

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2020

Capital de Relacionamento

O relacionamento entre empresas e clientes pode impactar os resultados de um determinado negócio em vários aspectos, tais como: imagem, credibilidade, participação e ampliação de mercados.

O Sesc Roraima acompanha de perto tudo que é relacionado a sua imagem institucional, as redes sociais funcionam como métrica e principal ferramenta de divulgação das nossas atividades. São milhares seguidores que acompanham o Sesc nas redes sociais e só no ano de 2020, tivemos um alcance de 195.757 no Facebook e 108.213 no Instagram.

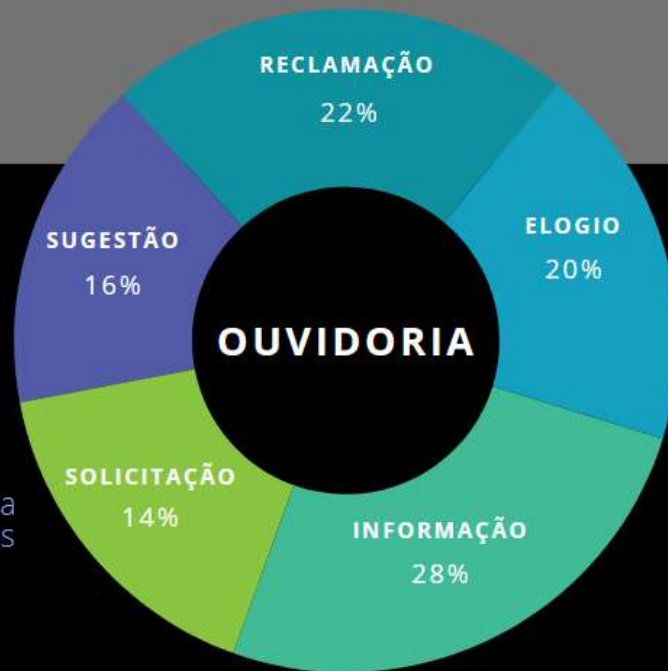
O Portal da Transparência vem sendo trabalhado no regional, como principal canal de comunicação sobre a gestão, desde o cumprimento das determinações contidas no Acórdão 699/2016.

A Ouvidoria do Sesc-RR foi instituída para promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Regional, tendo como missão, garantir um canal de comunicação direto e eficiente com os clientes, para o recebimento de solicitações, elogios, reclamações, sugestões e denúncias.

A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos, oferecendo informações e sugestões ao Sesc-RR, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação e desenvolvimento de novos produtos e serviços, uma vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

A Ouvidoria exerce um papel de porta-voz do público interno ou externo no Regional e o ouvidor atuará como um importante instrumento de interação entre o Sesc-RR e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos, além de auxiliar diretamente nos programas de qualidade implantados nas organizações.

Ouvidoria Sesc-RR 2020



Instância responsável pela comunicação entre partes interessadas internas e externas à administração do Sesc-RR.



Tipo de Ocorrência	Finalidade
Elogio	São aqueles contatos que apresentem manifestação acerca da satisfação ou agradecimento pelos serviços prestados pelo Sesc-RR.
Reclamação	São aqueles contatos que apresentem queixa, manifestação de desagrado, protesto, insatisfação quanto ao atendimento realizado ou serviço prestado, ou ainda, ação ou omissão do Sesc-RR e/ou de seus empregados.
Solicitação	São aqueles contatos que apresentem pedido de atendimento ou acesso às ações promovidas pelo Sesc-RR.
Sugestão	Mensagem que apresente propostas de ações voltadas à melhoria dos serviços prestados pelo Sesc-RR.
Denúncia	São aqueles contatos cujo teor aborde informações sobre fatos e/ou acusações contra ato, pessoa ou à instituição, que descumpra ou desrespeite uma norma ou a legislação vigente que se deveria seguir, ou ainda, que tenha causado prejuízo ou dano ao patrimônio do Sesc-RR.