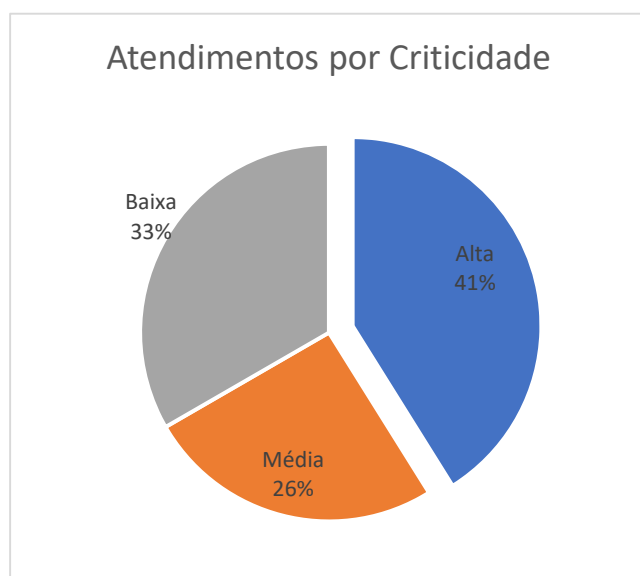
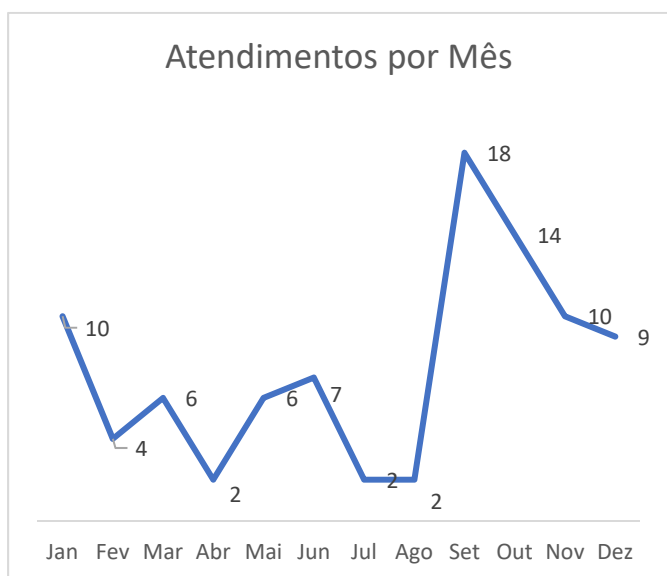


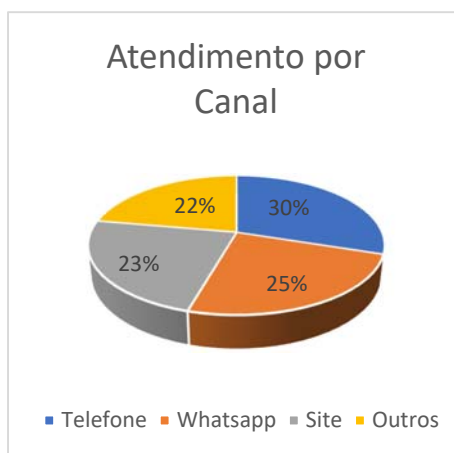
DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SENAI/AL 2020

A Ouvidoria do SENAI/AL atende as reclamações e denúncias, em 2020 foram registrados 90 reclamações e nenhuma denúncia, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico Atendimentos por Mês. O aumento dos atendimentos nos meses de setembro e outubro (Atendimentos por Mês) foi resultado do processo de seleção e do início do programa de cursos gratuitos do SENAI-AL, é comum a insatisfação, dos que não conseguem uma vaga.



No que se refere à criticidade, 59% das reclamações foram classificadas como de baixa e média complexidade, como demonstra o gráfico Atendimentos por Criticidade.

O prazo médio de atendimento em 2020 foi de 20 dias úteis, sendo 57% das reclamações atendidas dentro da meta de 7 dias úteis para finalização do processo, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta. O aumento no tempo de atendimento pode ser explicado pela maior complexidade das demandas tratadas pela Ouvidoria (reclamações e denúncias) que depende, por vezes de análise mais detalhada das causas da insatisfação, no caso de denúncia, a meta é de tratamento em até 20 dias úteis.



Os canais mais usados pelos clientes para acessar a Ouvidoria do SENAI são o telefone, o WhatsApp e o Site do SENAI, totalizando 78% dos atendimentos.