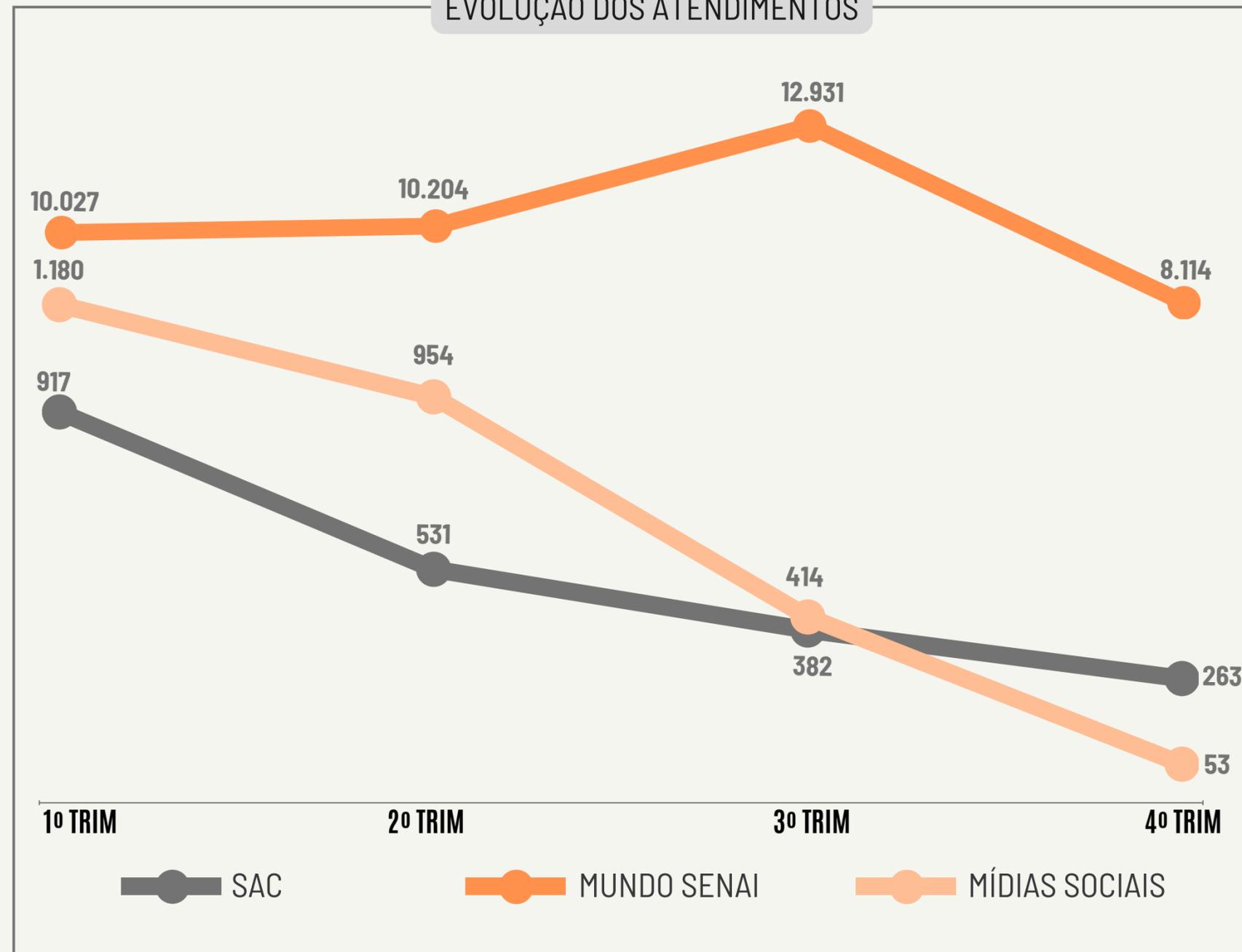


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SENAI/DN

EXERCÍCIO 2022

Em 2022, 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 Mundo SENAI, plataforma que reúne informações sobre cursos, mercado de trabalho e carreira. No total, foram **45.970** atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e TikTok.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

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



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

E-MAIL/SITE

58%

TELEFONE

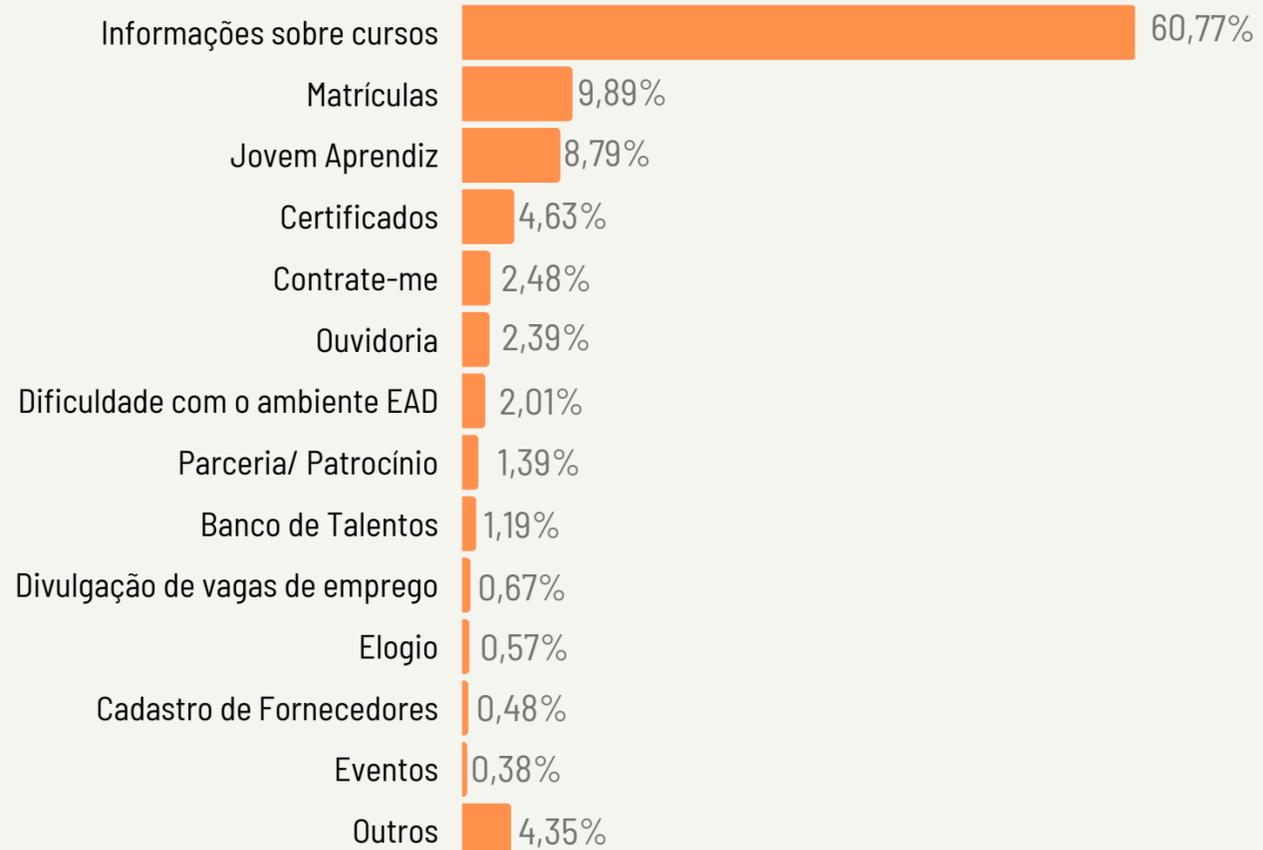
42%

E-mail/site: 1.224

Telefone: 869



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO

99,9%

FORA DO PRAZO

0,1%

Dentro do prazo: 2.091

Fora do prazo: 2

PLATAFORMA MUNDO SENAI

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



ATENDIMENTOS POR ORIGEM

E-MAIL/SITE 84%

TELEFONE 9%

CHAT 7%

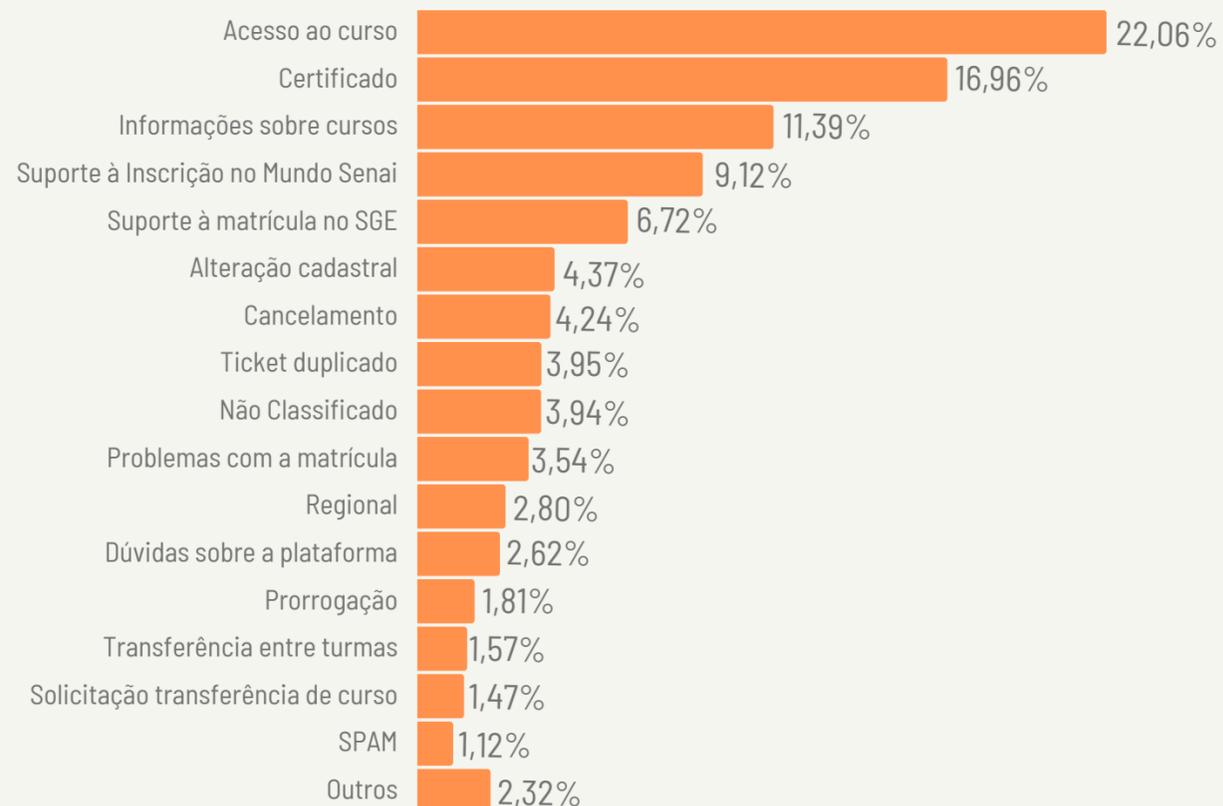
E-mail/site: 34.506

Telefone: 3.683

Chat: 3.087



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 99,2%

FORA DO PRAZO 0,8%

Dentro do prazo: 40.936

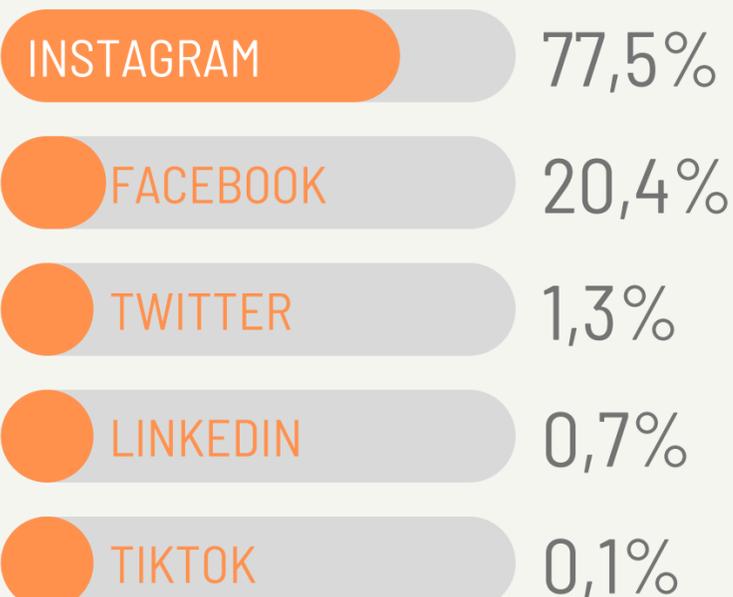
Fora do prazo: 340

MÍDIAS SOCIAIS

2.601 atendimentos realizados nas mídias sociais.



ATENDIMENTOS POR ORIGEM



Instagram: 2.017

Facebook: 532

Twitter: 33

Linkedin: 16

TikTok: 3



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

