

Levantamento dos Indicadores e padrões de atendimento implantados para o SAC - Exercício 2023.

Identificação do DR e Respondente

Regional: DN_CETIQT

Entidade: SENAI

Data de Envio: 08/01/2024

Nome: Thelio Lima

Cargo: Analista de Mercado IV - GMTIC

Email: grm@cetiqt.senai.br

Telefone: (21) 981669095

Considerando a solicitação do TCU para consolidação dos dados estatísticos dos canais de atendimento ao cidadão (SAC) do Sistema SENAI pelo Departamento Nacional, encaminhamos formulário para preenchimento com os dados relativos ao exercício de 2023.

Bloco 1 - SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

1. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2023 por Canal de Atendimento

Instituição	E-mail	Redes Sociais	Telefone	Presencial	Sites	Chat	WhatsApp	Outros	Total
SENAI CETIQT	2.257	2.054	2.983	0	0	0	1.881	0	9.175

2. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2023 por Tipo de Solicitação (Dentro e Fora do Prazo)

Tipo de Ocorrência	Atendidas no Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Qtde. de Solicitações
Elogio	410	0	410
Reclamação	512	0	512
Solicitação	2.689	38	2.727
Informação	4.926	18	4.944
Outros Assuntos	582	0	582
TOTAL	9.119	56	9.175

Bloco 2 - Ouvidoria

3. Quantitativo Total de Atendimentos Encaminhados para Ouvidoria em 2023

Instituição	Qtde. de Manifestações
SENAI CETIQT	0

Observação Geral (Opcional)

