

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SESI /CE

JANEIRO à SETEMBRO
2020



Federação das Indústrias do Estado do Ceará
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

 (85) **4009.6300**

centralderelacionamento@sfiec.org.br

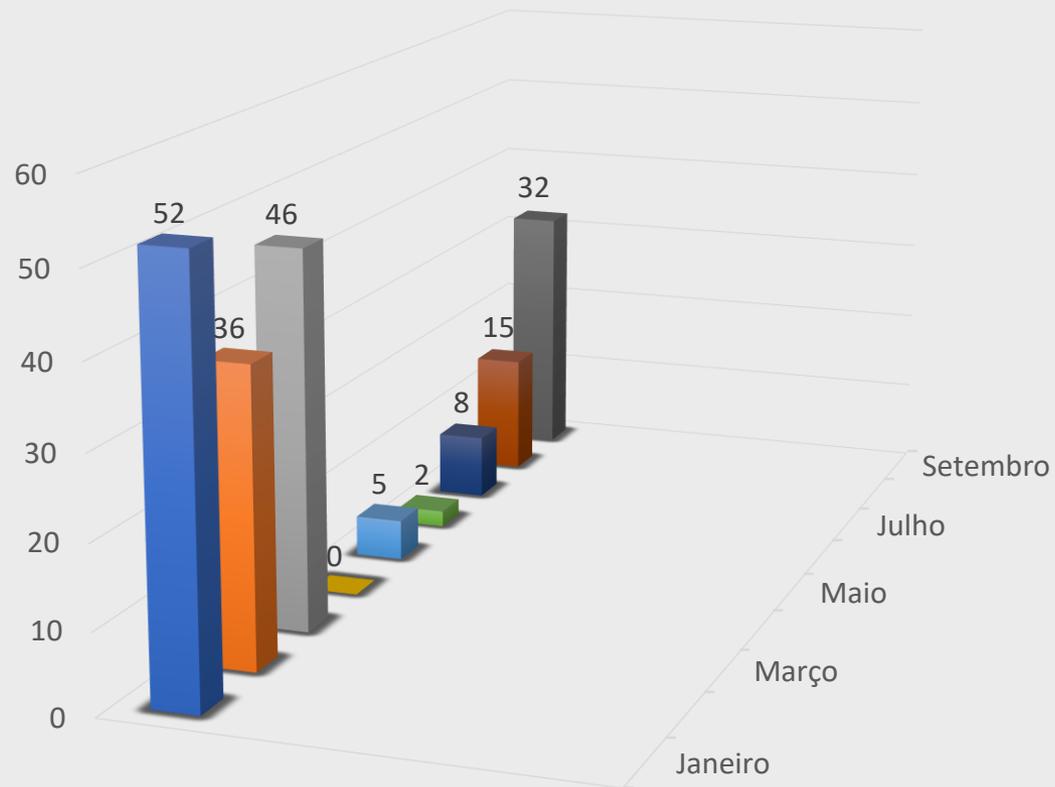


www.sfiec.org.br 

A Ouvidoria mostra, através de dados, o registro de **196** 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.

Gráfico de Evolução dos Atendimento



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

NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

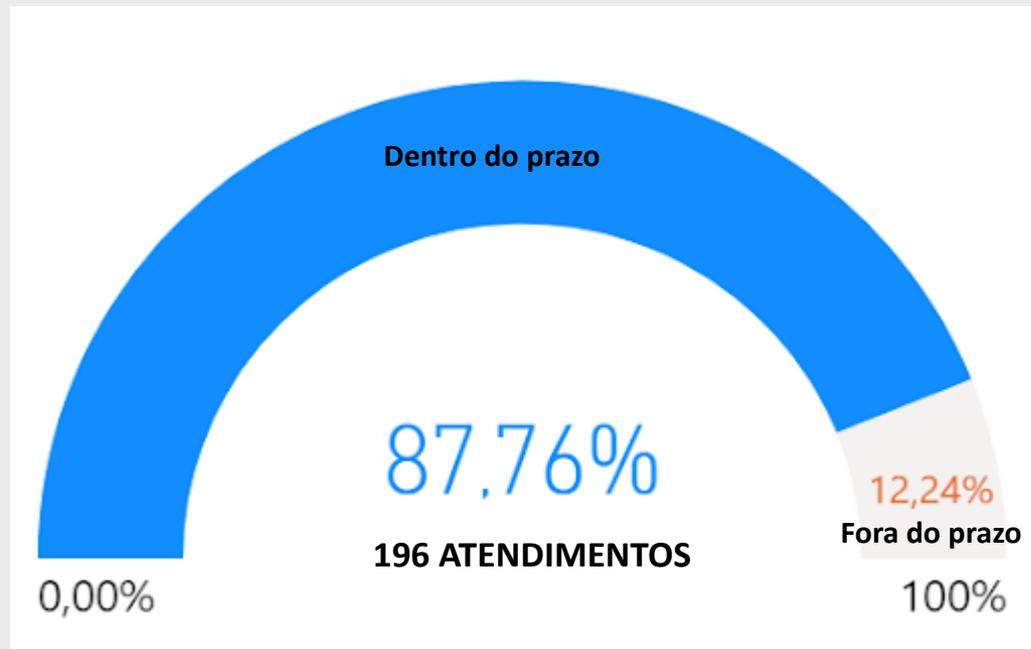
Período: Janeiro à Setembro 2020

SESI

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
52	36	46	0	5	2	8	15	32	196

ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

Janeiro à Setembro



■ Dentro do Prazo

Número total de manifestações dentro e fora do prazo (SESI)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Dentro do prazo	44	28	46	0	5	2	5	13	29	172	87,76
Fora do prazo	8	8	0	0	0	0	3	2	3	24	12,24
TOTAL	52	36	46	0	5	2	8	15	32	196	100%

ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

TRIMESTRE

Julho à Setembro



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

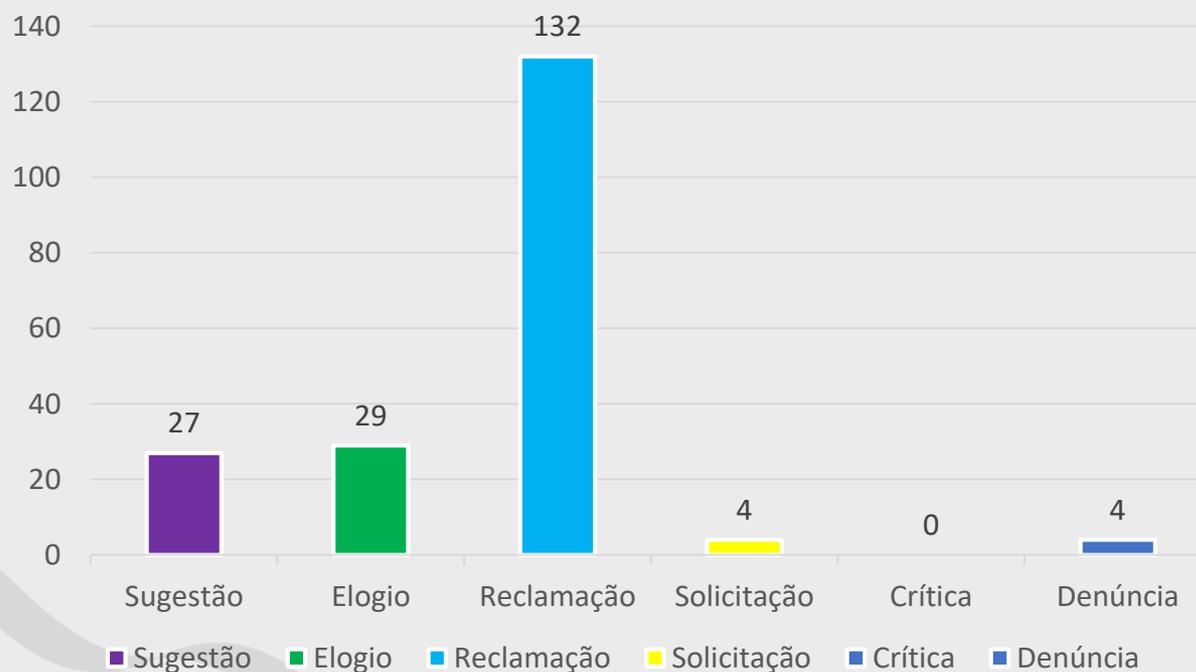
TRIMESTRE Julho à Setembro

Número total de manifestações dentro e fora do prazo (SESI)

	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Dentro do prazo	5	13	29	47	85,45
Fora do prazo	3	2	3	8	14,55
TOTAL	8	15	32	55	100%

ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Janeiro à Setembro

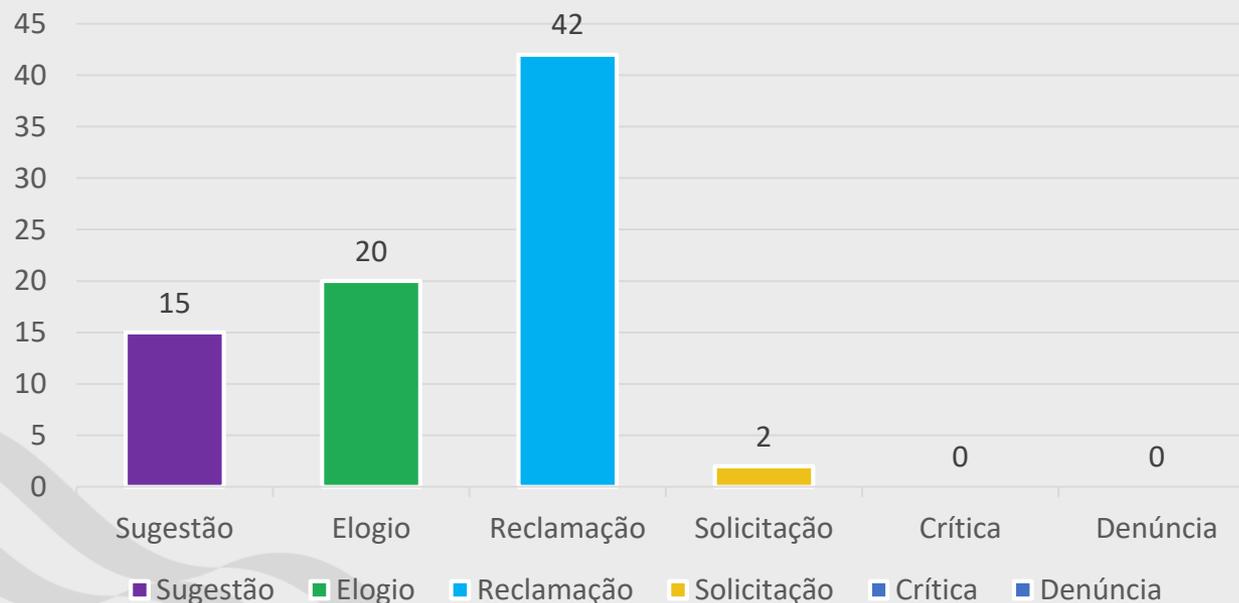


Número total de atendimentos por tipo de manifestação (SESI)

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Sugestão	4	5	13	0	0	0	2	2	1	27	13,7
Elogio	9	7	6	0	0	0	0	1	6	29	14,7
Reclamação	34	25	24	0	5	2	6	11	25	132	67,3
Solicitação	2	0	0	0	0	0	1	1	0	4	2,04
Crítica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4	2,04
TOTAL	50	37	46	0	5	2	9	15	32	196	100%

ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TRIMESTRE Julho à Setembro

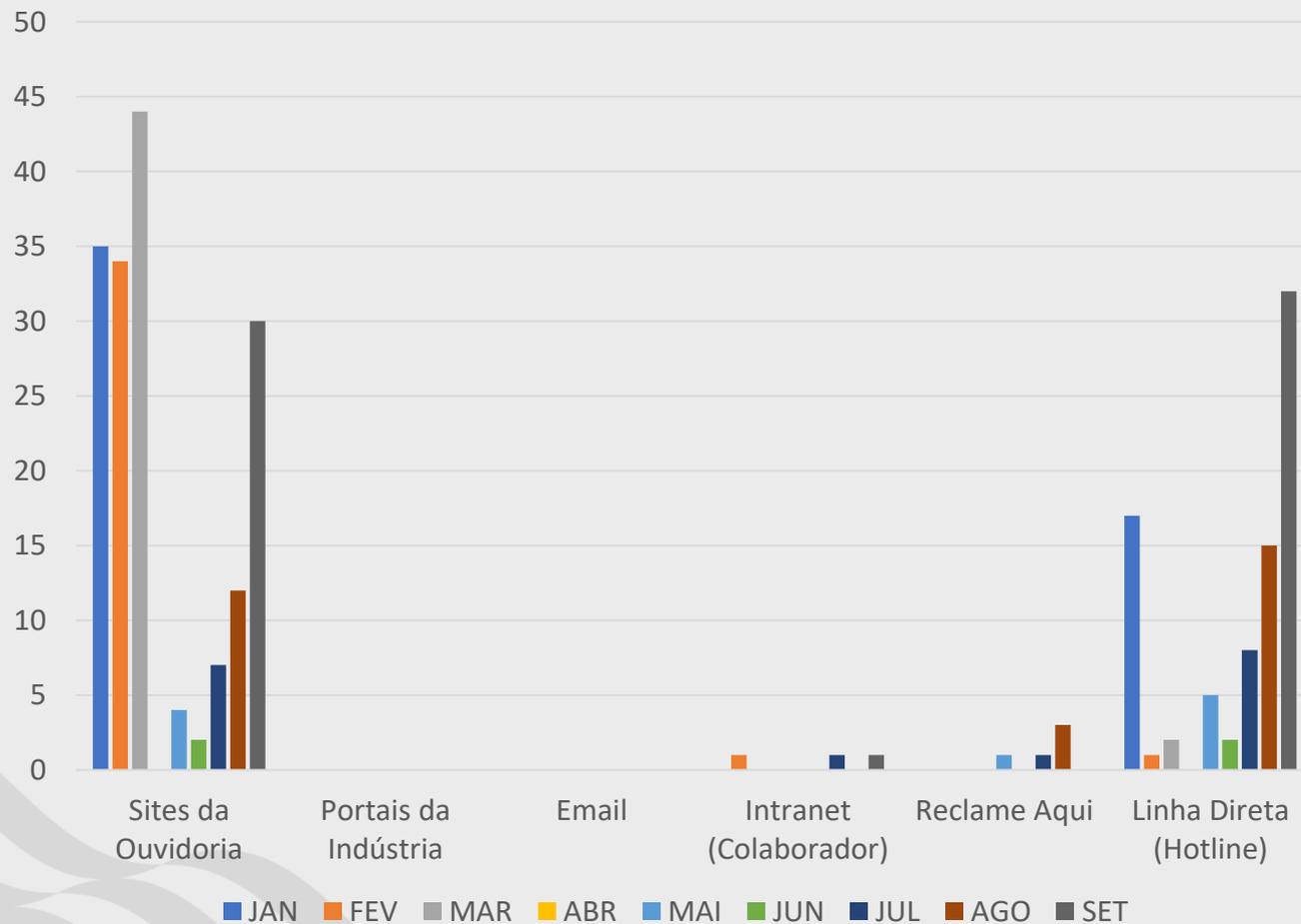


Número total de atendimentos por tipo de MANIFESTAÇÃO (SESI)

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Sugestão	2	2	1	5	8,9
Elogio	0	1	6	7	12,5
Reclamação	6	11	25	42	75
Solicitação	1	1	0	2	3,5
Crítica	0	0	0	0	0
Denúncia	0	0	0	0	0
TOTAL	9	15	32	56	100%

ATENDIMENTOS POR CANAL

Janeiro à Setembro

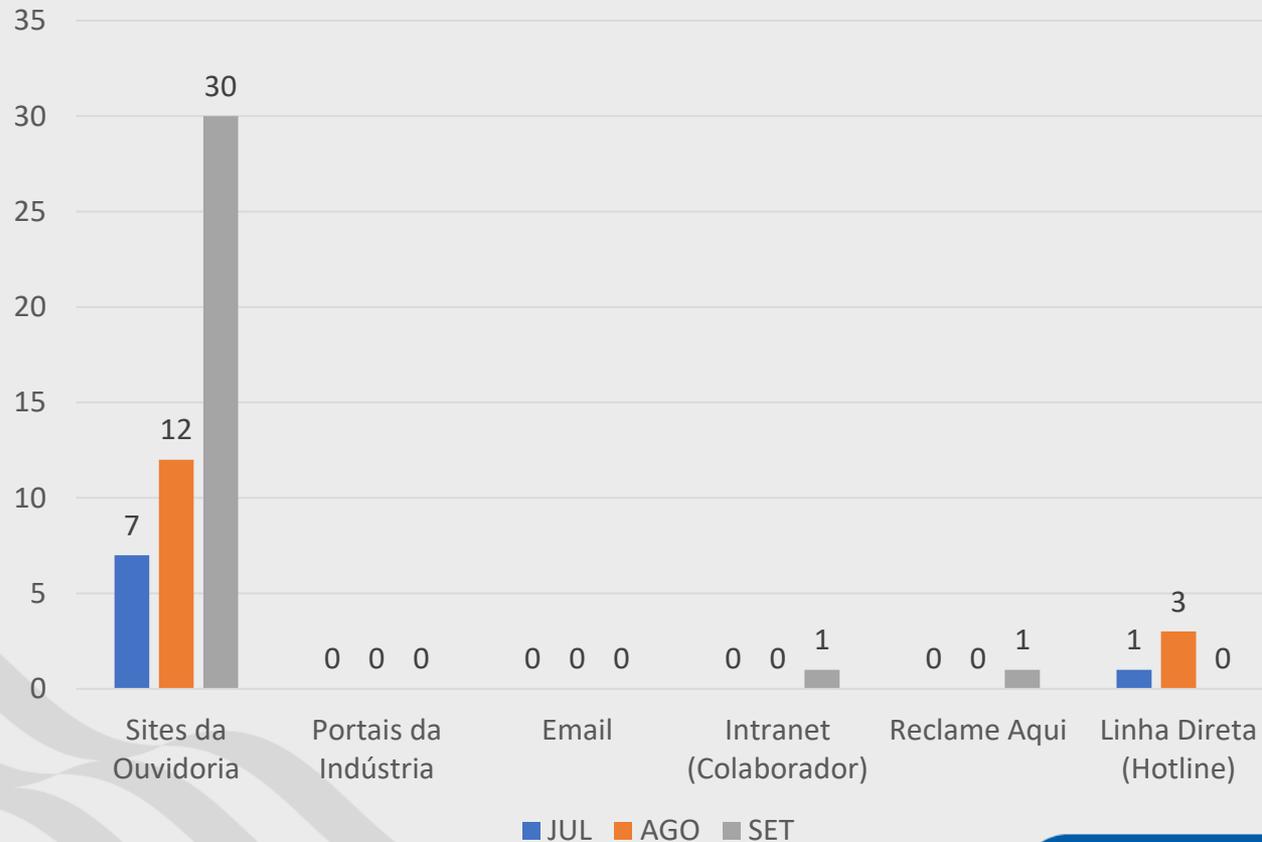


Número total de atendimentos por CANAL (SESI)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Sites da Ouvidoria	35	34	44	0	4	2	7	12	30	168	85,7
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)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1,02
Reclame Aqui	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1,02
Linha Direta (Hotline)	17	1	2	0	0	0	1	3	0	24	12,2
TOTAL	52	36	46	0	5	2	8	15	32	196	100%

ATENDIMENTOS POR CANAL

TRIMESTRE Julho à Setembro



Número total de atendimentos por CANAL (SESI)

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Sites da Ouvidoria	2	7	12	21	84
Portais da Indústria	0	0	0	0	0
Email	0	0	0	0	0
Intranet (colaborador)	0	0	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0	0	0
Linha Direta (Hotline)	0	1	3	4	16
TOTAL	2	8	15	25	100%

Ouvidora: Vivian Meyer Mashall de Albuquerque



Federação das Indústrias do Estado do Ceará

PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

      www.sfiec.org.br 