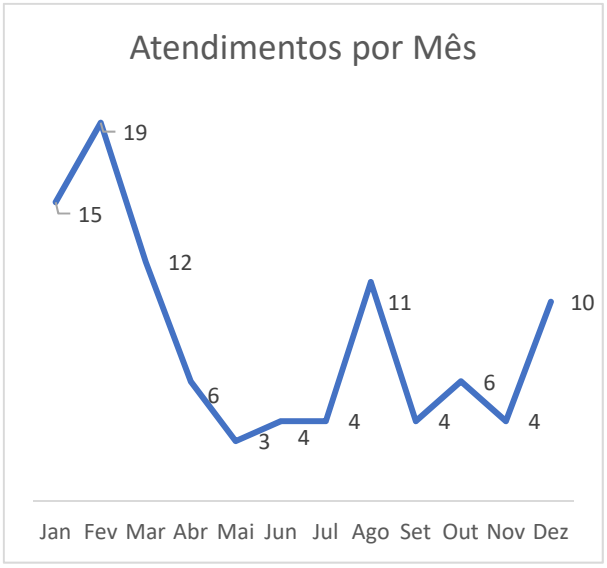
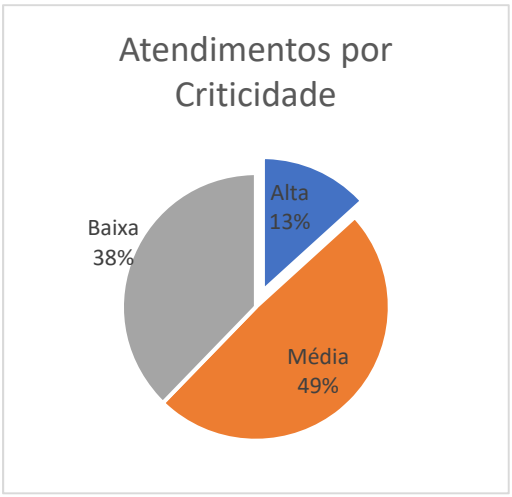
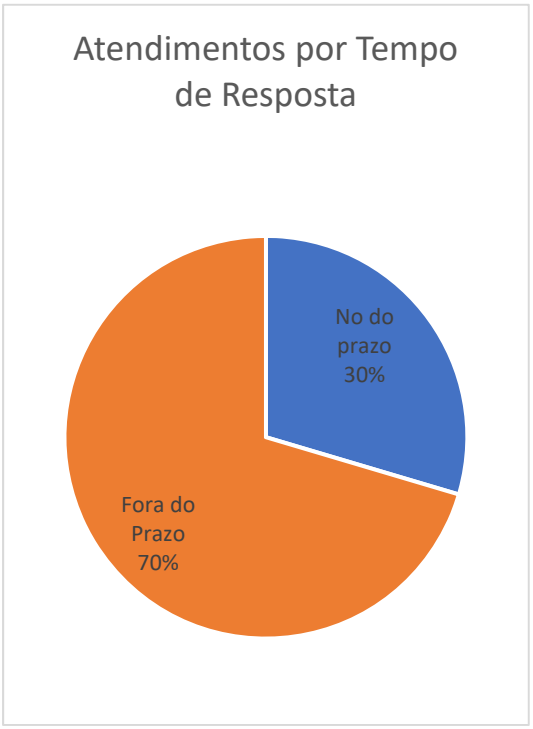
DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SESI/AL 2021

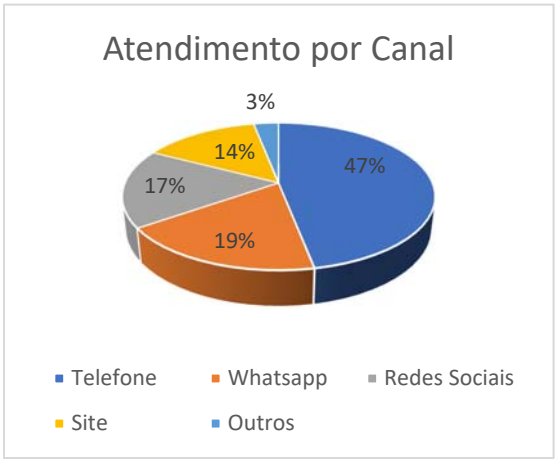
A Ouvidoria do SESI/AL atende as reclamações e denúncias, em 2021 foram registrados 98 reclamações e nenhuma denúncia, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico Atendimentos por Mês. No início do ano o volume de reclamações ficou concentrado no negócio Educação Básica, em virtude do início do ano letivo em meio ao retorno pós-pandemia de COVID-19.





No que se refere à criticidade, 87% das reclamações foram classificadas como de baixa e média complexidade, como demonstra o gráfico Atendimentos por Criticidade.



O prazo médio de atendimento em 2021 foi de 26 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. Mudanças na equipe de gestão e atendimento também dificultaram o tratamento das demandas em 2021.

Quase metade das demandas direcionadas para Ouvidoria chegaram por telefone, a outra metade foi direcionada ao SESI por meio de canais digitais.