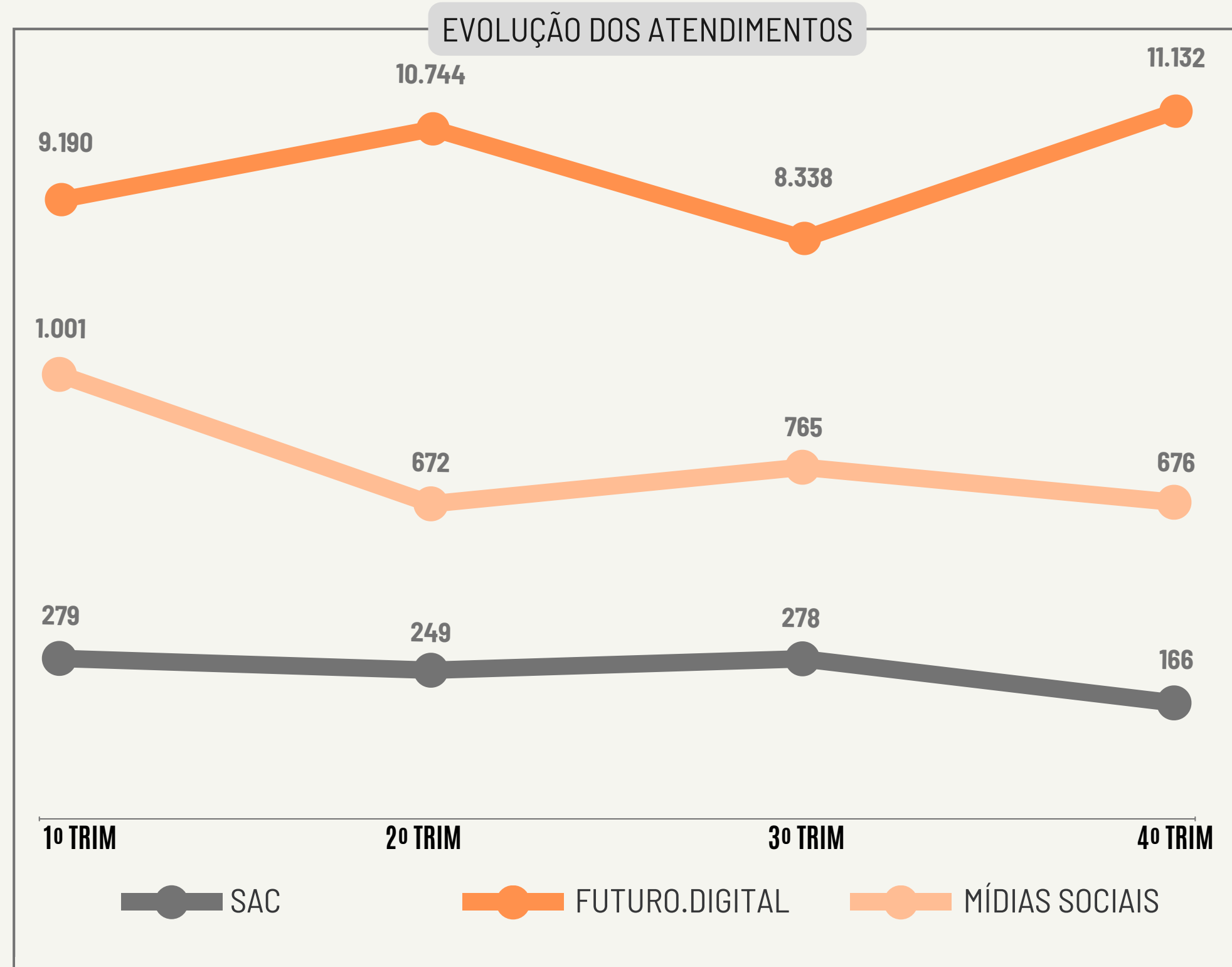


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SENAI/DN

EXERCÍCIO 2023

Em 2023, o SENAI/DN respondeu dúvidas e pedidos de informação 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 **43.490** atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e TikTok.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

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



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

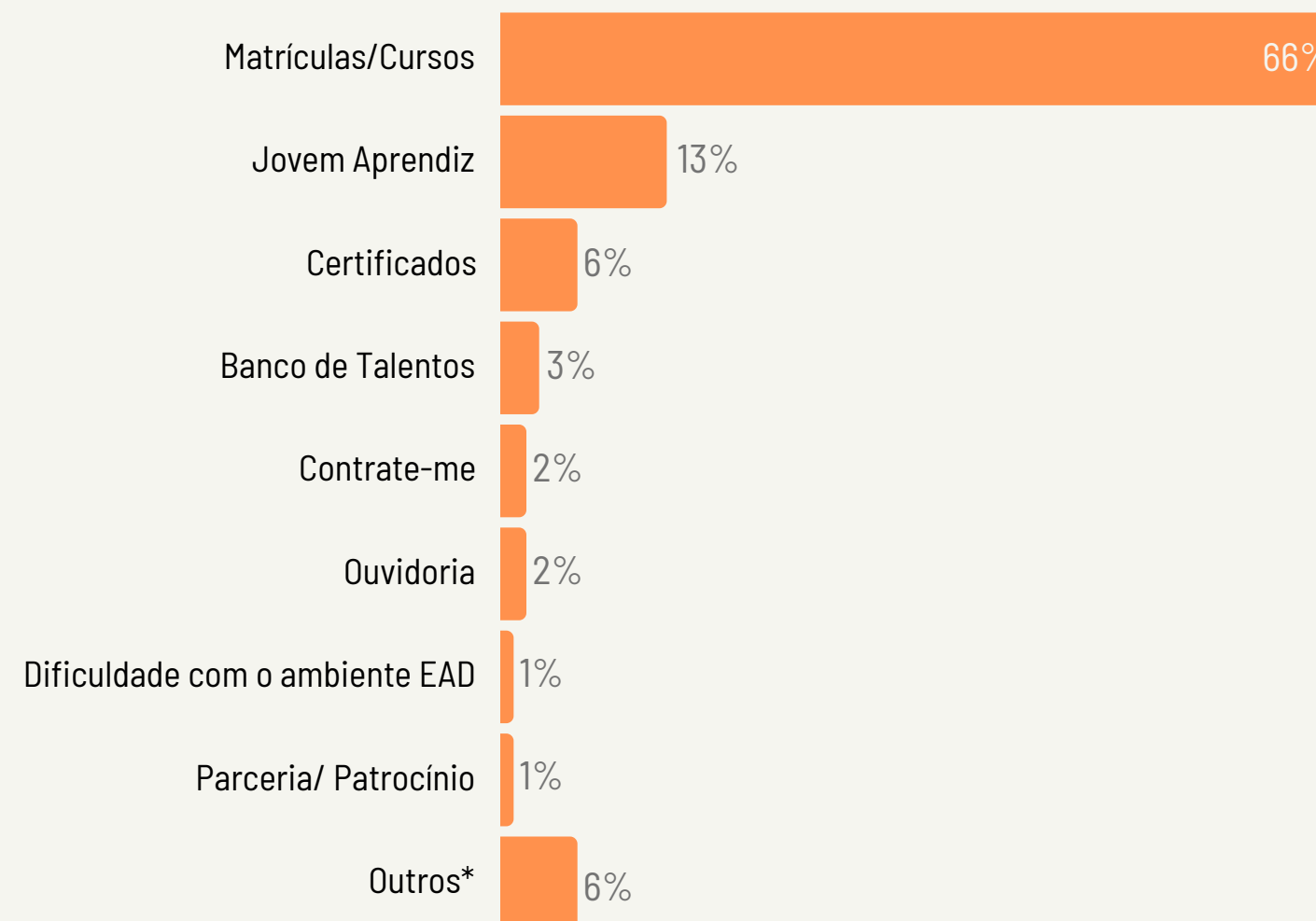
TELEFONE 61%

E-MAIL/SITE 39%

Telefone: 592
E-mail/site: 380



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



* O item **Outros** está dividido em mais 13 assuntos.



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 99,8%

FORA DO PRAZO 0,2%

Dentro do prazo: 970
Fora do prazo: 2

PLATAFORMA FUTURO.DIGITAL

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



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

E-MAIL/SITE 78%

CHAT 20%

TELEFONE 2%

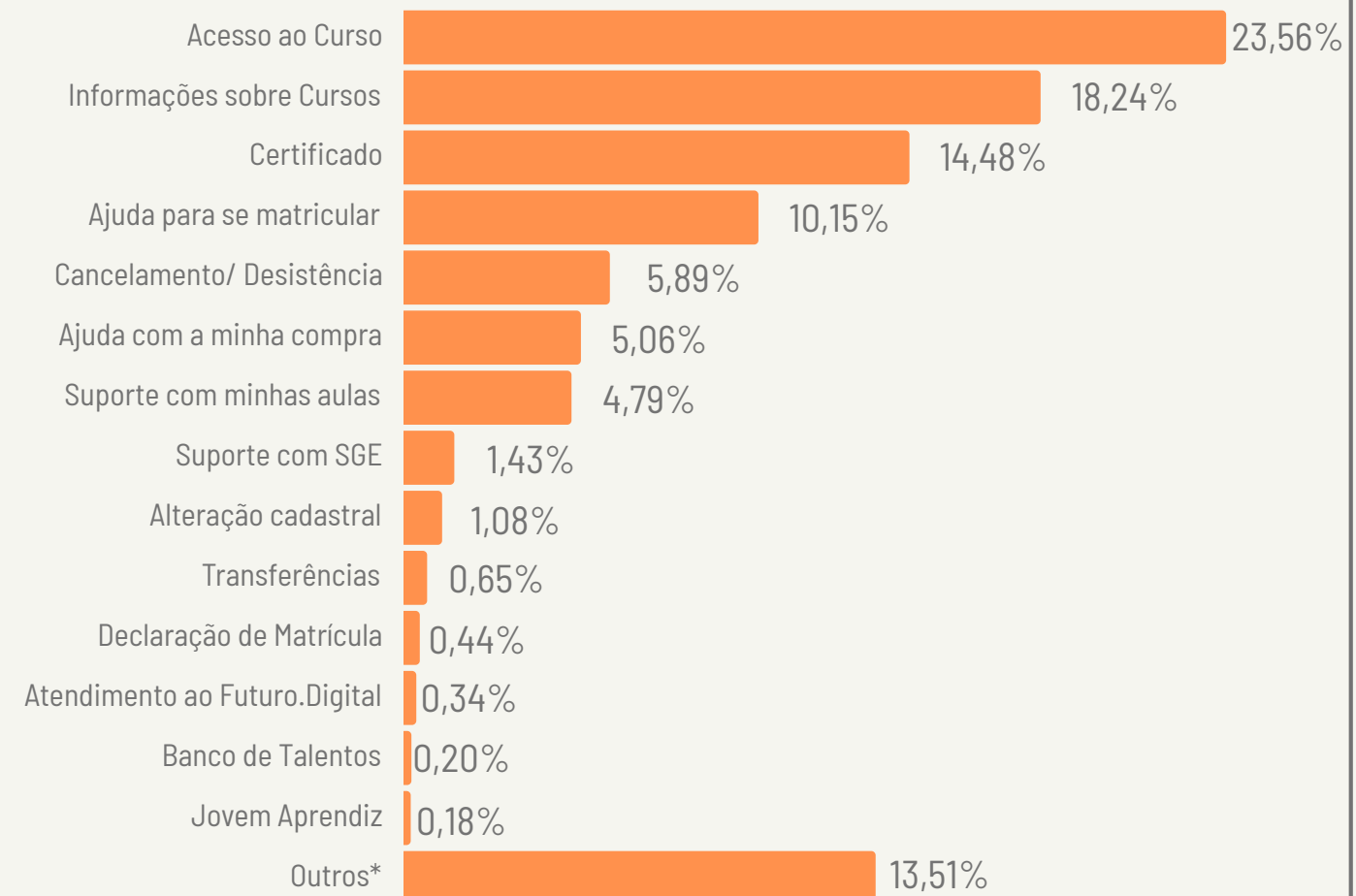
E-mail/site: 30.590

Chat: 7.959

Telefone: 855



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



* O item **Outros** está dividido em mais de 90 assuntos.



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 86%

FORA DO PRAZO 14%

Dentro do prazo: 33.943

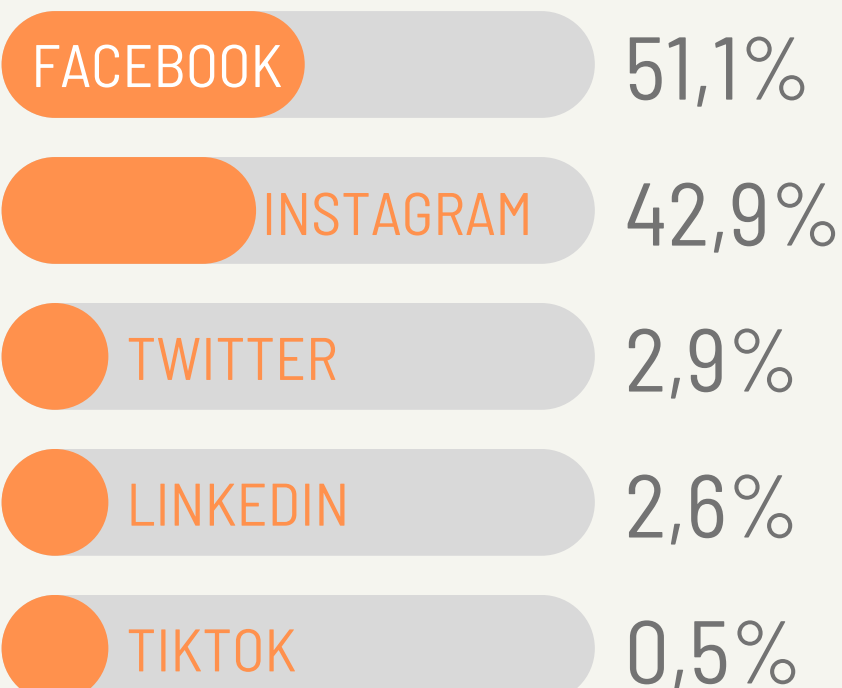
Fora do prazo: 5.461

MÍDIAS SOCIAIS

3.114 atendimentos realizados nas mídias sociais.



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

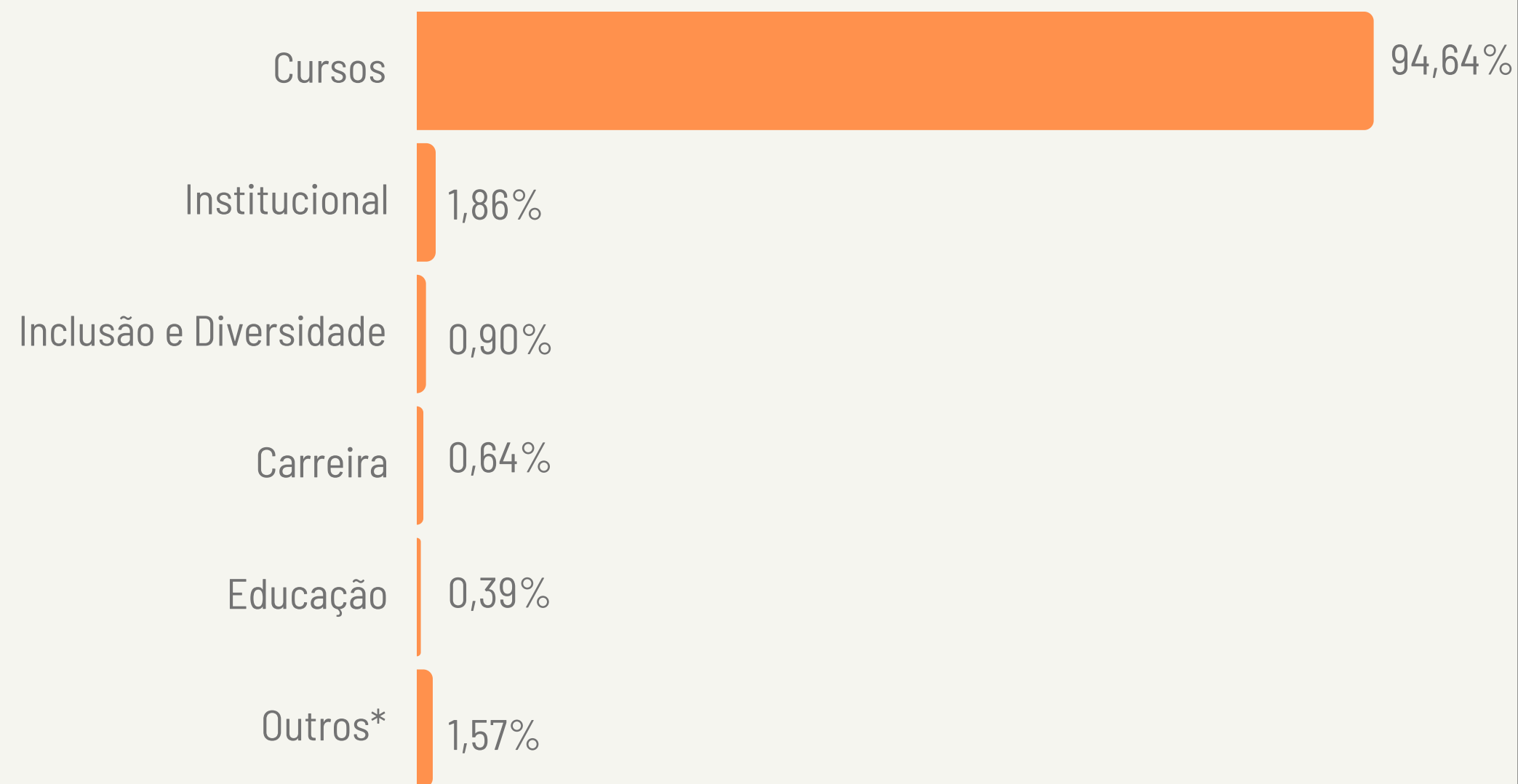


Facebook: 1.591
Instagram: 1.336
Twitter: 89

Linkedin: 80
TikTok: 18



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



* O item **Outros** está dividido em mais 7 assuntos.