

# DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SENAI /CE

JANEIRO à SETEMBRO  
2020



Federação das Indústrias do Estado do Ceará  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

 (85) **4009.6300**

[centralderelacionamento@sfiec.org.br](mailto:centralderelacionamento@sfiec.org.br)



[www.sfiec.org.br](http://www.sfiec.org.br) 

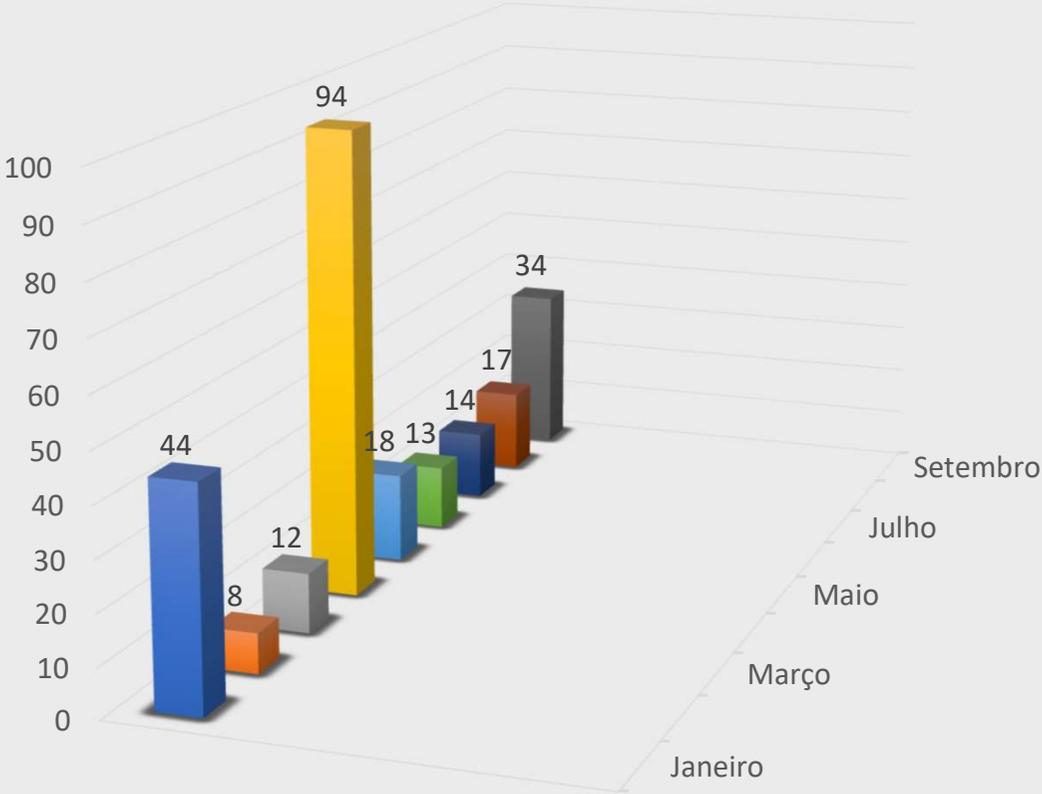


A Ouvidoria mostra, através de dados, o registro de **254** manifestações durante os meses de **JANEIRO à SETEMBRO de 2020**. No decorrer desse período, registramos sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias. No relatório abaixo indicamos os gráficos e valores dos atendimentos, conforme solicitado pelo DN. Salientamos que a Ouvidoria da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC) atende também ao público interno, formado por colaboradores e sindicatos.



PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

# Gráfico de Evolução dos Atendimento



■ Janeiro ■ Fevereiro ■ Março ■ Abril ■ Maio ■ Junho ■ Julho ■ Agosto ■ Setembro



PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

**NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES**  
**Período: Janeiro à Setembro 2020**  
**SENAI**

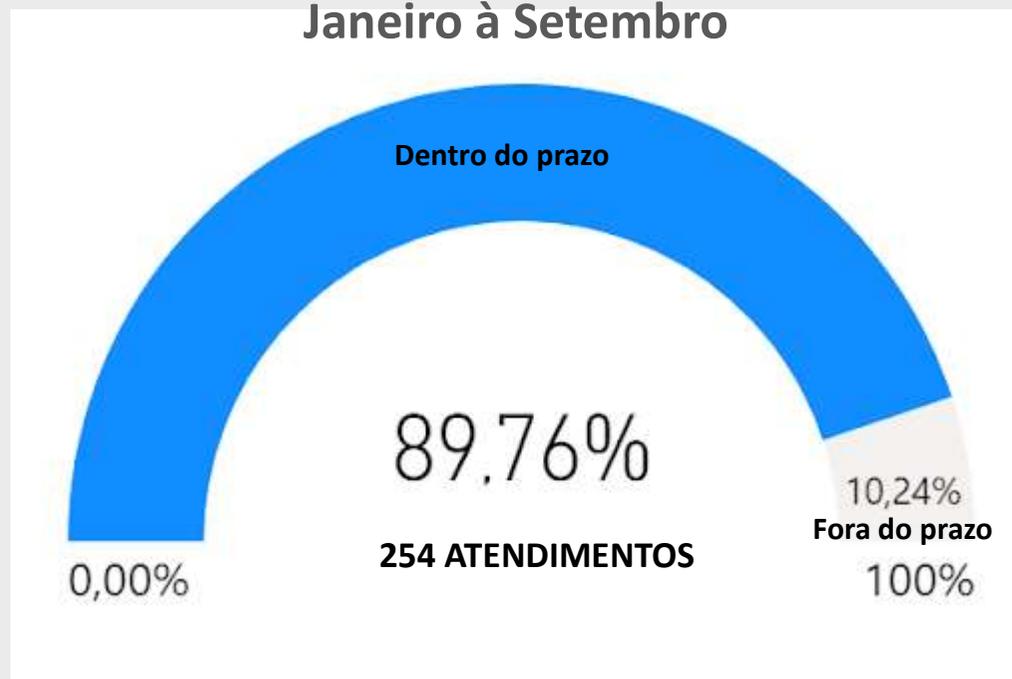
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
44	8	12	94	18	13	14	17	34	254



PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

## ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

Janeiro à Setembro



■ Dentro do Prazo

## Número total de manifestações dentro e fora do prazo (SENAI)

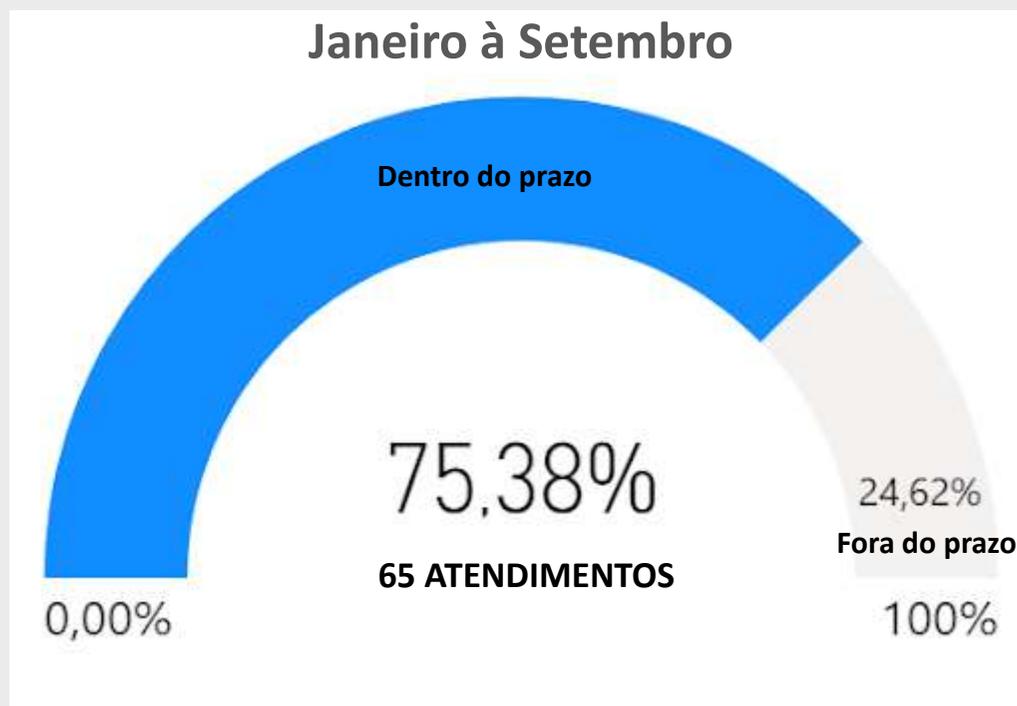
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
<b>Dentro do prazo</b>	37	6	12	94	18	12	8	12	29	228	89,7
<b>Fora do prazo</b>	7	2	0	0	0	1	6	5	5	26	10,2
<b>TOTAL</b>	44	8	12	94	18	13	14	17	34	<b>254</b>	<b>100%</b>



PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

## ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

Janeiro à Setembro



■ Dentro do Prazo

# ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

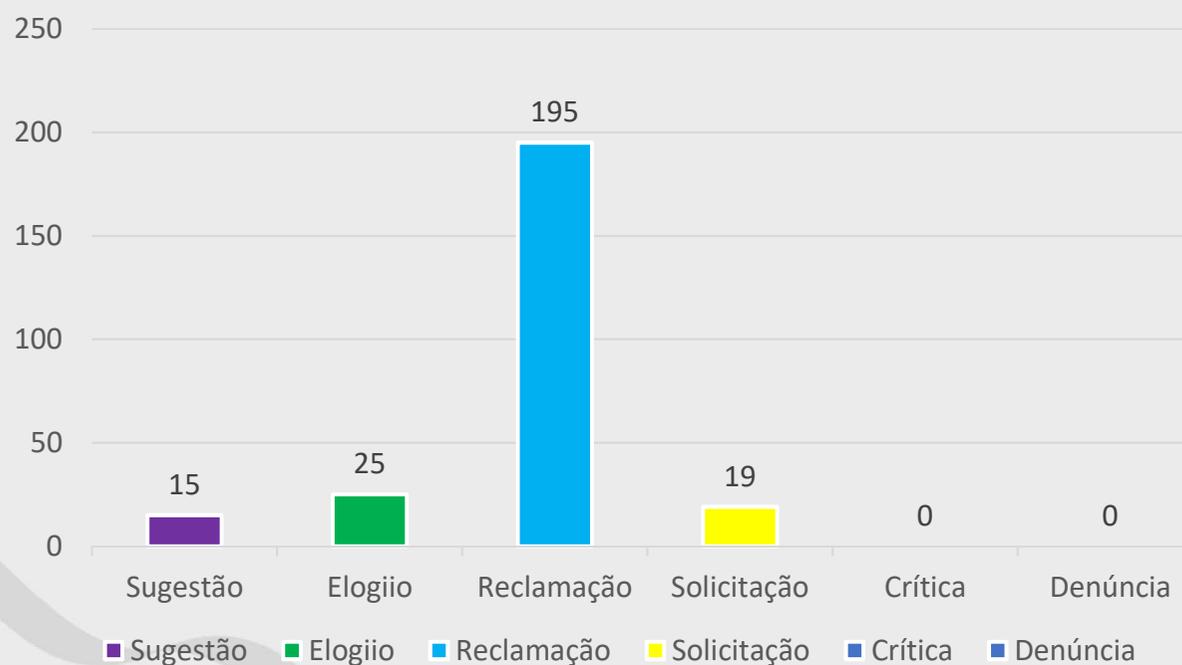
## TRIMESTRE Julho à Setembro

### Número total de manifestações dentro e fora do prazo (SENAI)

	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Dentro do prazo	8	12	29	49	75,38
Fora do prazo	6	5	5	16	24,62
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

## ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Janeiro à Setembro

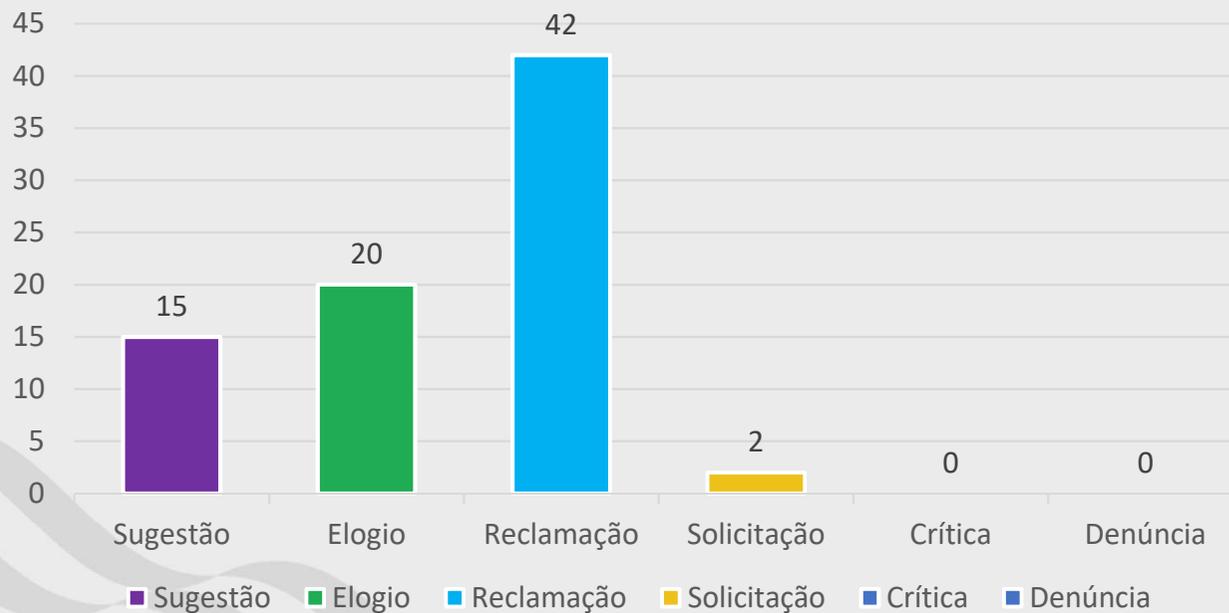


## Número total de atendimentos por tipo de manifestação (SENAI)

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
<b>Sugestão</b>	2	2	3	2	4	1	1	0	0	15	5,9
<b>Elogio</b>	1	0	2	0	0	2	1	0	19	25	9,8
<b>Reclamação</b>	24	6	7	92	14	10	11	17	14	195	76,7
<b>Solicitação</b>	17	0	0	0	0	0	1	0	1	19	7,4
<b>Crítica</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Denúncia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	44	8	12	94	18	13	14	17	34	254	100%

## ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### TRIMESTRE Julho à Setembro

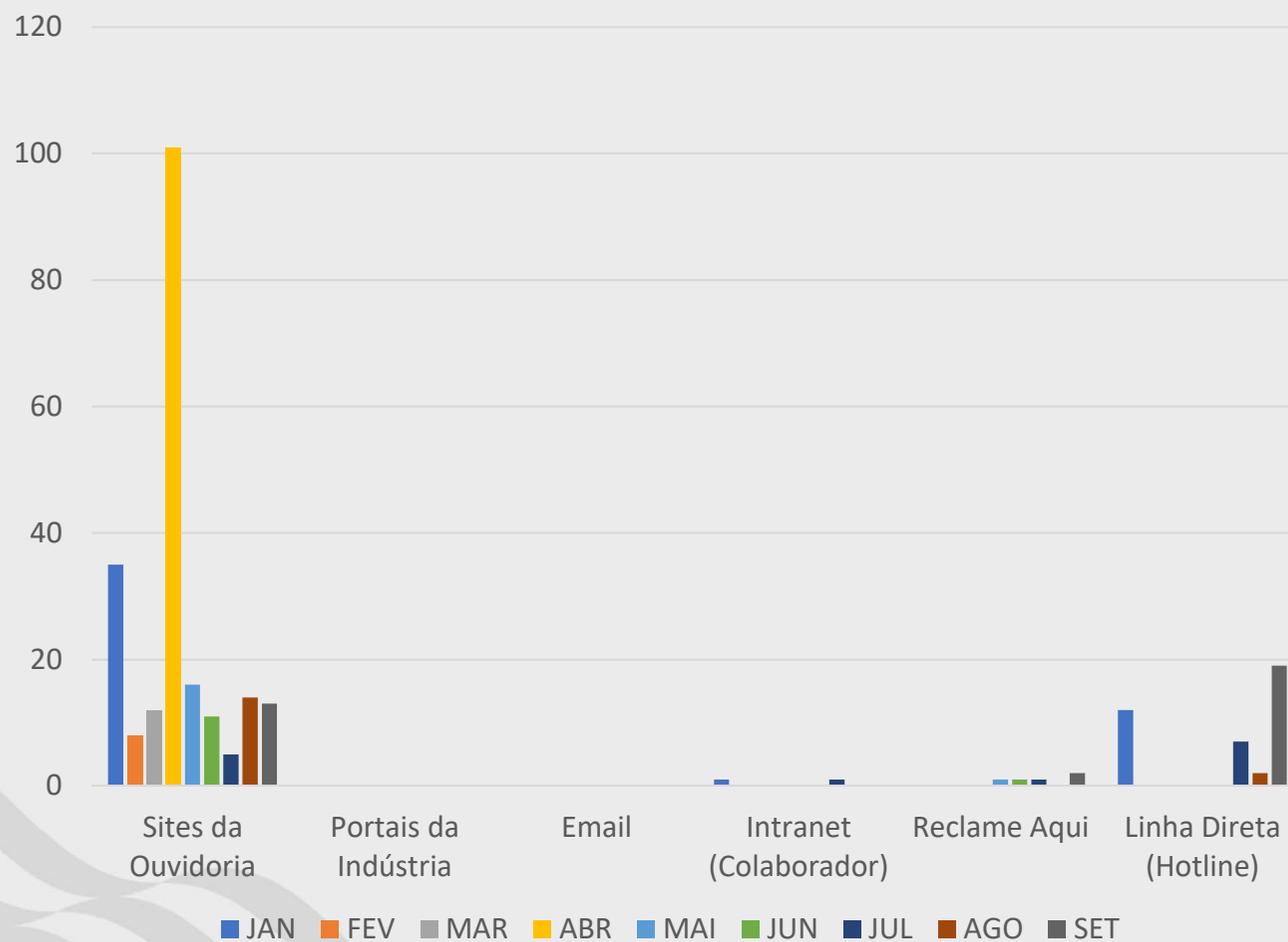


## Número total de atendimentos por tipo de MANIFESTAÇÃO (SENAI)

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Sugestão	1	0	0	1	0,65
Elogio	1	0	19	20	30,7
Reclamação	11	17	14	42	64,6
Solicitação	1	0	1	2	3,0
Crítica	0	0	0	0	0
Denúncia	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

# ATENDIMENTOS POR CANAL

## Janeiro à Setembro

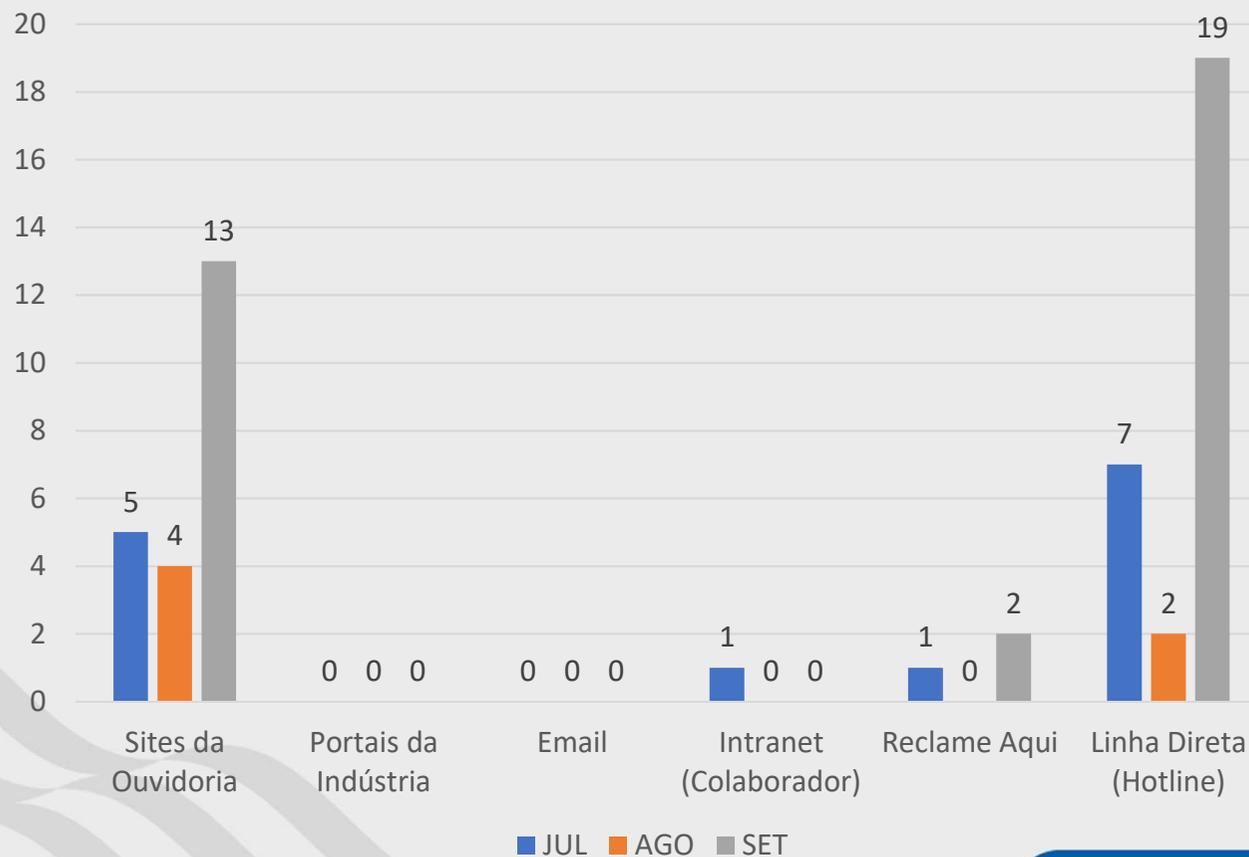


## Número total de atendimentos por CANAL (SENAI)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Sites da Ouvidoria	35	8	12	101	16	11	5	14	13	215	82,0
Portais da Indústria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Email	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intranet (colaborador)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,7
Reclame Aqui	0	0	0	0	1	1	1	0	2	5	1,9
Linha Direta (Hotline)	12	0	0	0	0	0	7	2	19	40	15,2
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>101</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

## ATENDIMENTOS POR CANAL

### TRIMESTRE Julho à Setembro



## Número total de atendimentos por CANAL (SENAI)

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Sites da Ouvidoria	5	14	13	32	50
Portais da Indústria	0	0	0	0	0
Email	0	0	0	0	0
Intranet (colaborador)	1	0	0	1	0
Reclame Aqui	1	0	2	3	4,6
Linha Direta (Hotline)	7	2	19	28	43,7
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Ouvidora: Vivian Meyer Mashall de Albuquerque



*Federação das Indústrias do Estado do Ceará*

**PELO FUTURO DA INDÚSTRIA**

      [www.sfipec.org.br](http://www.sfipec.org.br) 