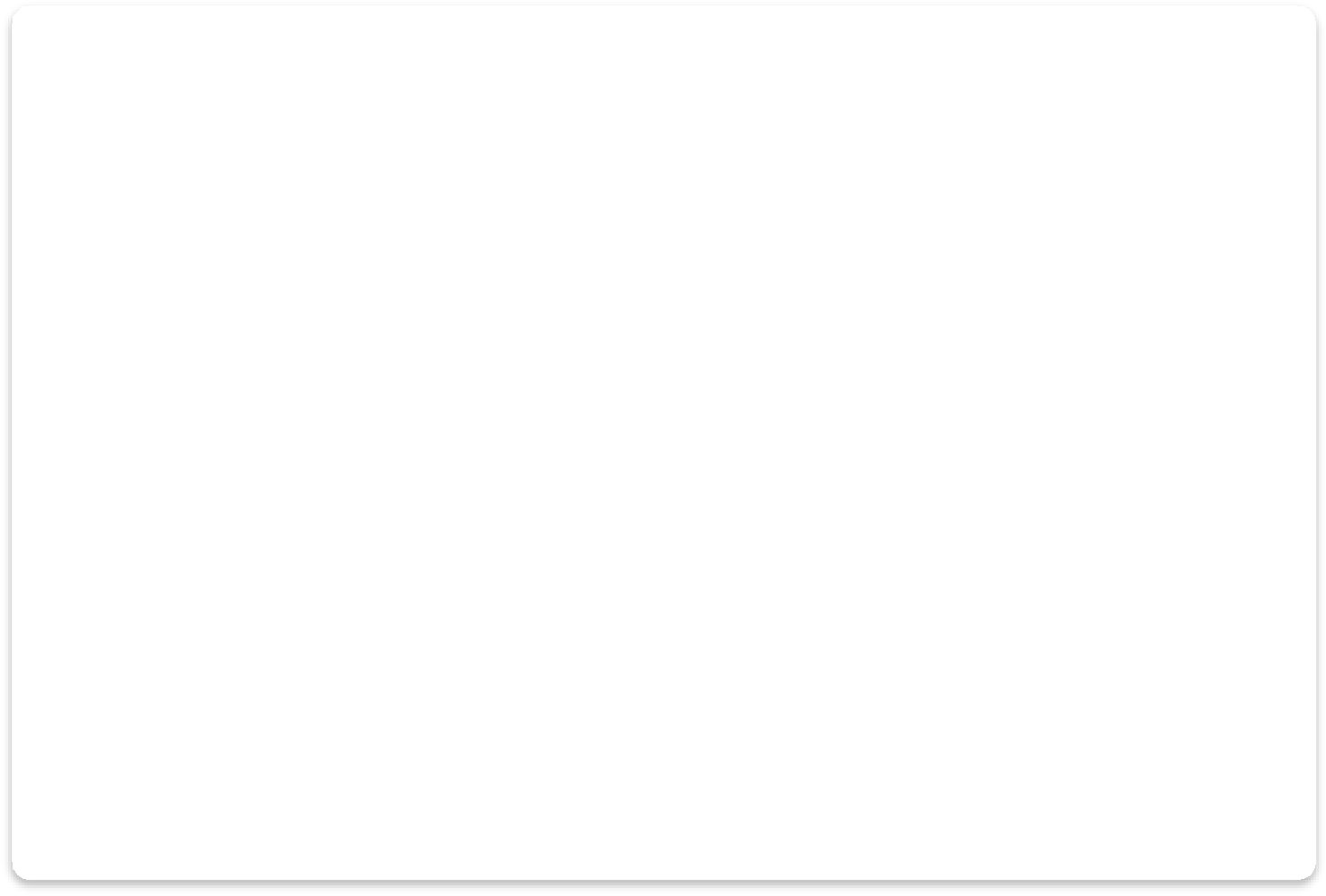
**0**

**21 20**

**16 17 17**

**12 13**

**9**



TOTAL DE RECLAMAÇÕES EM 2021: 225 SAU - OUVIDORIA - HBU

# OUVIDORIA – RECLAMAÇÕES - 2021



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

100% 100% 100%

**100%**

**90%**

**80%**

**70%**

**60%**

**50%**

**40%**

**30%**

**20%**

**10%**

**0%**

0% 0%

0% 0%

0% 0%

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**5,91 DIAS ÚTEIS**

**Em Andamento**

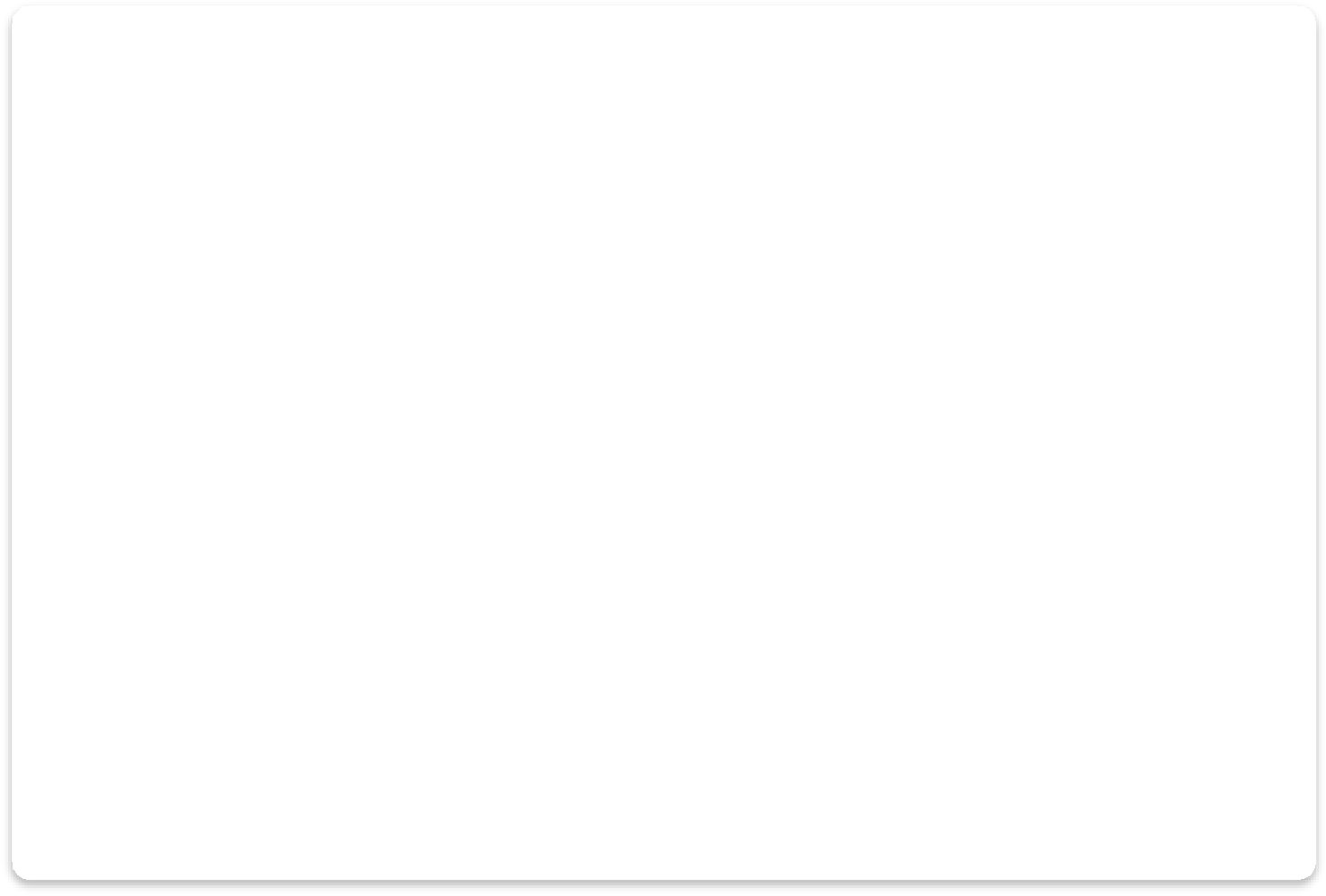
**Pendente**

**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%**

**50%**

**40%**

**30%**

**20%**

**10%**

**0%**

0% 0%

Abril

0% 0%

Maio

0% 0%

Junho

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**2,5 DIAS ÚTEIS**

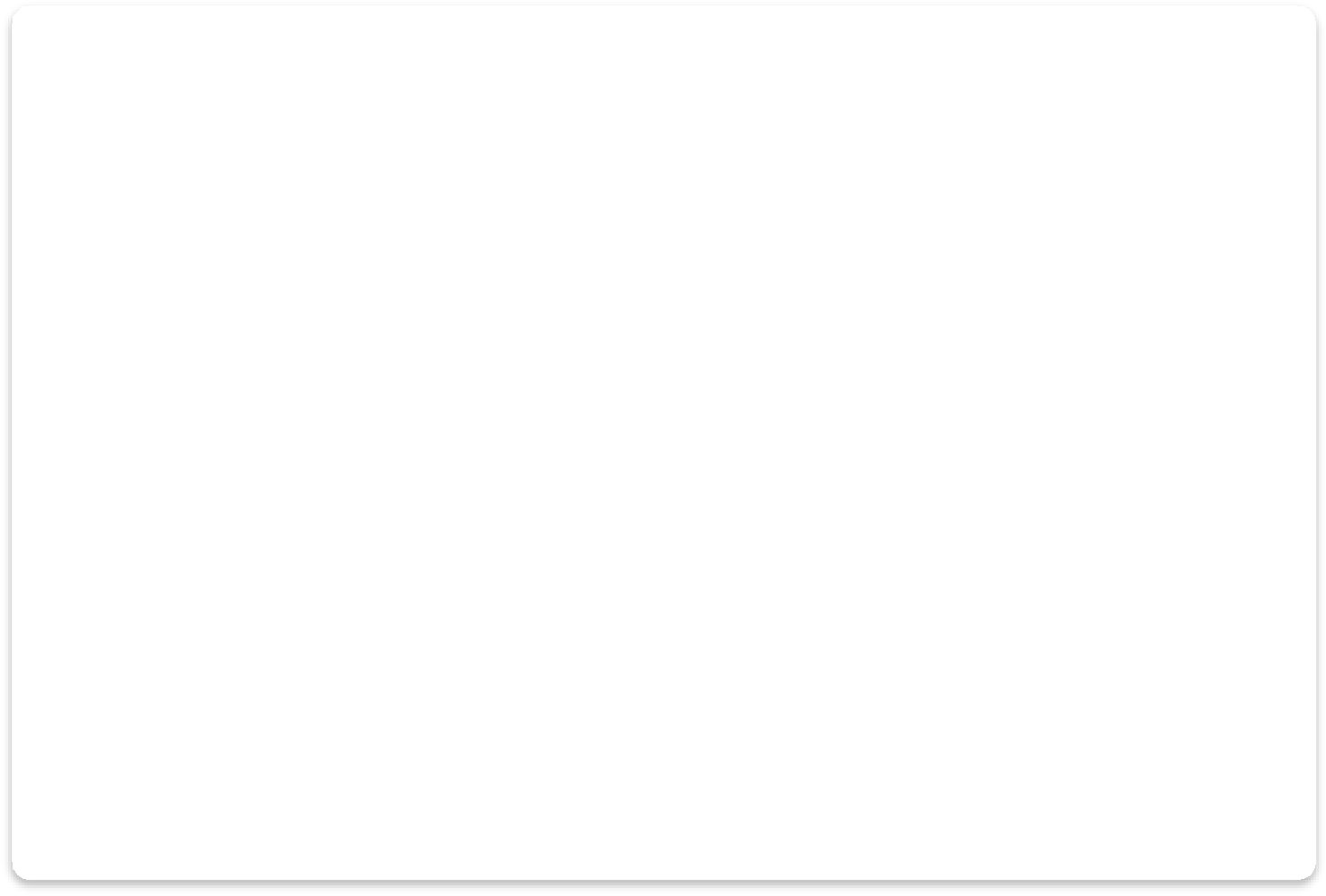
**Em Andamento**

**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% 100%

**100%**

**90%**

**80%**

**70%**

**60%**

**50%**

**40%**

**30%**

**20%**

**10%**

**0%**

**0% 0%**

**0% 0%**

**0% 0%**

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**1 DIA ÚTIL**

**Em Andamento**

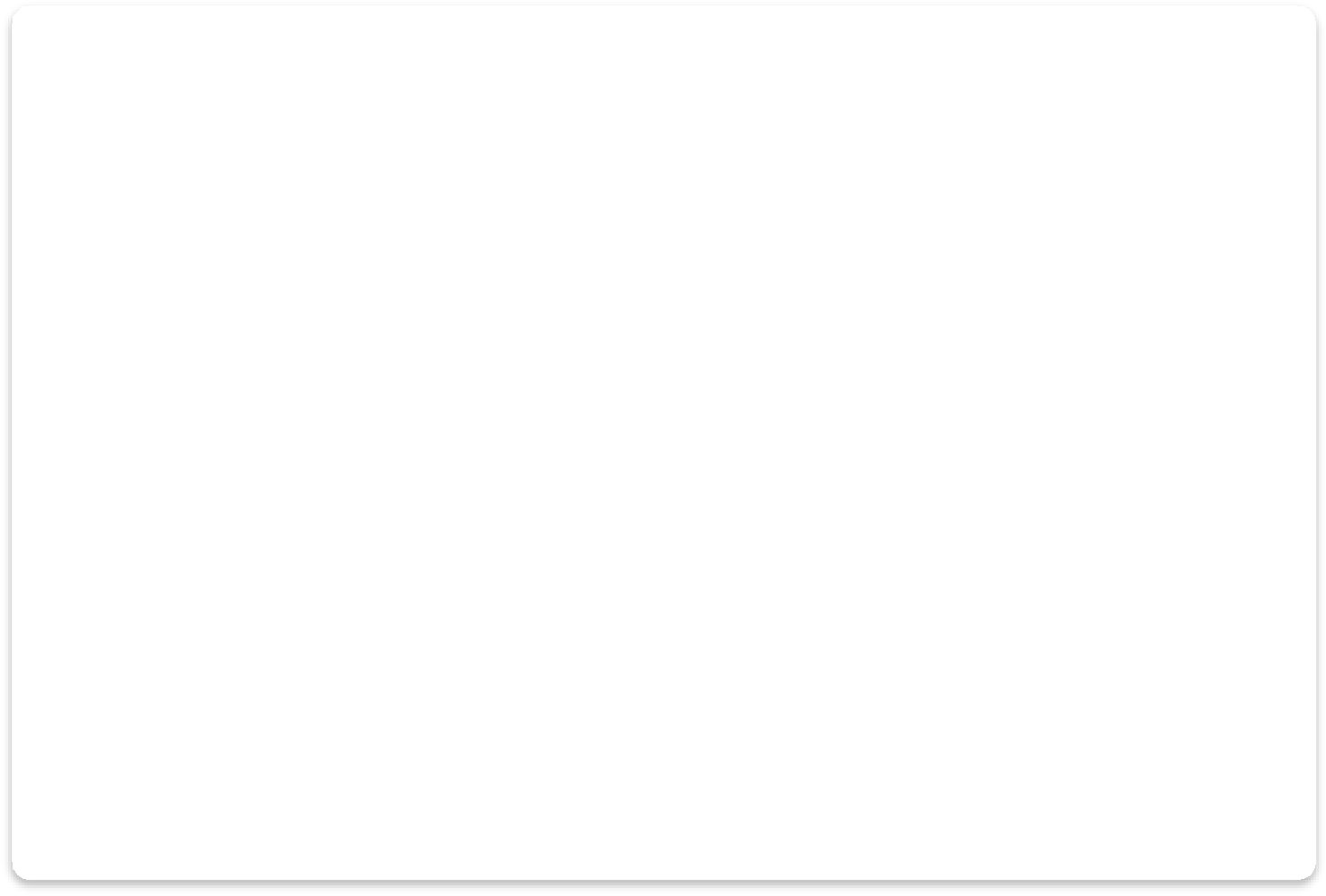
**Pendente**

**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: 34**



SAU - OUVIDORIA - HBU

# OUVIDORIA – RECLAMAÇÕES - 2021



STATUS/RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO 4º TRIMESTRE/2021 - PERCENTUAL

**100**

**90**

**80**

**70**

**60**

**50**

**40**

**30**

**20**

**100 100**

**94.12**

**TEMPO DE RESPOSTA (MÉDIA):**

**3 DIAS**

**Em Andamento Pendente Concluída**

**10 0 0**

**0**

**5.88**

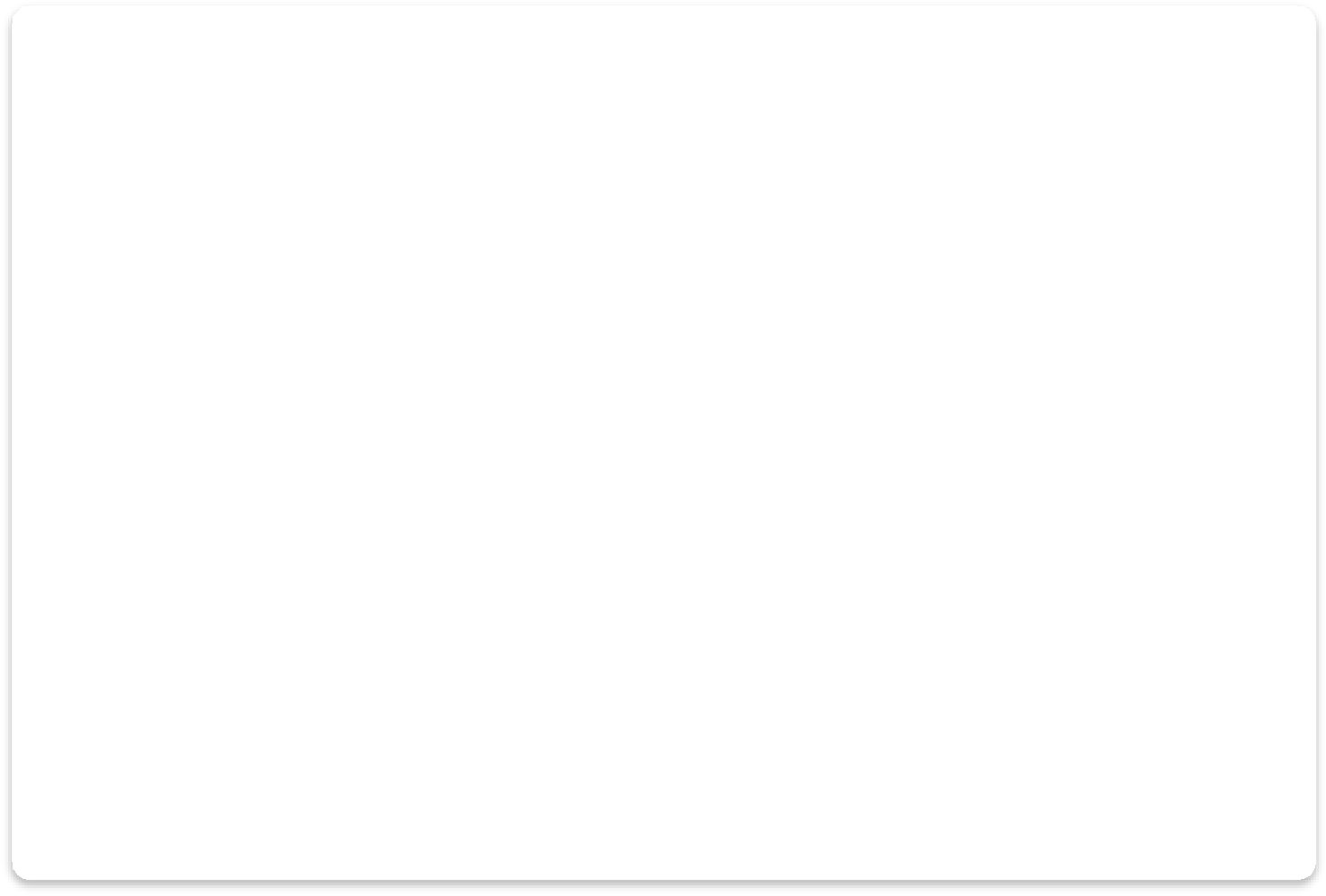
**0 0 0**

Outubro Novembro Dezembro

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

**TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO QUARTO TRIMESTRE: 54**

SAU - OUVIDORIA - HBU



**ATUALIZADO EM: 03/01/2021**