

# DADOS ESTATÍSTICOS - SAC E OUVIDORIA

TC 018.746/2019-5 - Monitoramento do atendimento aos itens 9.1 e 9.2 do Acórdão 699/2016-TCU-Plenário



Levantamento dos Indicadores e padrões de atendimento implantados para o SAC e Ouvidoria - Exercício 2020.

## Identificação do DR e Respondente

Regional:	DN_CETIQT
Entidade:	SENAI
Data de Envio:	26/03/2021

Nome:	Fernando Moebus
Cargo:	Especialista GRM
Email:	grm@cetiqt.senai.br
Telefone:	(21) 2582-1000

Considerando a solicitação do TCU para consolidação dos dados estatísticos dos canais de atendimento ao cidadão (SAC e Ouvidoria) do Sistema SENAI pelo Departamento Nacional, encaminhamos formulário para preenchimento com os dados relativos ao exercício de 2020.

## Bloco 1 - SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

### 1. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2020 por Canal de Atendimento

Instituição	E-mail	Redes Sociais	Telefone	Presencial	Sites	Chat	WhatsApp	Outros	Total
SENAI	68	547	1.889	0	0	0	0	0	2.504

### 2. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2020 por Tipo de Solicitação (Dentro e Fora do Prazo)

Tipo de Ocorrência	Atendidas no Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Qtde. de Solicitações
Elogio	11	0	11
Reclamação	85	0	85
Solicitação	689	0	689
Informação	1.705	0	1.705
Outros Assuntos	14	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>2.504</b>	<b>0</b>	<b>2.504</b>

## Bloco 2 - Ouvidoria

### 3. Quantitativo Total de Atendimentos da Ouvidoria em 2020

Instituição	Qtde. de Manifestações
SENAI	0

### Observação Geral (Opcional)

O SAC por telefone do SENAI CETIQT ficou indisponível por um período aproximado de 6 (seis) meses devido a pandemia.