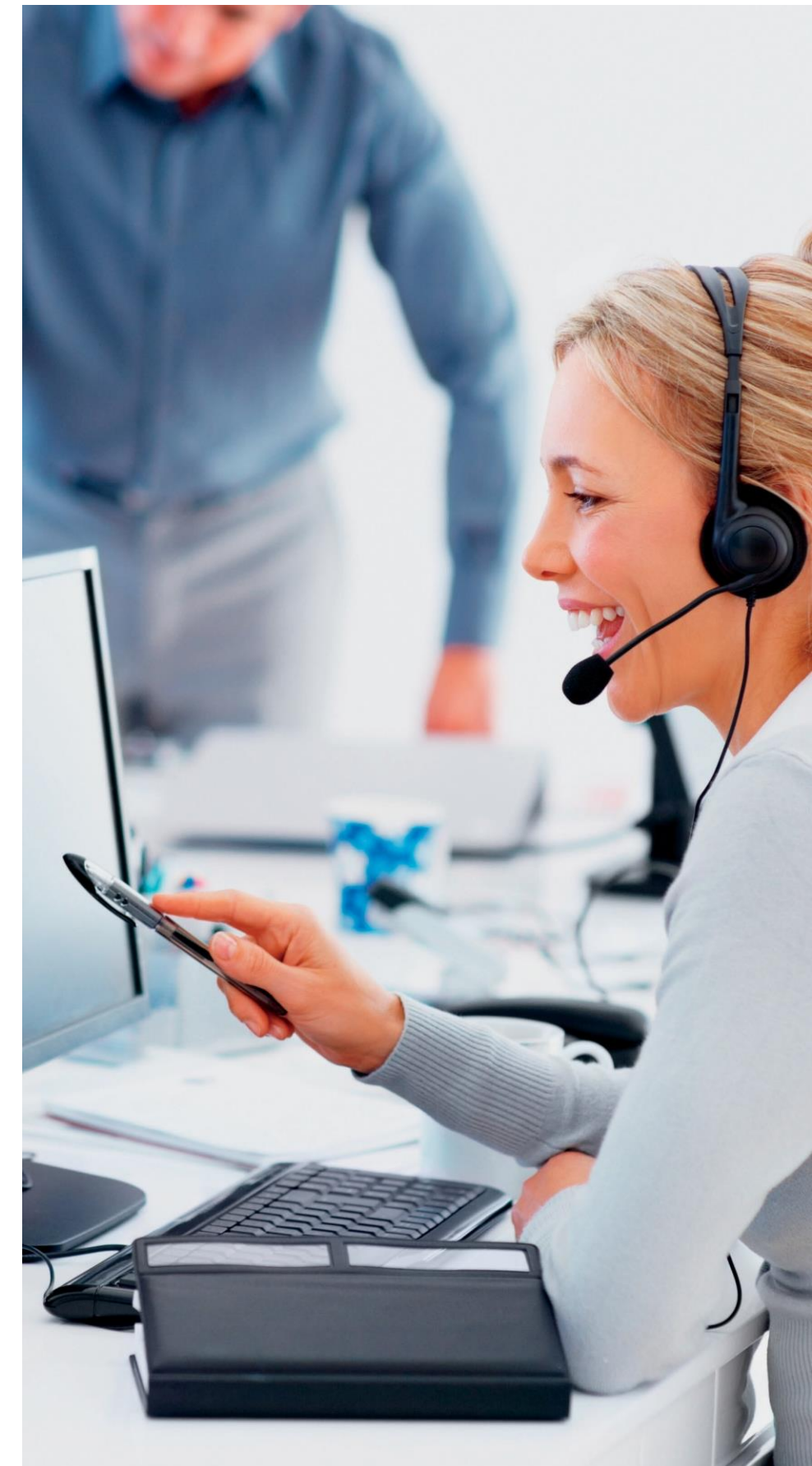
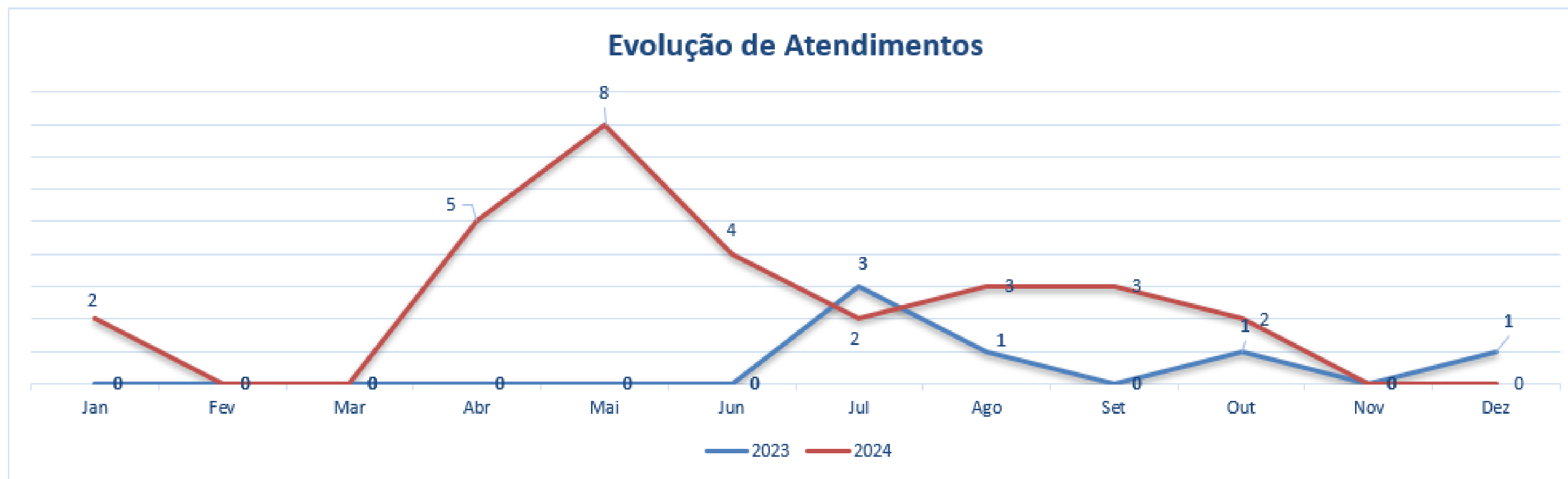


# **Demonstrativo de Resultados da Ouvidoria Exercício 2024**



# Evolução dos Atendimentos



Em 2024, o SENAI Tocantins atendeu 29(vinte e nove) manifestações, havendo um aumento de 483,33% em comparação ao ano anterior.

**Ouvidoria, sua voz, nossa força.**

# Atendimentos por Tipo de Manifestação



Em 2024, o SENAI Tocantins atendeu os seguintes tipos de manifestações acima, sendo: reclamações (13) e consultas (11). São os tipos mais frequentes de manifestações, representando juntas 82,7% do total.

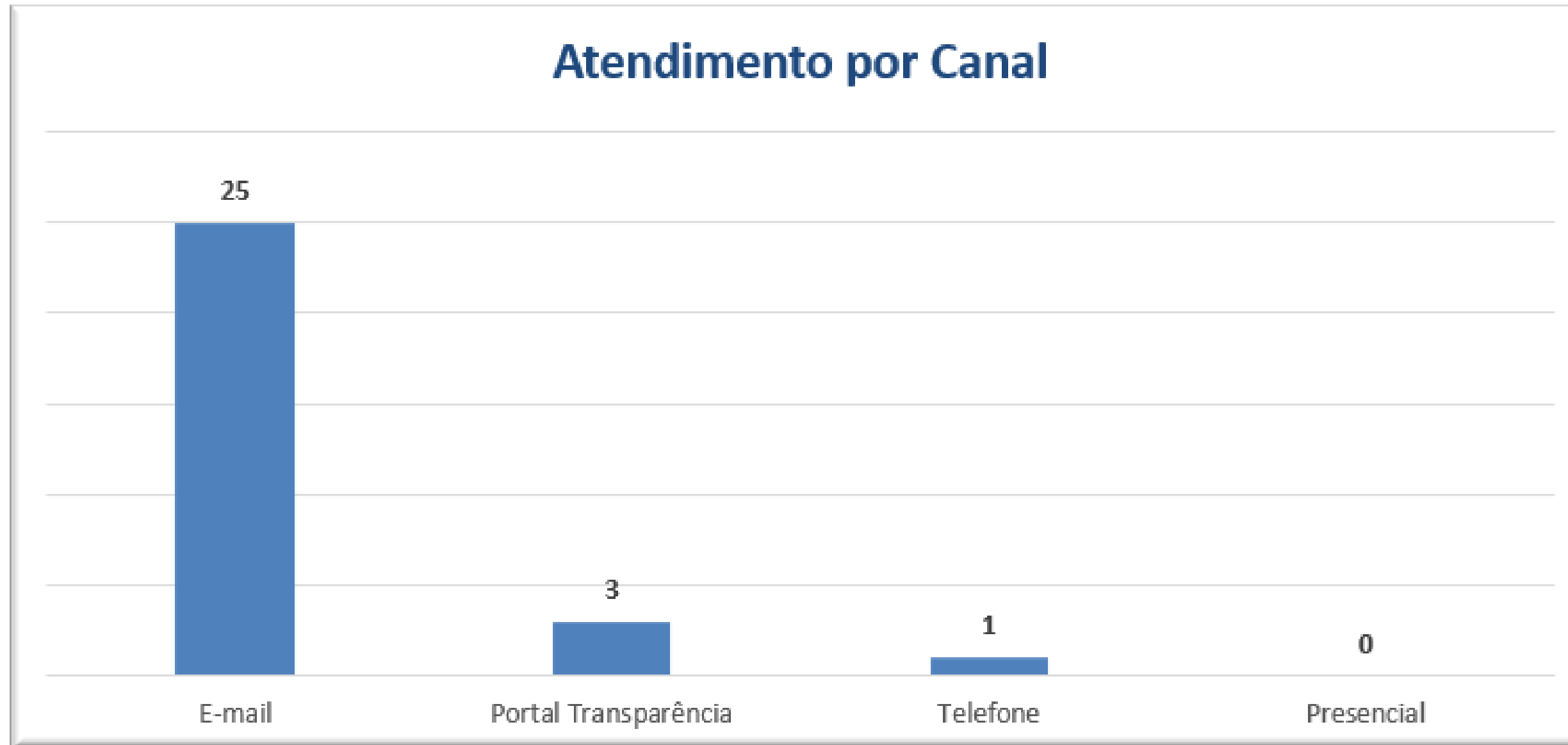
**Ouvidoria, sua voz, nossa força.**

# Tempo de Resposta



Em 2024, o SENAI Tocantins atendeu 82,14% das manifestações dentro do prazo original fixado. 10,71% houve extensão do prazo, conforme procedimento. 7,14% foram atendidas fora do prazo inicialmente estipulado, devido ao fluxo de demandas internas.

# Atendimentos por Canal



O SENAI Tocantins registrou atendimentos através de três canais em 2024: e-mail, portal da transparência e telefone. O e-mail foi o canal mais utilizado, com 25 atendimentos, representando 80,6% do total.

A ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, que não tenham sido resolvidos previamente pelo SAC. Além disso é um canal de recebimento de elogios e denúncias.



**(63)3229-5752**



**<http://transparencia.senai-to.com.br/>**



**[ouvidoria@sistemafieto.com.br](mailto:ouvidoria@sistemafieto.com.br)**



**ACSE 1, Rua de Pedestre SE 03, LOTE 34-A, Térreo, Edifício  
Armando Monteiro Neto. Plano Diretor Sul . Palmas-TO. CEP:  
77.020-016**

