

Demonstrativo Consolidado de Resultados da Ouvidoria

Senai Alagoas 2025

SENAI

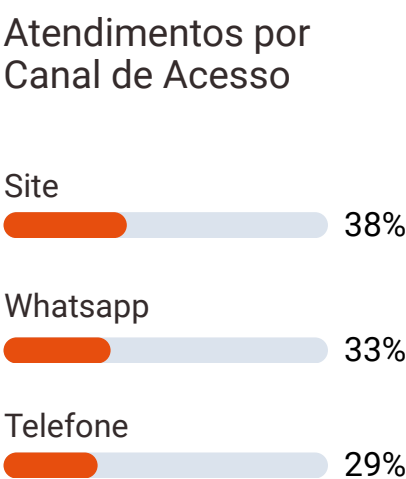
Em 2025, a ouvidoria registrou 24 atendimentos, 35% a menos que em 2024. Os canais WhatsApp e telefone foram mais usados em 2025, em detrimento do site. Também mudou o perfil dos atendimentos, em 2025 só houve reclamações, com 25% delas resolvidas no prazo, em 2024 houve 86% de reclamações e 14% de denúncias, sendo 32% destes atendimentos resolvidos no prazo. Os relatos de 2025 tratam de matrículas, portal do aluno e compras on-line, cobranças, cancelamento de turmas, estorno de matrículas conduta docente e certificados, com menções a demora no atendimento.

Atendimentos em 2025

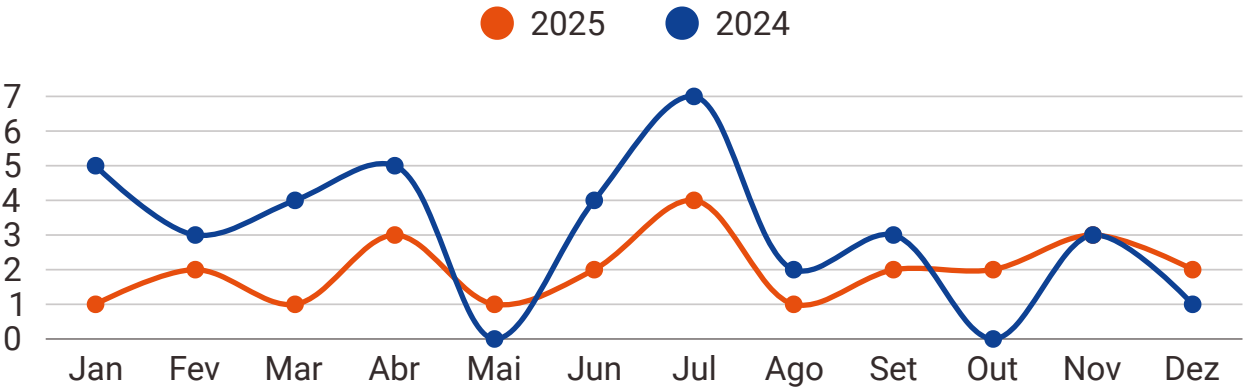
24

Atendimentos em 2024

37



Evolução das Manifestações



Identificação interna do documento 17ARYLEQRC-XULMB062



Nome do arquivo:

DEMONSTRATIVO_CONSOLIDADO_DOS_RESULTADOS_DO_OU
VIDORIA_SENAI__202603041808545815096.pdf

Data de vinculação ao processo: 04/03/2026 18:12

Autor: Tania Rubia da Silva Laurentino (tania.laurentino)

Processo: 2693536