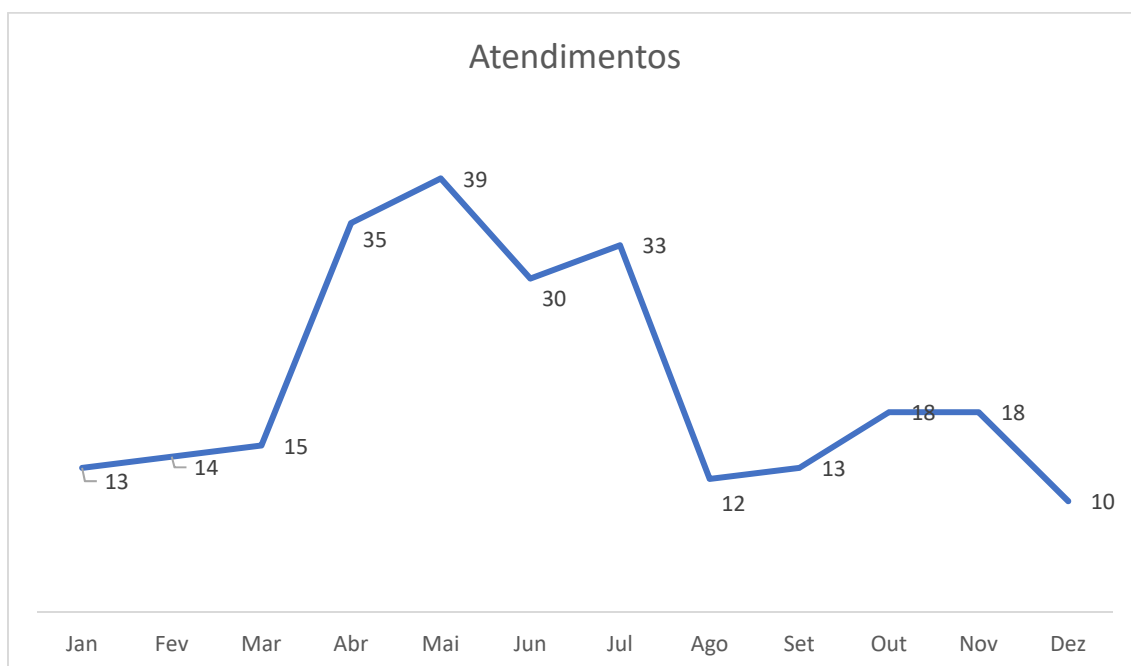




DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SESI/AL

2020

A ouvidoria do SESI/AL atende apenas ocorrências de reclamação e denúncia, em 2020 foram registradas 250 ocorrências, conforme dados abaixo.

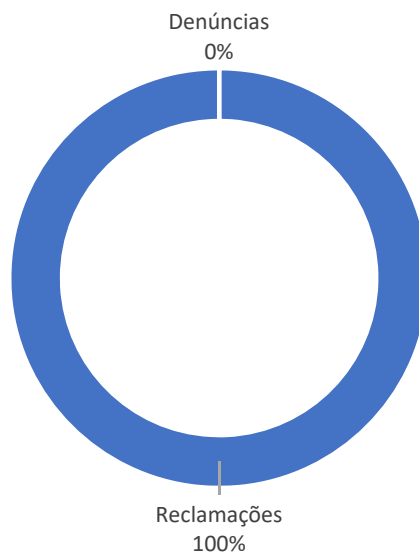


A elevação do número de ocorrências no período de abril a julho é resultado da paralização das aulas presenciais, seguida da realização de aulas remotas, alguns alunos tiveram dificuldade de acesso à plataforma de ensino e enviaram a demanda para ouvidoria.

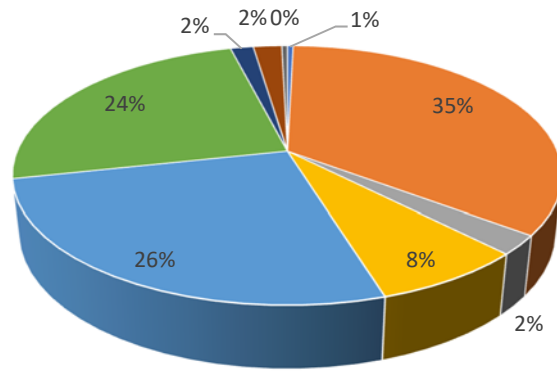
Atendimentos Dentro e Fora do Prazo



Tipos de Atendimento



Atendimento por Canal



- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação
- Site
- Telefone
- Whatsapp
- Caixa de Sugestões
- Chatbot
- Presencial