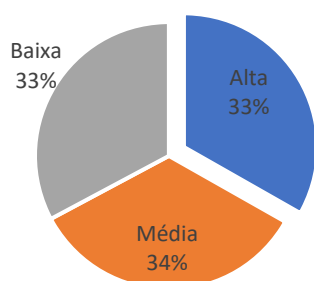


DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SESI/AL 2020

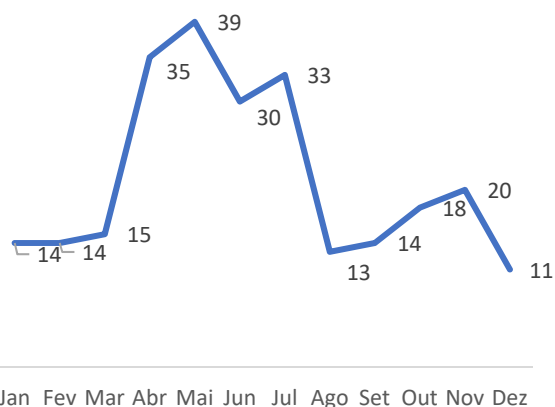
A Ouvidoria do SESI/AL atende as reclamações e denúncias, em 2020 foram registrados 256 reclamações e nenhuma denúncia, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico Atendimentos por Mês.

Atendimentos por Criticidade

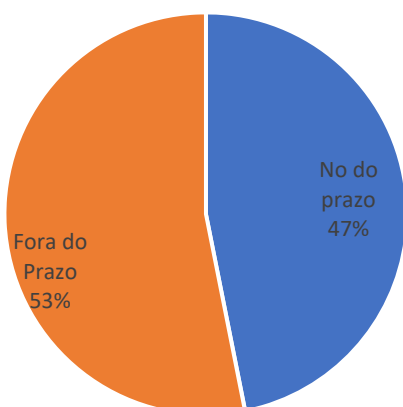


No que se refere à criticidade, 67% das reclamações foram classificadas como de baixa e média complexidade, como demonstra o gráfico Atendimentos por Criticidade.

Atendimentos por Mês



Atendimentos por Tempo de Resposta



O prazo médio de atendimento em 2020 foi de 13 dias úteis, sendo 53% das reclamações atendidas fora 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.

66% das demandas direcionadas para Ouvidoria vieram de canais digitais (Redes Sociais, WhatsApp e Site do SESI), o que reforça a importância da comunicação digital para identificação e solução de problemas.

Atendimento por Canal

