

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DA OUVIDORIA

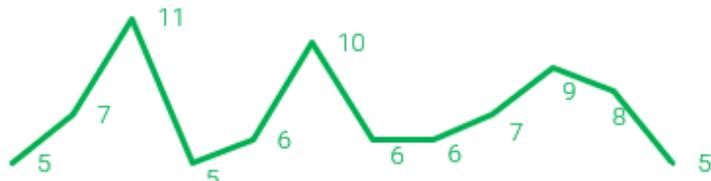
SESI/DEPARTAMENTO NACIONAL

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DA OUVIDORIA

SESI/DEPARTAMENTO NACIONAL - EXERCÍCIO 2022

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

85 manifestações



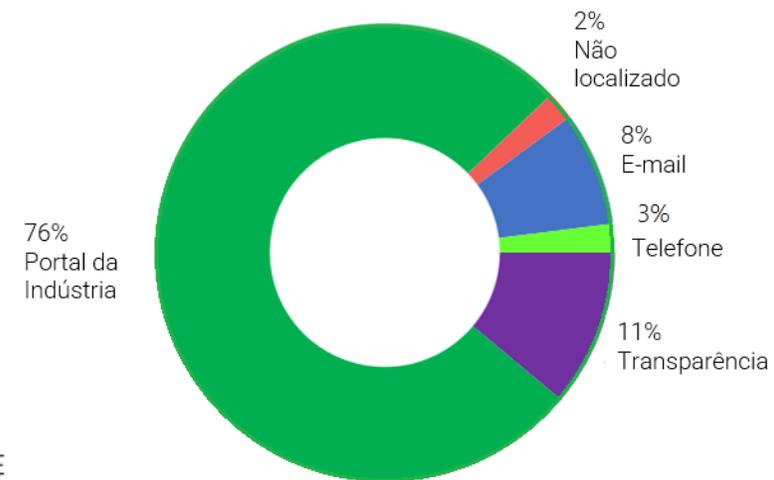
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez

MANIFESTAÇÕES POR DESTINATÁRIO

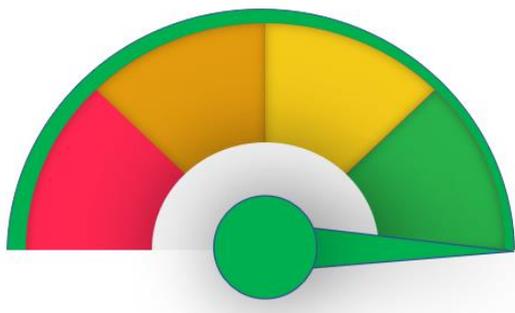


- DN – 5 manifestações
- DR/MG – 6 manifestações
- DR/SE – 8 manifestações
- DR/RJ – 12 manifestações
- DR/SP – 14 manifestações
- Demais Estados – 40 manifestações

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

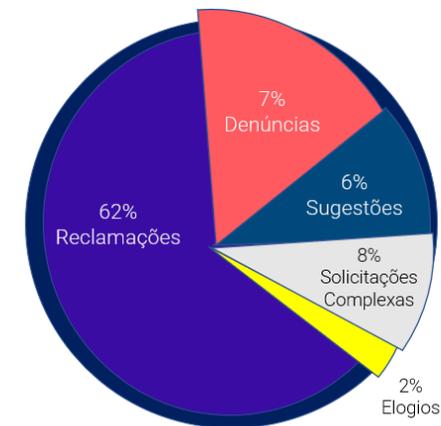


ATENDIMENTOS NO PRAZO



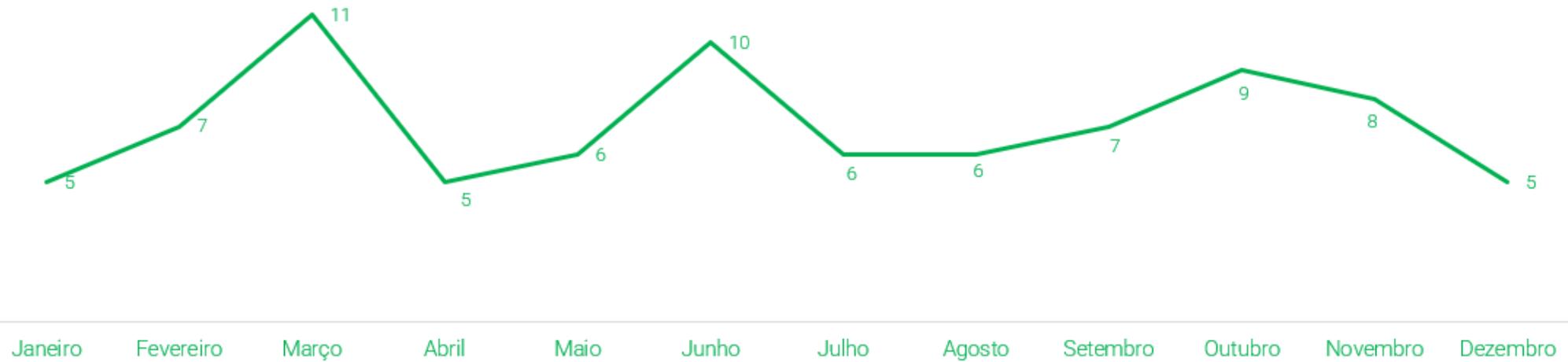
100% dentro do prazo

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES (%)



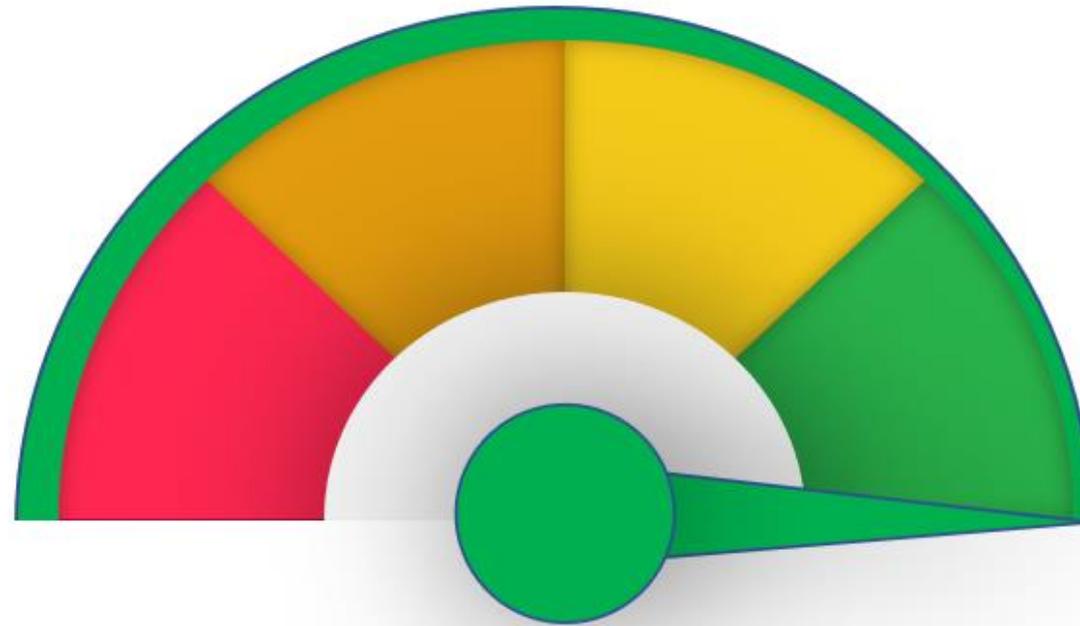
EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- Em 2022, a Ouvidoria SESI/DEPARTAMENTO NACIONAL recebeu **85 manifestações**, relacionadas ao SESI/DN e SESI/DR's, conforme dados mensais abaixo:



ATENDIMENTOS NO PRAZO

85 manifestações



100%
dentro do prazo

MANIFESTAÇÕES POR DESTINATÁRIO

Em 2022, a Ouvidoria do SESI/DEPARTAMENTO NACIONAL recebeu manifestações relativas ao próprio Departamento Nacional e aos Departamentos Regionais de 22 estados e do Distrito Federal.



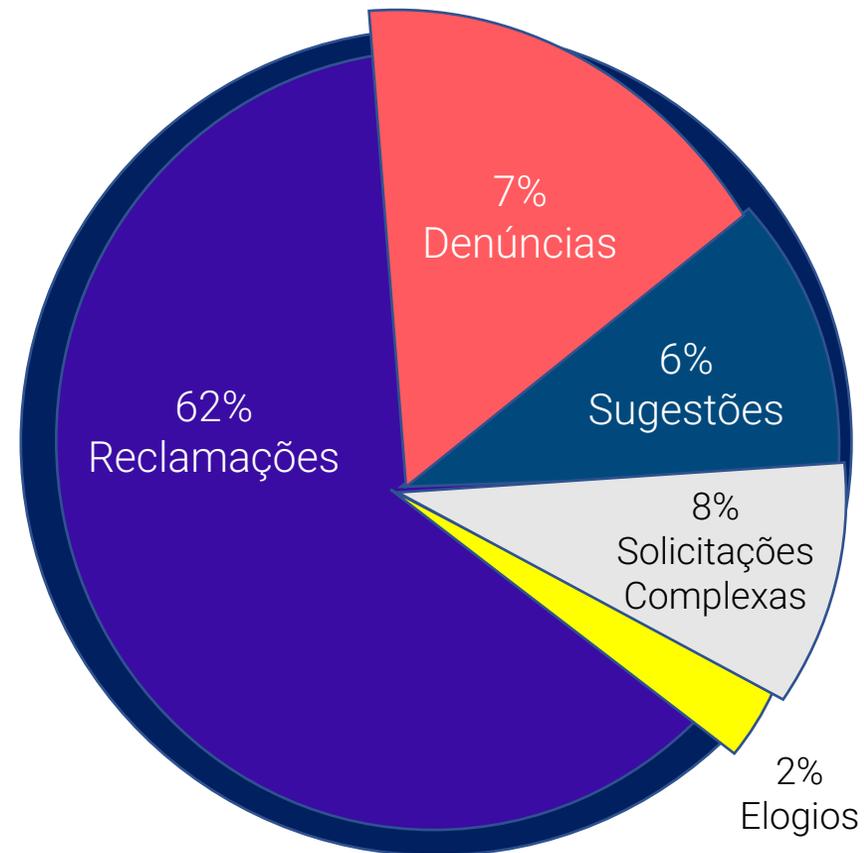
Tendo maior incidência os Departamentos Regionais dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Sergipe e Minas Gerais



As manifestações relacionadas aos Departamentos Regionais foram encaminhadas às respectivas Ouvidorias, para tratamento, em função da autonomia administrativa de cada DR.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES (%)

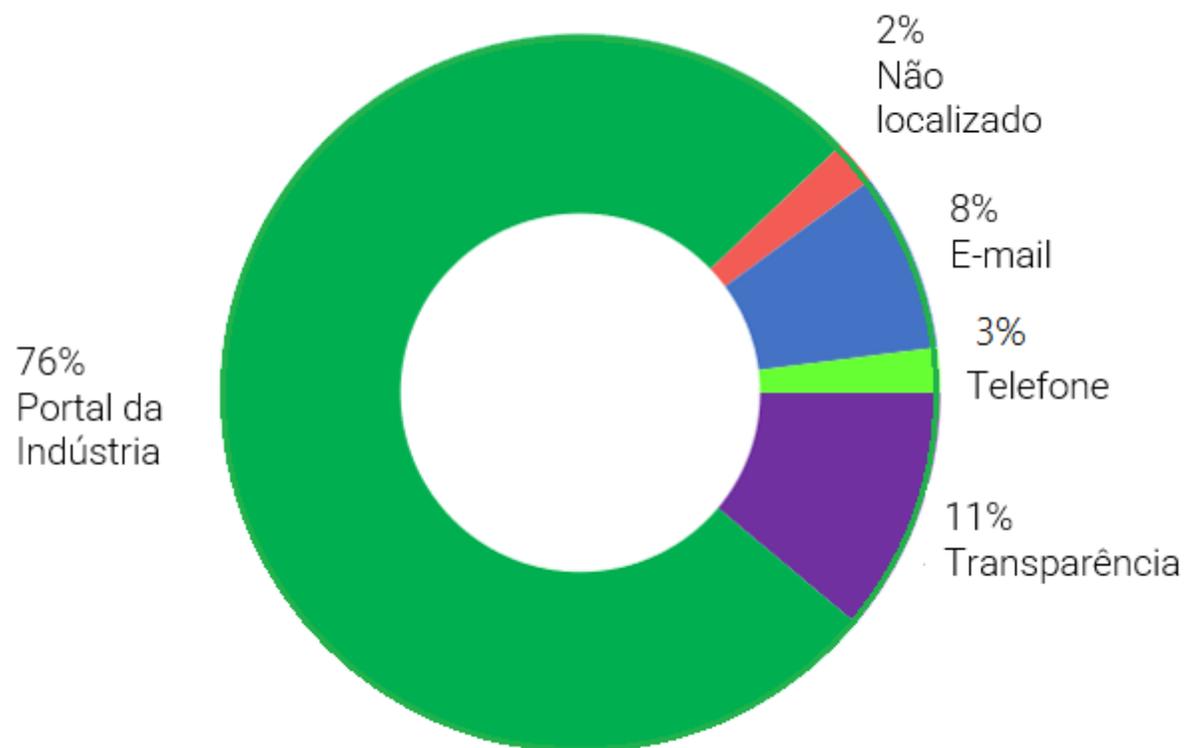
- As manifestações recebidas pela Ouvidoria SESI/DEPARTAMENTO NACIONAL, em 2022, relacionadas ao SESI/DN e SESI/DR's, estão distribuídas conforme os tipos abaixo:



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 SESI/DEPARTAMENTO NACIONAL, conforme demonstrativo abaixo:



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