



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DA OUVIDORIA

SENAI/DEPARTAMENTO NACIONAL

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DA OUVIDORIA

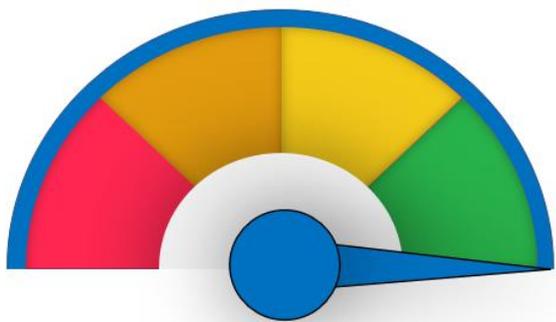
SENAI/DEPARTAMENTO NACIONAL - EXERCÍCIO 2022

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

112 manifestações



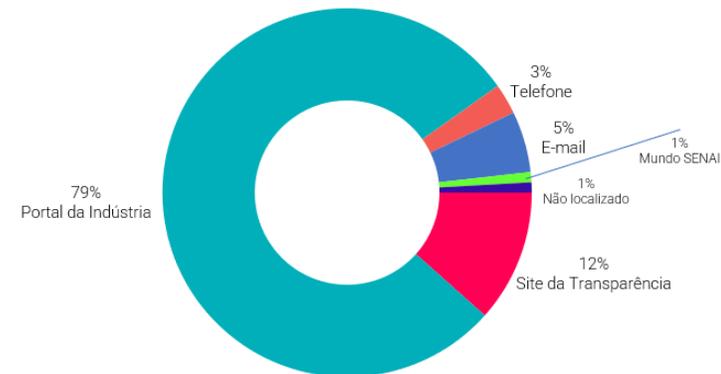
ATENDIMENTOS NO PRAZO



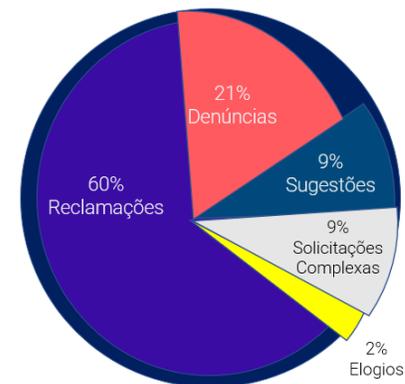
MANIFESTAÇÕES POR DESTINATÁRIO



MANIFESTAÇÕES POR CANAL



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES (%)



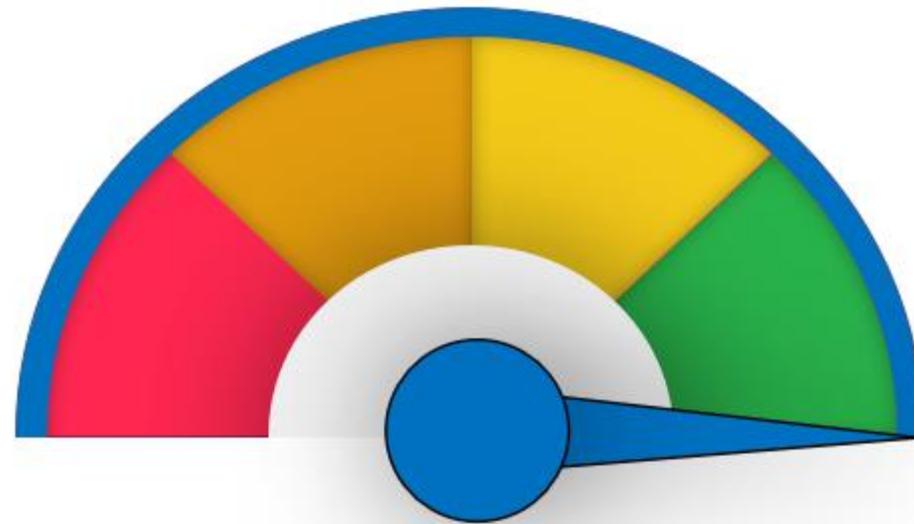
EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- Em 2022, a Ouvidoria SENAI/DEPARTAMENTO NACIONAL recebeu **112 manifestações**, relacionadas ao SENAI/DN, SENAI/DR's e SENAI/CETIQT, conforme dados mensais abaixo:



ATENDIMENTOS NO PRAZO

112 manifestações



100%
dentro do prazo

MANIFESTAÇÕES POR DESTINATÁRIO

Em 2022, a Ouvidoria do SENAI/DEPARTAMENTO NACIONAL recebeu manifestações relativas ao próprio DEPARTAMENTO NACIONAL, SENAI-CETIQT, DEPARTAMENTOS REGIONAIS de 24 estados e do Distrito Federal.



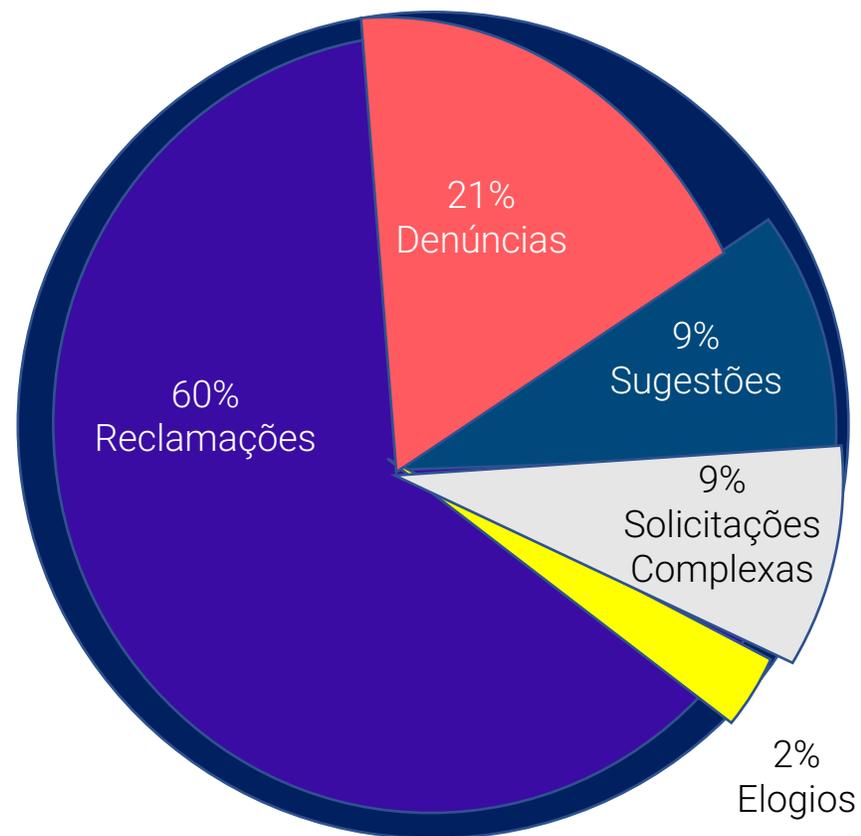
Tendo maior incidência os Departamentos Regionais dos estados de São Paulo, Bahia, Minas Gerais e Pernambuco.

As manifestações relacionadas aos Departamentos Regionais e SENAI/CETIQT foram encaminhadas às respectivas Ouvidorias, para tratamento, em função da autonomia administrativa de cada um.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES (%)

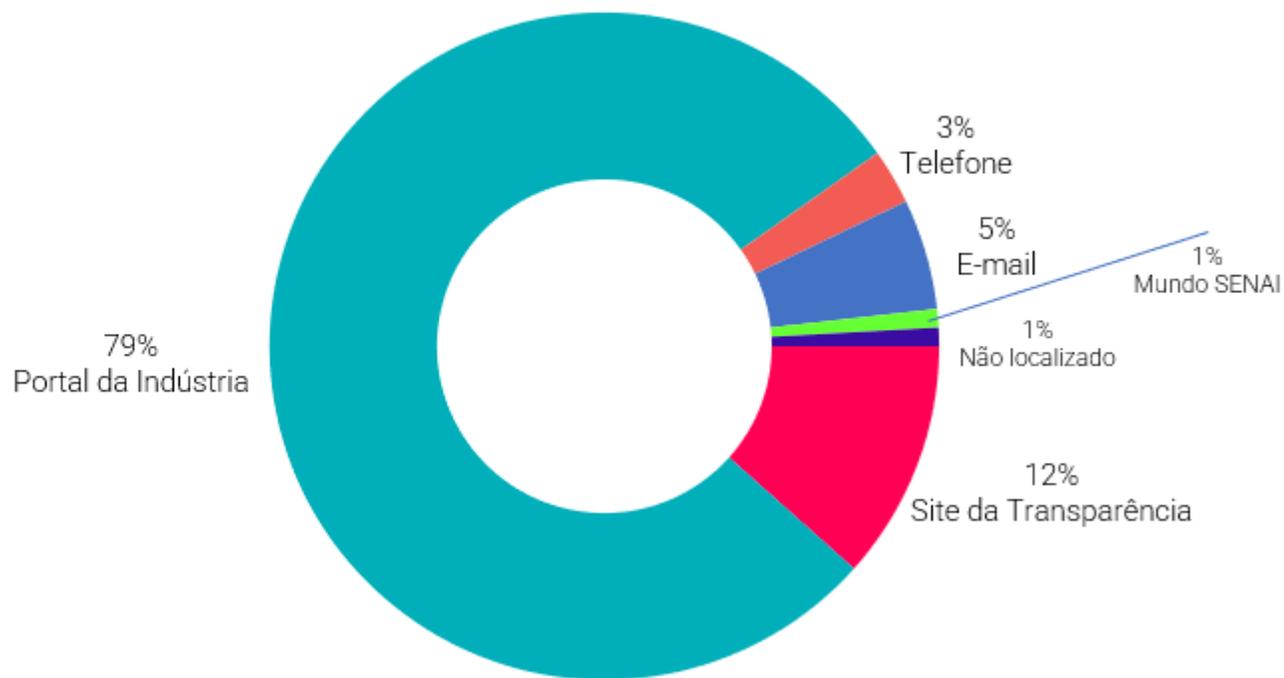
- As manifestações recebidas pela Ouvidoria SENAI/DEPARTAMENTO NACIONAL, em 2022, relacionadas ao SENAI/DN, SENAI/DR's e SENAI/CETIQT, estão distribuídas conforme os tipos abaixo:



Observação: as solicitações complexas passaram a ser tratadas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, após as melhorias aplicadas ao Serviço, no segundo semestre de 2022.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

- Em 2022, os cidadãos acessaram os canais de atendimento oferecidos pela Ouvidoria SENAI/DEPARTAMENTO NACIONAL, conforme demonstrativo abaixo:



Observação: embora seja oferecido atendimento presencial para SENAI/DN, não houve registro no período.