

Levantamento dos Indicadores e padrões de atendimento implantados para o SAC - Exercício 2024.

Identificação do DR e Respondente

Regional:	DN_CETIQT
Entidade:	SENAI
Data de Envio:	10/01/2025

Nome:	Victor Rabelo
Cargo:	Assistente Administrativo - CRM
Email:	vhfrabelo@cetiqt.senai.br
Telefone:	(21) 2582-1000

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 2024.

Bloco 1 - SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

1. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2024 por Canal de Atendimento

Instituição	E-mail	Redes Sociais	Telefone	Presencial	Sites	Chat	WhatsApp	Outros	Total
SENAI CETIQT	1.486	978	2.237	0	0	0	1.181	0	5.882

2. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2024 por Tipo de Solicitação (Dentro e Fora do Prazo)

Tipo de Ocorrência	Atendidas no Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Qtde. de Solicitações
Elogio	0	0	0
Reclamação	19	7	26
Solicitação	827	3	830
Informação	4.538	3	4.541
Outros Assuntos	485	0	485
TOTAL	5.869	13	5.882

Bloco 2 - Ouvidoria

3. Quantitativo Total de Atendimentos Encaminhados para Ouvidoria em 2024

Instituição	Qtde. de Manifestações
SENAI CETIQT	0

Observação Geral (Opcional)