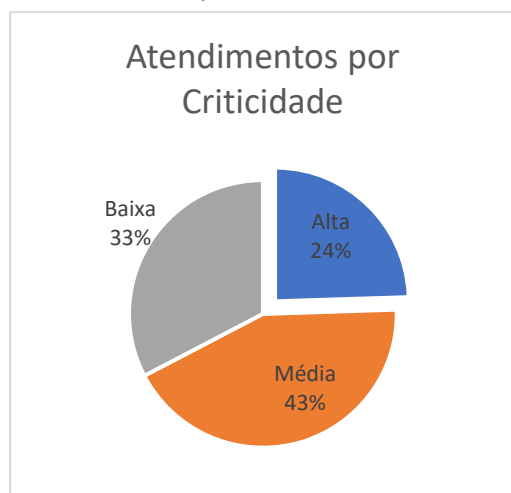


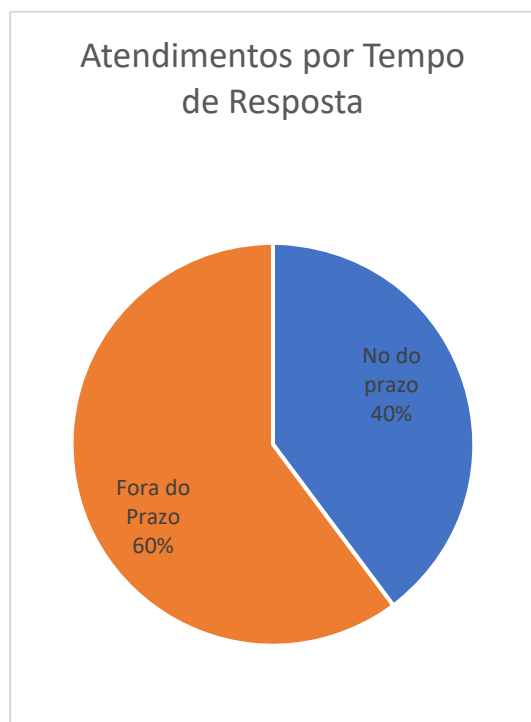
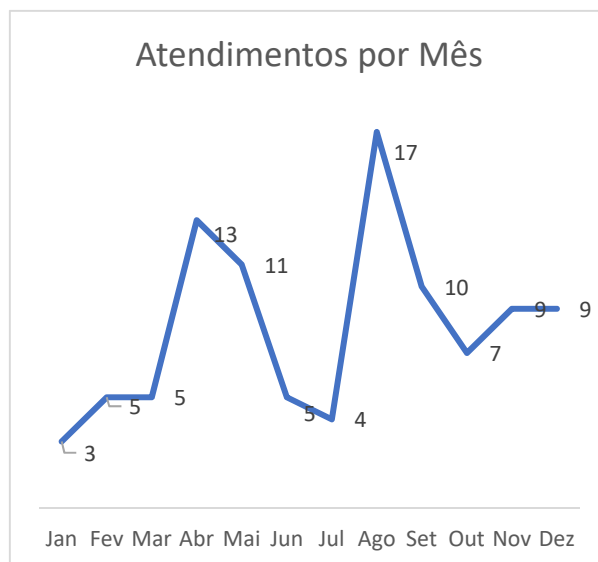
DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SESI/AL 2022

A Ouvidoria do SESI/AL atende as reclamações e denúncias, em 2022 foram registrados 98 reclamações e nenhuma denúncia, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico



Não foram identificados eventos específicos que explicassem os picos de atendimento em abril e maio de 2022.

No que se refere à criticidade, 76% 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 18 dias úteis, sendo 40% 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. Identificamos a falta de capacitação de colaboradores para operar o sistema de registro de reclamações foi uma das causas para o aumento no tempo médio de resposta.

Quase metade das demandas direcionadas para Ouvidoria chegaram por telefone e WhatsApp.

