

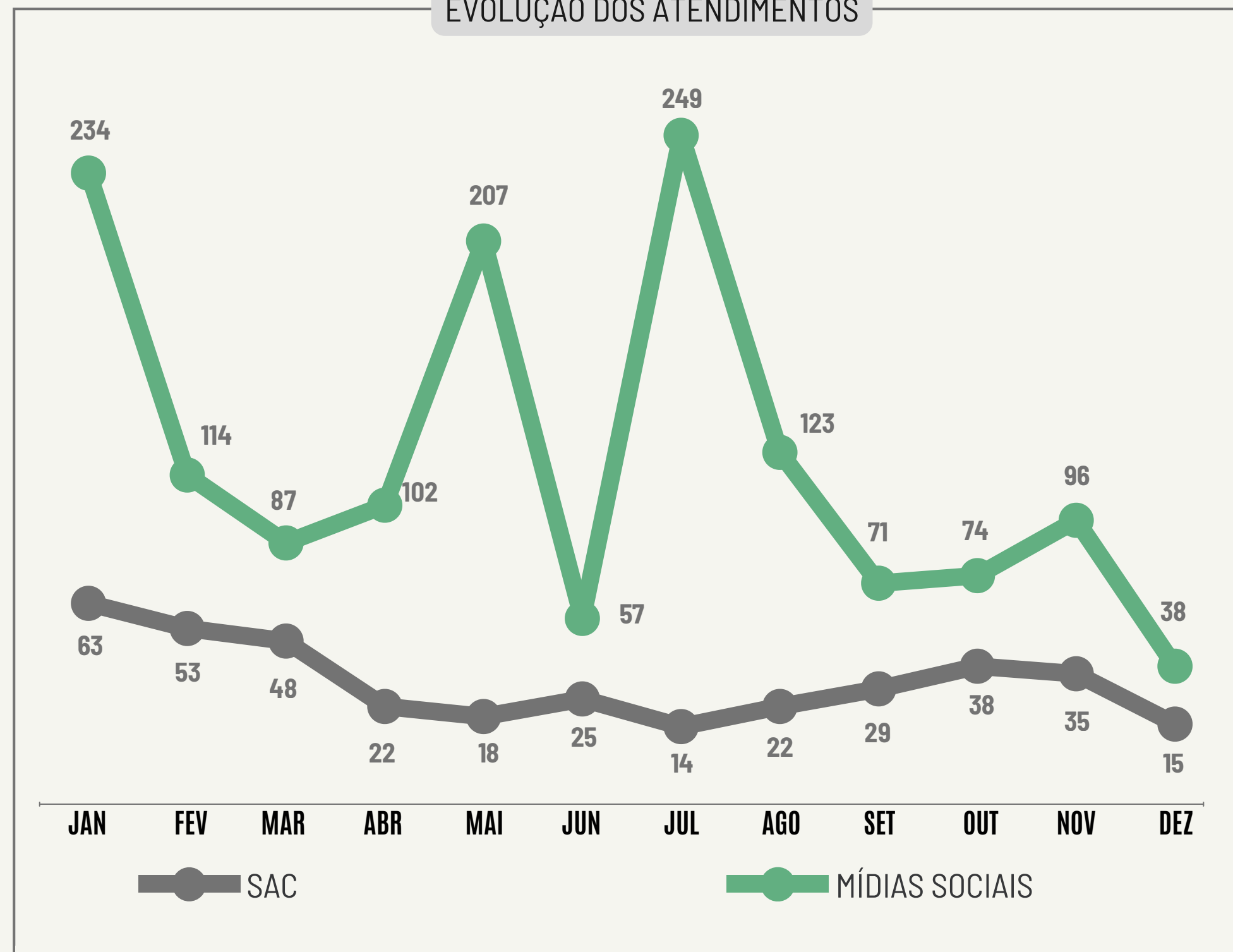


# DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SESI/DN

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 e Mídias Sociais. No total, foram **1.834** atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, Instagram, Facebook, LinkedIn e Threads.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



# SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

**382** 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

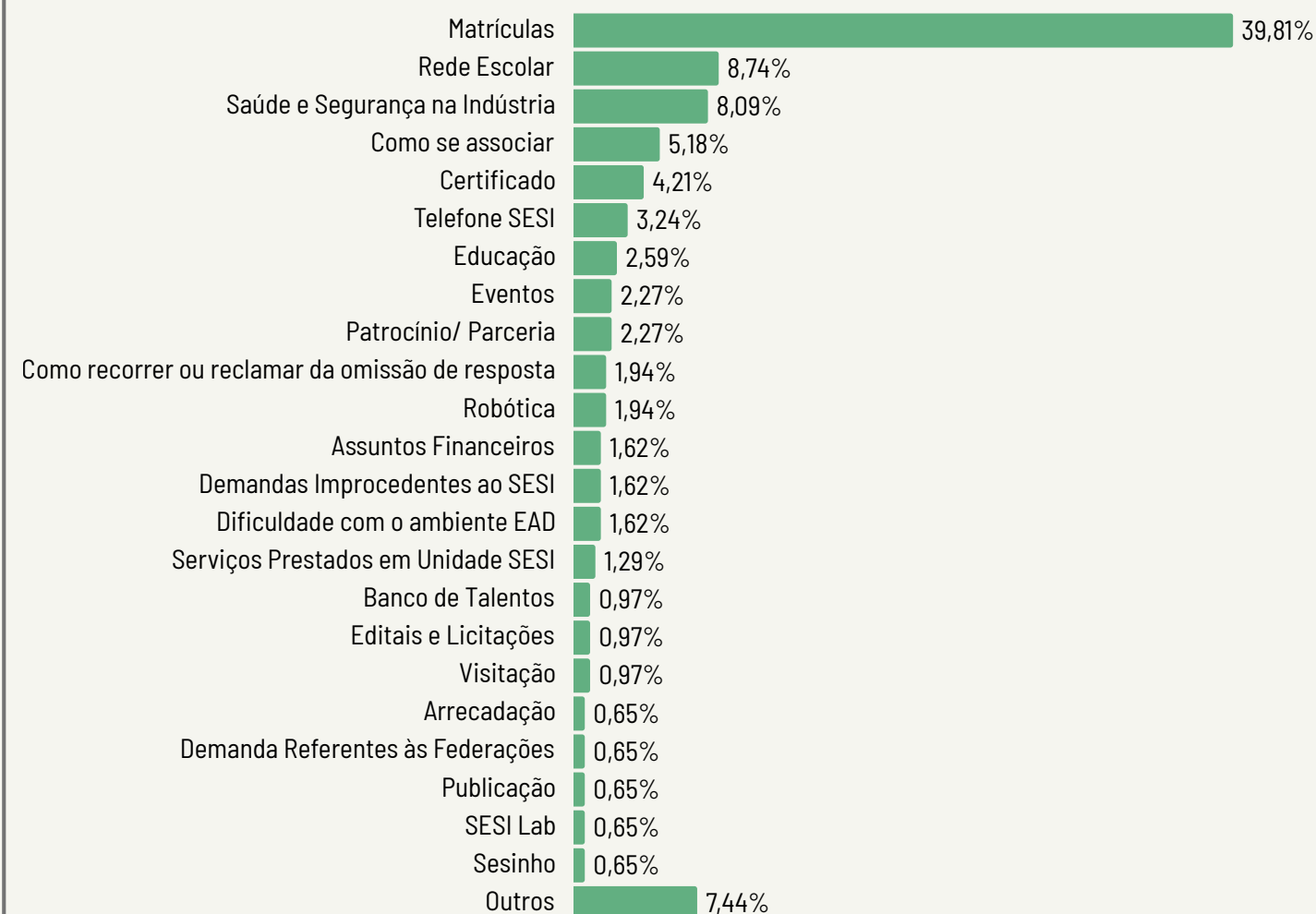
21%

**E-mail/site: 313**

**Telefone: 69**



## ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



## ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO

99%

FORA DO PRAZO

1%

**Dentro do prazo: 379**

**Fora do prazo: 3**

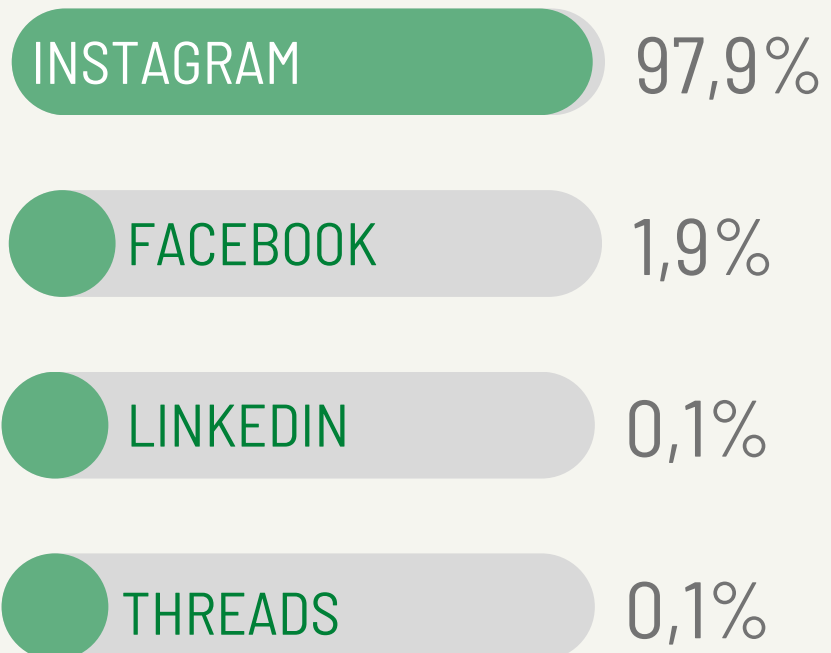
\* A metodologia utilizada para medir a satisfação dos atendimentos é a CSAT (Customer Satisfaction Score), com escala de 1 a 5, sendo: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo.

# MÍDIAS SOCIAIS

**1.452** atendimentos realizados nas mídias sociais.



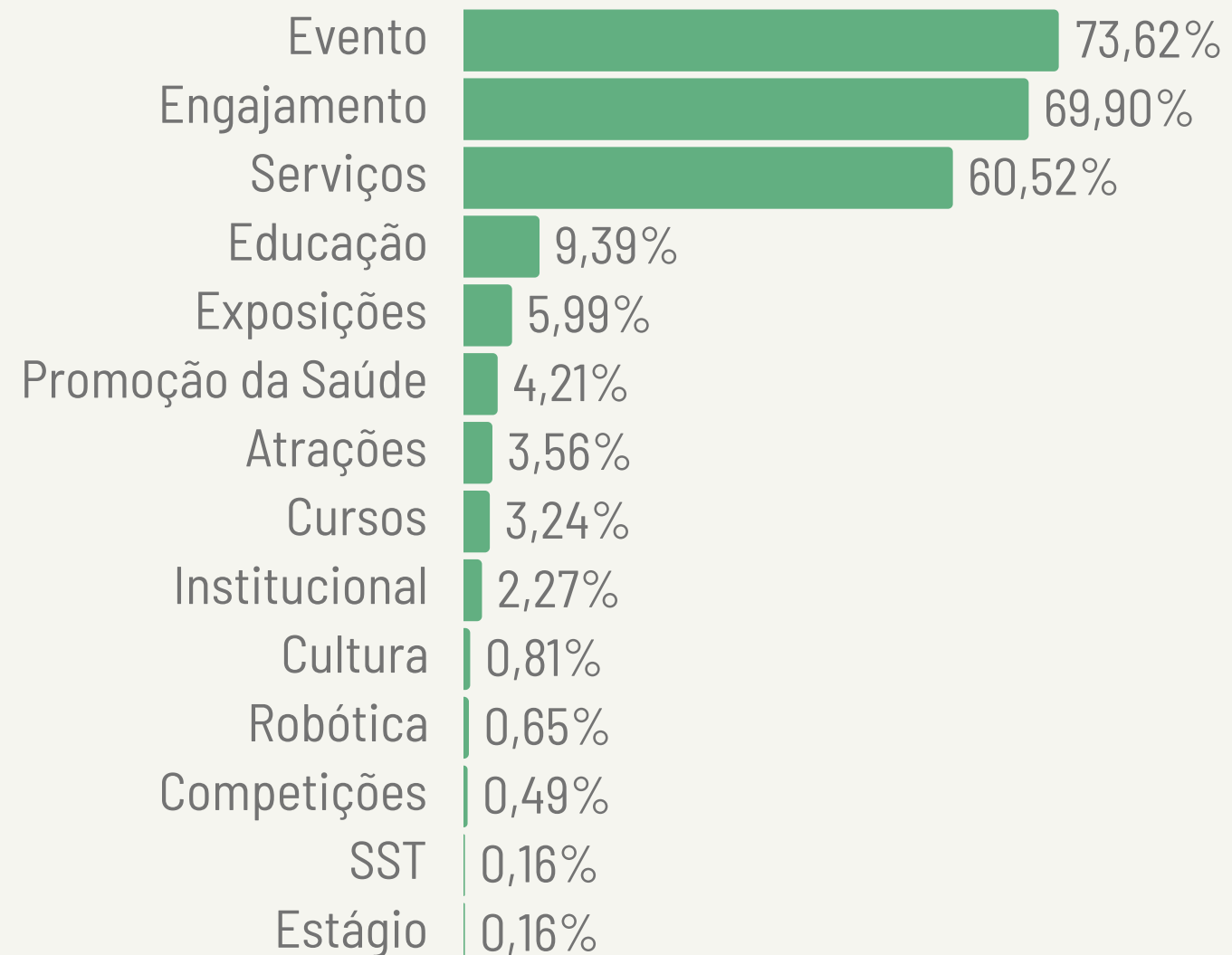
## ATENDIMENTOS POR ORIGEM



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



## ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



## ATENDIMENTOS POR NATUREZA

