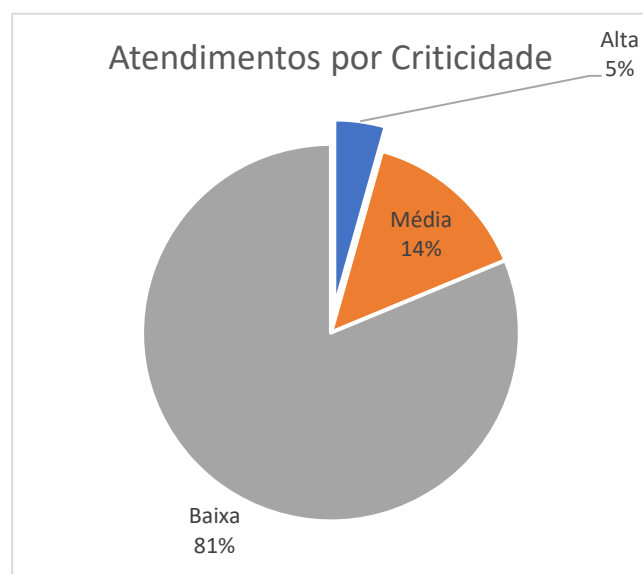
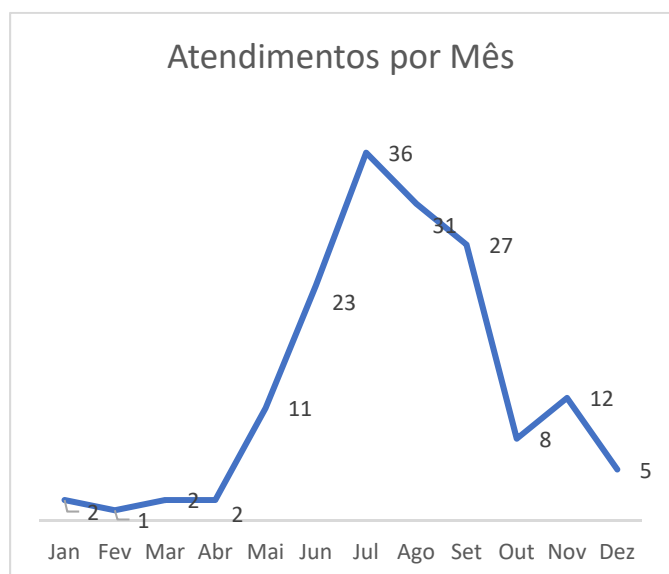


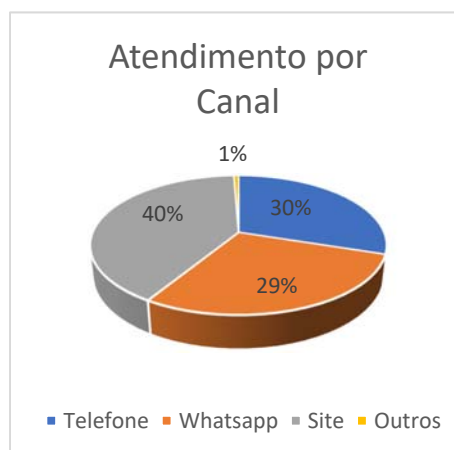
DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SENAI/AL 2022

A Ouvidoria do SENAI/AL atende as reclamações e denúncias, em 2022 foram registrados 160 reclamações e nenhuma denúncia, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico Atendimentos por Mês. O aumento dos atendimentos a partir do mês de maio até o mês de setembro se deveu à demandas de estudantes da rede pública estadual que participaram do Programa Qualifica do governo estadual, que foi executado pelo SENAI, as reclamações se referiam a atrasos no pagamento do auxílio estudantil, valor repassado pelo SENAI, de acordo com o contrato com o estado de Alagoas. As apurações demonstraram que as principais causas para o atraso foram os dados bancários inconsistentes encaminhados ao SENAI pelos alunos ou responsáveis.



O elevado volume de reclamações relacionadas ao pagamento do auxílio estudantil do Programa Qualifica, fez com que este tipo de atendimento de baixa criticidade dominasse as atividades da Ouvidoria do SENAI-AL em 2022, como demonstra o gráfico Atendimentos por Criticidade.

O prazo médio de atendimento em 2022 foi de 23 dias úteis, isto reduziu o percentual de reclamações atendidas dentro da meta de 7 dias úteis para finalização do processo, passando para 29%, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta. O aumento no tempo de atendimento pode ser explicado pelo longo tempo necessário para ajustar os dados bancários, que envolveu as etapas de: a) identificar a inconsistência junto à instituição bancário; b) contatar o aluno ou responsável para solicitar a informação (ou documentação) correta; c) ajustar o sistema de pagamento com a informação correta; d) realizar nova tentativa de pagamento.



Os canais mais usados pelos clientes para acessar a Ouvidoria do SENAI foram o WhatsApp e o site do SENAI, totalizando 59% dos atendimentos. Avaliamos que o elevado número de atendimentos solicitados por estudantes privilegiou o uso dos canais digitais.