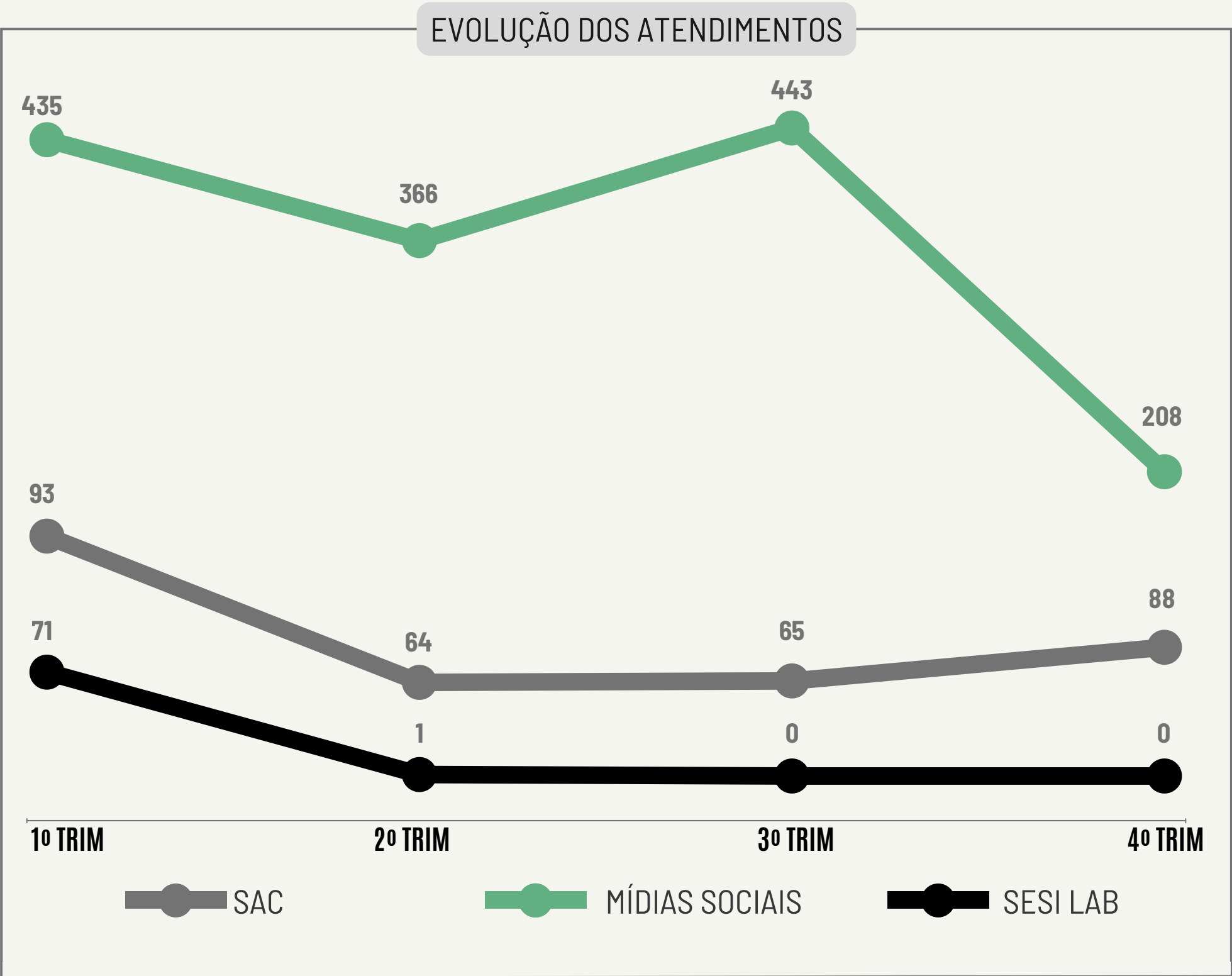


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SESI/DN

EXERCÍCIO 2025

Em 2025, o SESI/DN respondeu a dúvidas e a pedidos de informação do público pelos seguintes canais: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC dos sites do SESI/DN, SESI LAB e Mídias Sociais. No total, foram **1.834** atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, Instagram, Facebook, LinkedIn e Threads.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

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

82,05%* dos cidadãos que utilizam o SAC estão satisfeitos com o atendimento recebido por e-mail/site ou telefone.



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

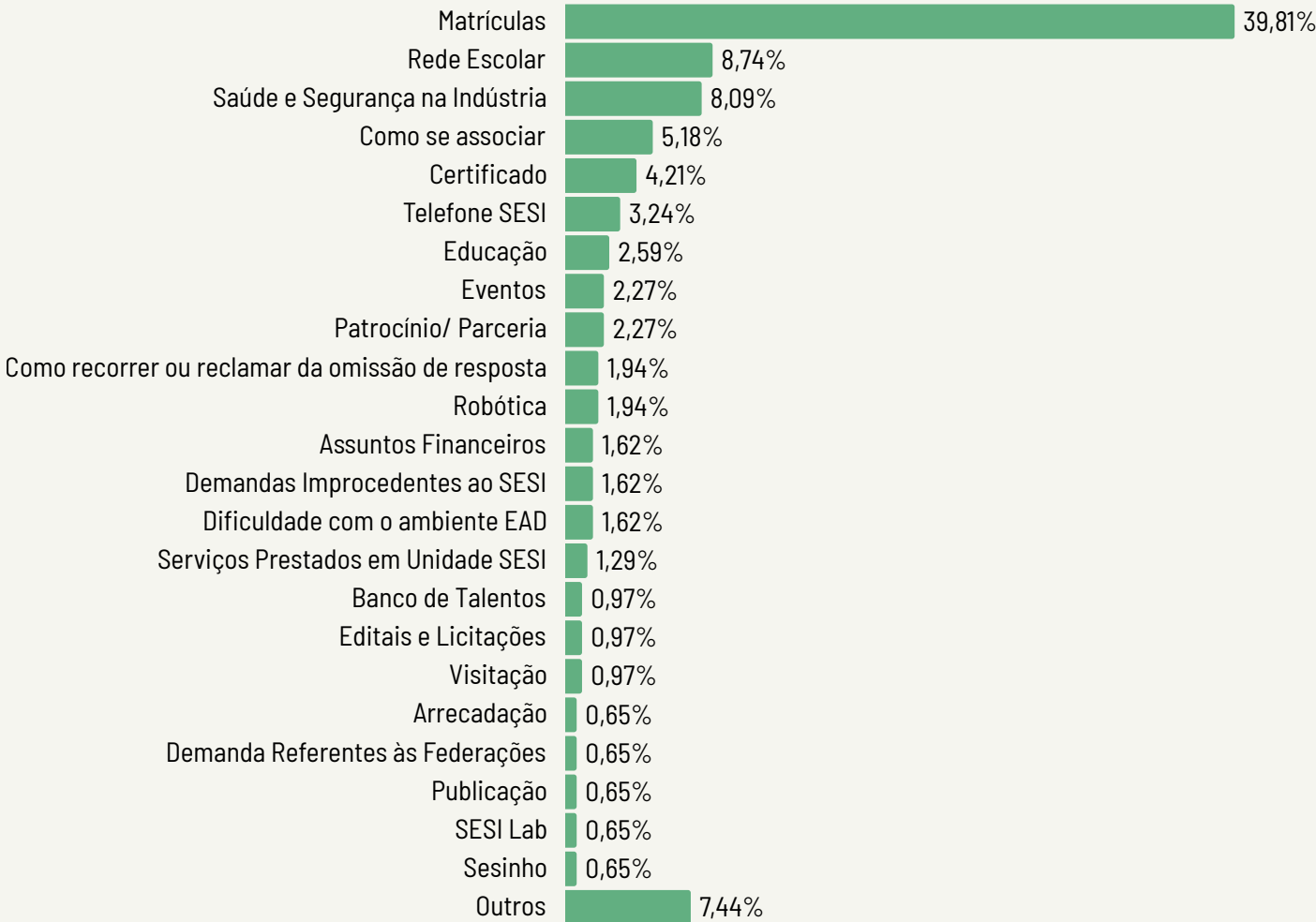
E-MAIL/SITE 79%

TELEFONE 21%

E-mail/site: 245
Telefone: 65



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 99%

FORA DO PRAZO 1%

Dentro do prazo: 307
Fora do prazo: 3

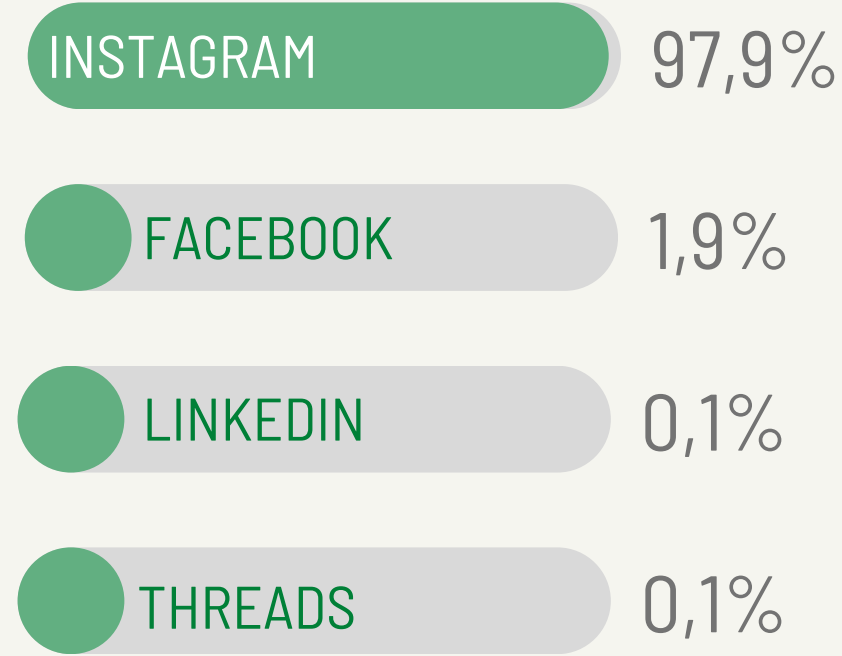
* A metodologia utilizada para medir a satisfação dos atendimentos é a CSAT (Customer Satisfaction Score), com escala de 1 a 5, sendo: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo.

MÍDIAS SOCIAIS

1.452 atendimentos realizados nas mídias sociais.



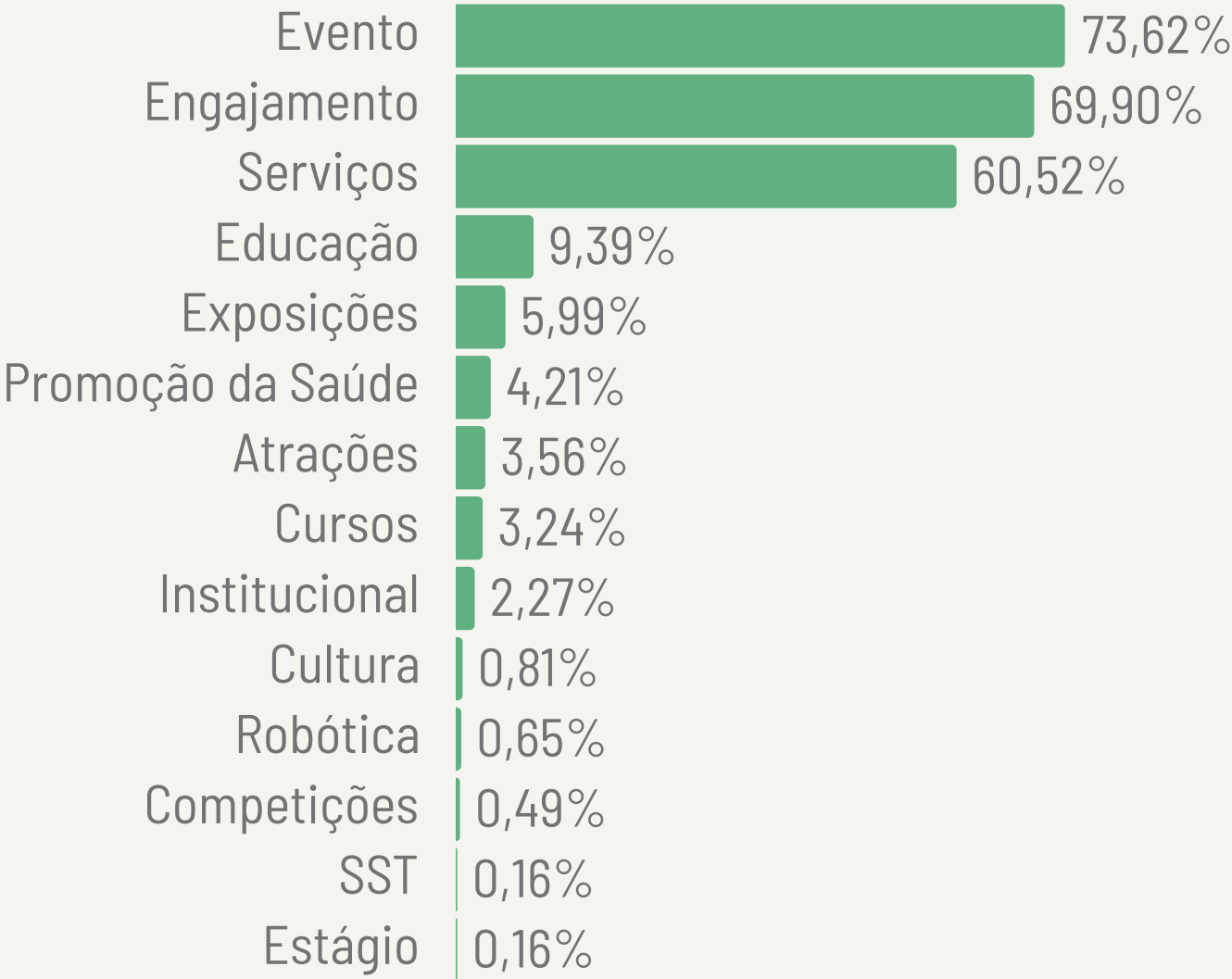
ATENDIMENTOS POR ORIGEM



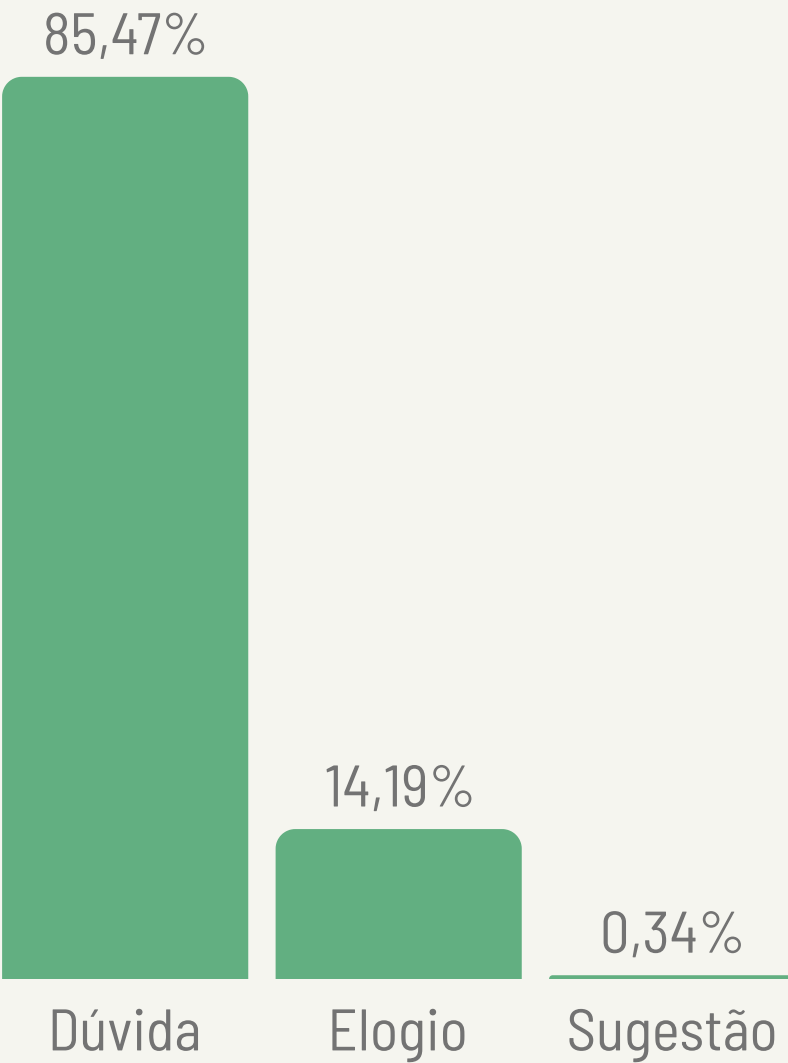
Instagram: 1.422
Linkedin: 28
Facebook: 1
Threads: 1



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS POR NATUREZA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC SESI LAB

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

92,86%* dos cidadãos que utilizam o SAC estão satisfeitos com o atendimento recebido por e-mail/site ou telefone.



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

E-MAIL/SITE 95%

TELEFONE 5%

E-mail/site: 68
Telefone: 4



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 100%

FORA DO PRAZO 0%

Dentro do prazo: 72
Fora do prazo: 0

* A metodologia utilizada para medir a satisfação dos atendimentos é a CSAT (Customer Satisfaction Score), com escala de 1 a 5, sendo: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo.