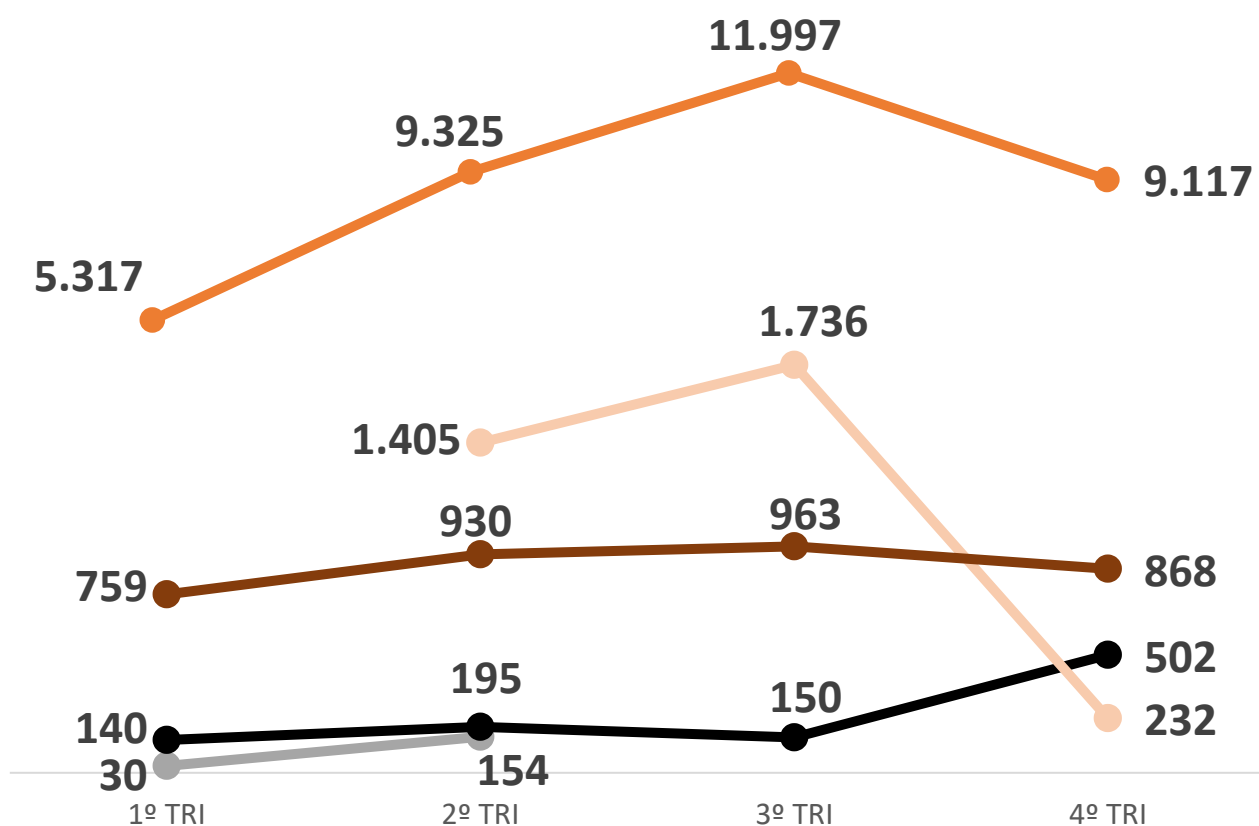


DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DO SAC SENAI/DN

- EXERCÍCIO 2021 -

Em 2021, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN realizou **43.820 atendimentos** pelos seguintes canais: telefone, e-mail, sites, mídias sociais, WhastApp e chat. Os sites se subdividem em site institucional, site da Transparência e Mundo SENAI. As mídias sociais, por sua vez, se referem aos perfis do Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube e TikTok.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR CANAL



E-mail/Site



Chat



Mídias Sociais



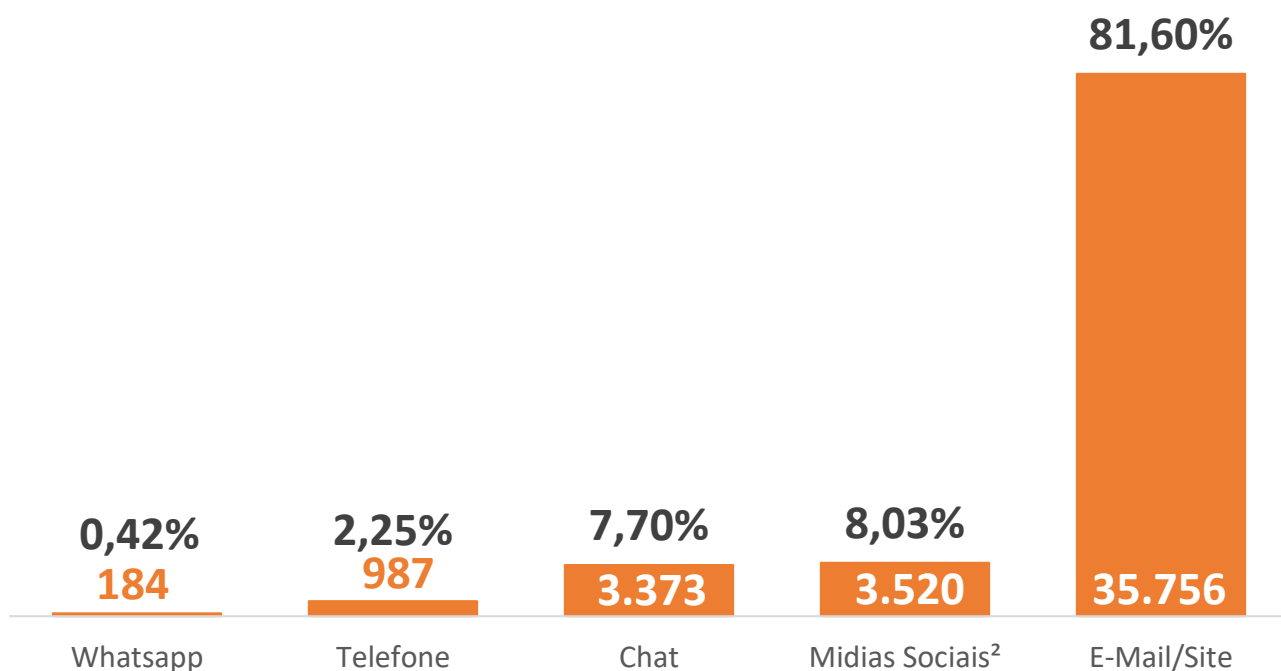
Telefone



WhatsApp¹

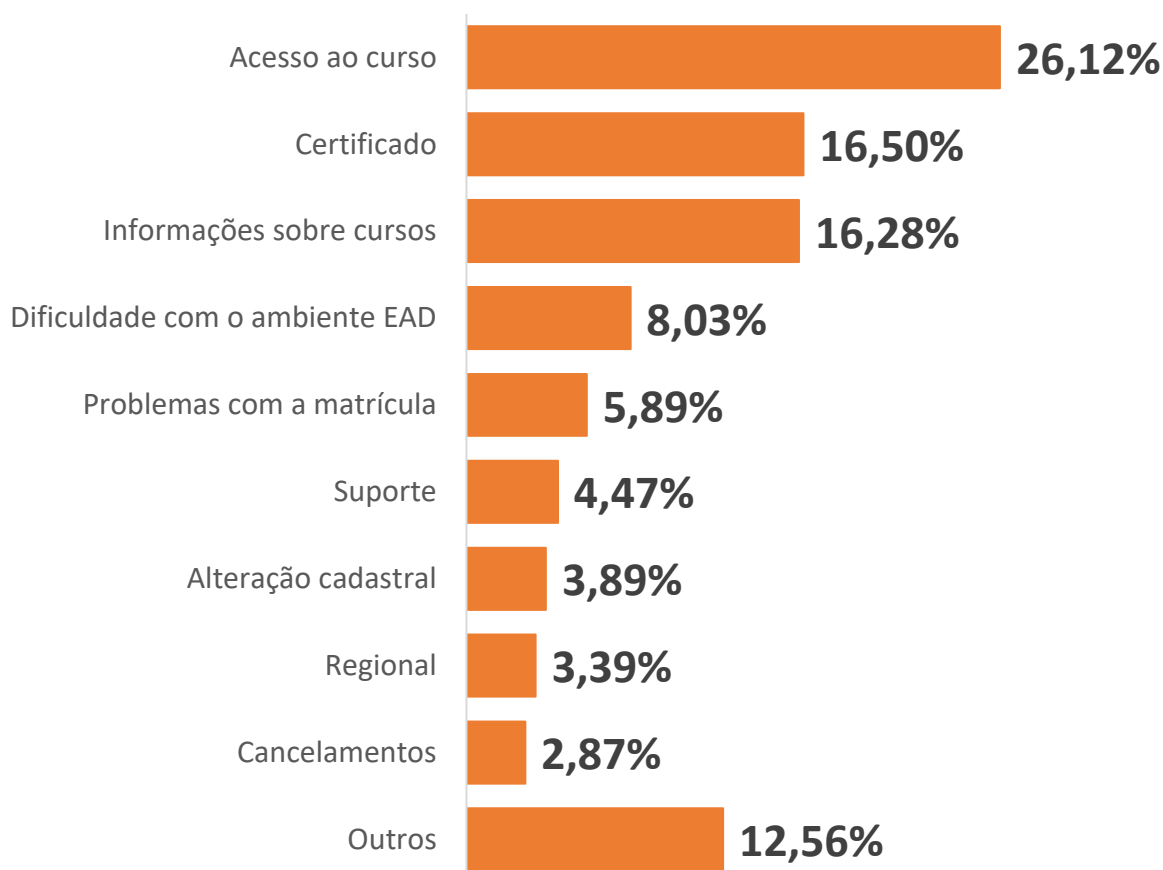
¹ O WhatsApp foi descontinuado em abril e substituído pelo chat.

ATENDIMENTOS POR CANAL



² O números de mídias sociais consideram apenas atendimentos de SAC, excluindo intervenções e outras interações feitas no ambiente digital.

ATENDIMENTOS POR ASSUNTO³



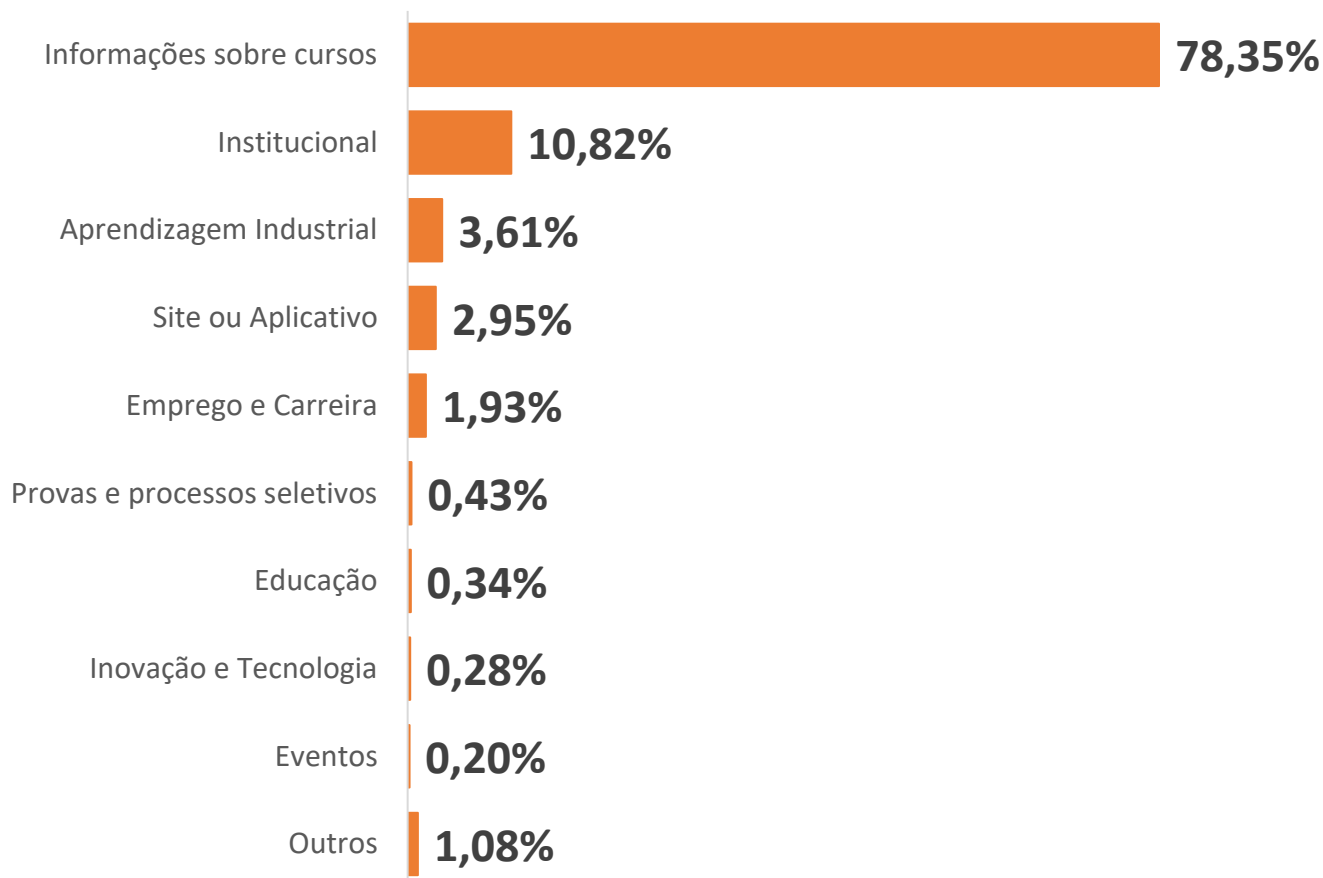
³ Não constam neste gráfico os assuntos de mídias sociais.

E-MAIL/SITE E TELEFONE ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO



* Este indicador não mensura ainda o prazo do atendimento pelo SAC para as mídias sociais.

MÍDIAS SOCIAIS – ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



MÍDIAS SOCIAIS - ATENDIMENTOS POR CANAL

