

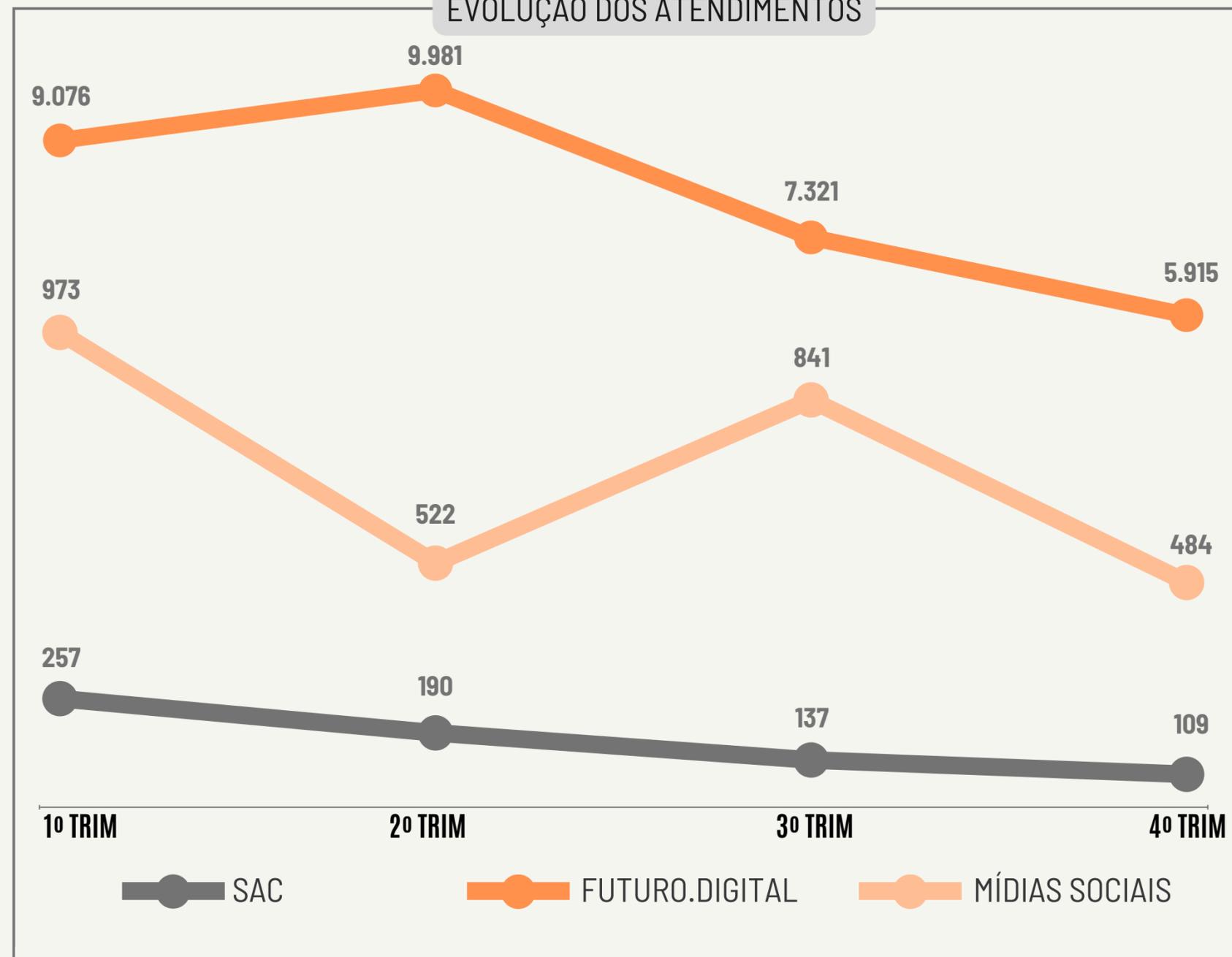


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SENAI/DN

EXERCÍCIO 2024

Em 2024, o SENAI/DN respondeu a dúvidas e a pedidos de informação do público pelos seguintes canais: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, Mídias Sociais e Futuro.Digital, plataforma que reúne informações sobre cursos, mercado de trabalho e carreira. No total, foram **35.806** atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e TikTok.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

693 atendimentos realizados por e-mail/site e por telefone



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

E-MAIL/SITE

74%

TELEFONE

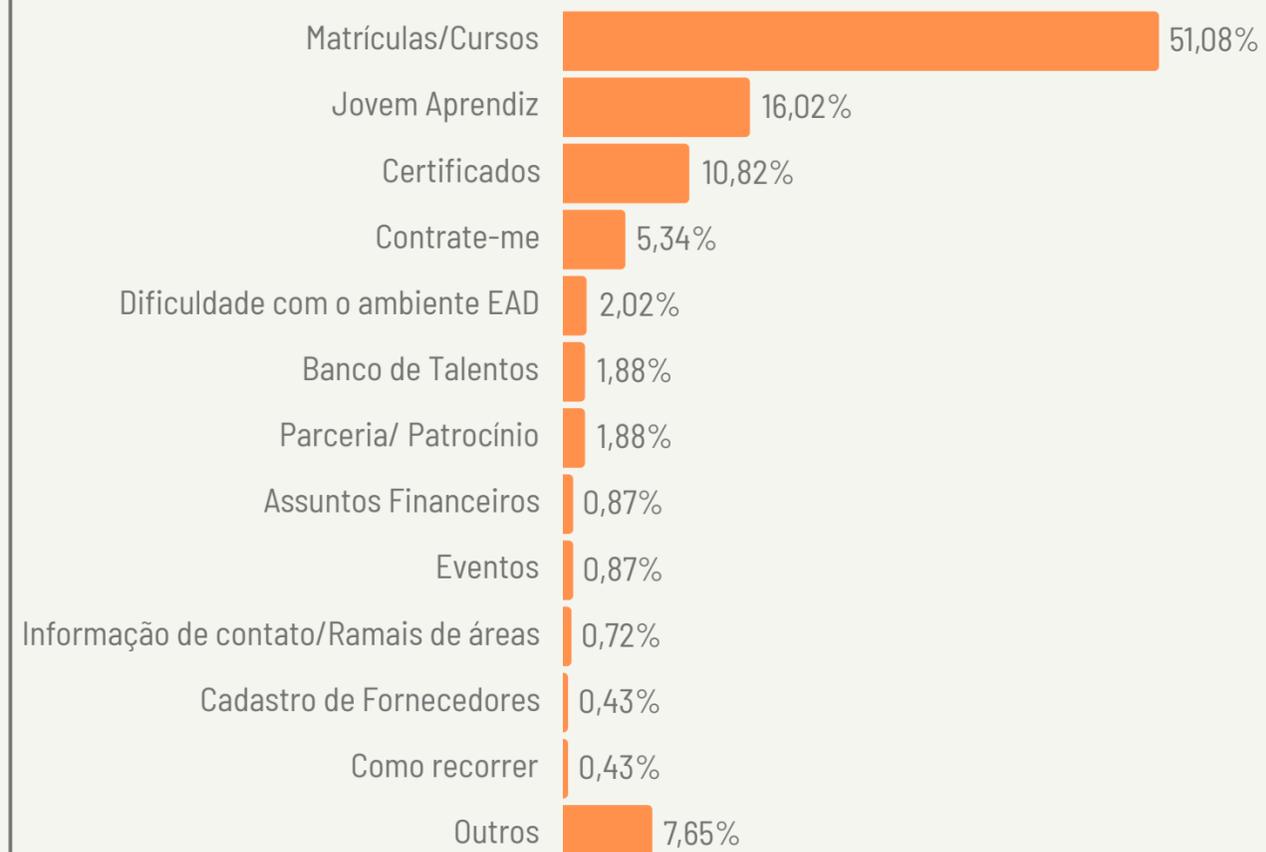
26%

E-mail/site: 510

Telefone: 183



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO

98%

FORA DO PRAZO

2%

Dentro do prazo: 680

Fora do prazo: 13

PLATAFORMA FUTURO.DIGITAL

32.293 atendimentos realizados por e-mail/site, telefone e chat



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

E-MAIL/SITE 57%

CHAT 42%

TELEFONE 1%

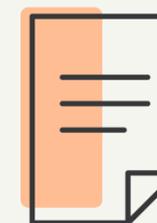
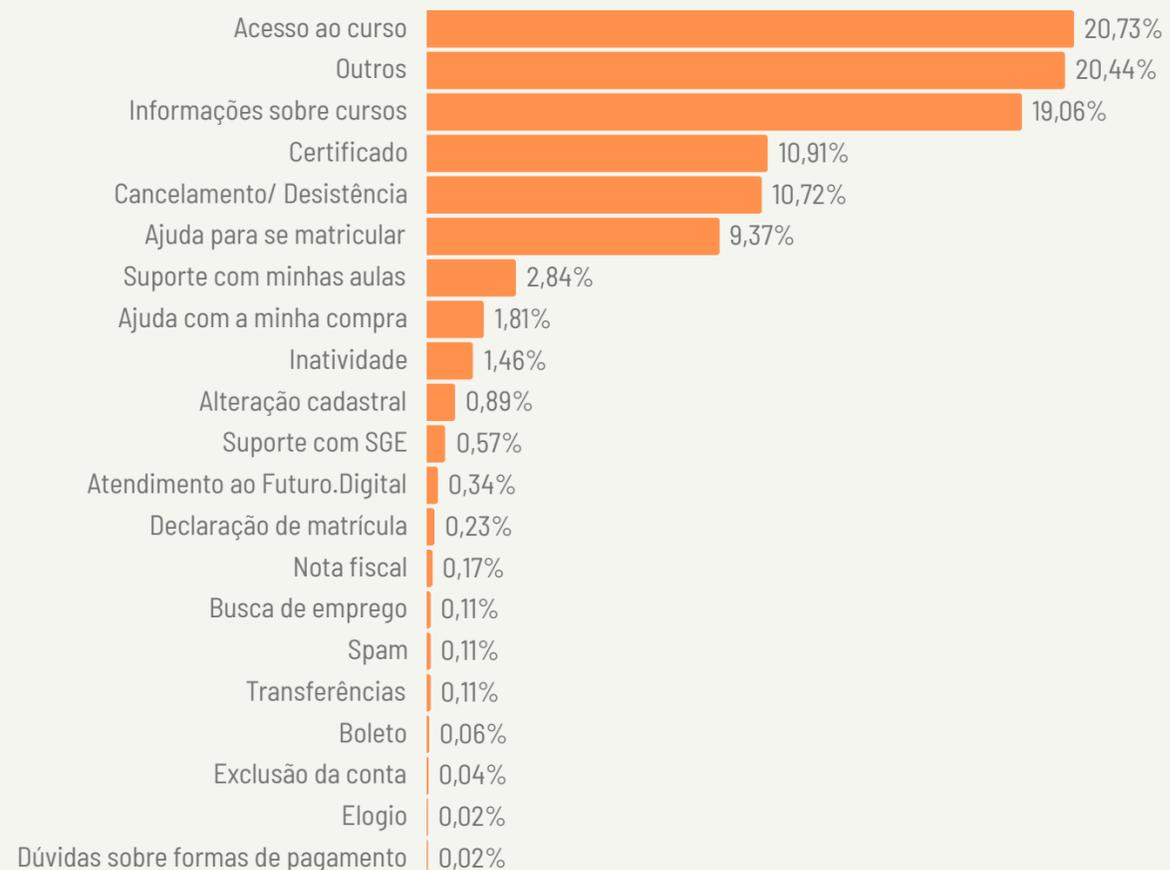
E-mail/site: 18.450

Chat: 13.546

Telefone: 297



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 95%

FORA DO PRAZO 5%

Dentro do prazo: 30.556

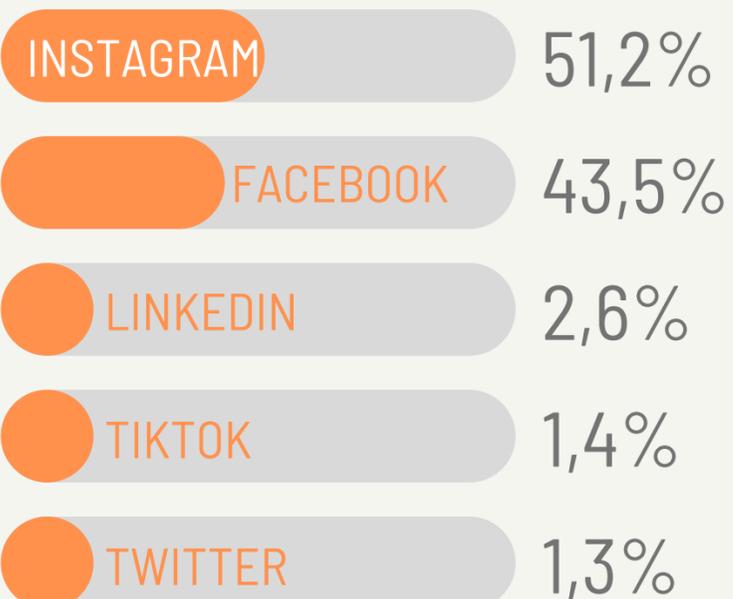
Fora do prazo: 1.737

MÍDIAS SOCIAIS

2.820 atendimentos realizados nas mídias sociais.



ATENDIMENTOS POR ORIGEM



Instagram: 1.445
Facebook: 1.228
Linkedin: 74

TikTok: 37
Twitter: 36



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

