

Levantamento dos Indicadores e padrões de atendimento implantados para o SAC e Ouvidoria - Exercício 2022.

## Identificação do DR e Respondente

Regional:	DN_CETIQT
Entidade:	SENAI
Data de Envio:	15/03/2023

Nome:	Thelio Lima
Cargo:	Analista de Mercado IV - GMTIC
Email:	grm@cetiqt.senai.br
Telefone:	(21) 2582-1000

Considerando a solicitação do TCU para consolidação dos dados estatísticos dos canais de atendimento ao cidadão (SAC e Ouvidoria) do Sistema SENAI pelo Departamento Nacional, encaminhamos formulário para preenchimento com os dados relativos ao exercício de 2022.

## Bloco 1 - SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

### 1. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2022 por Canal de Atendimento

Instituição	E-mail	Redes Sociais	Telefone	Presencial	Sites	Chat	WhatsApp	Outros	Total
SENAI CETIQT	3.900	3.434	2.502	0	0	0	2.186	0	12.022

### 2. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2022 por Tipo de Solicitação (Dentro e Fora do Prazo)

Tipo de Ocorrência	Atendidas no Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Qtde. de Solicitações
Elogio	15	0	15
Reclamação	512	0	512
Solicitação	4.897	50	4.947
Informação	6.026	22	6.048
Outros Assuntos	500	0	500
<b>TOTAL</b>	<b>11.950</b>	<b>72</b>	<b>12.022</b>

## Bloco 2 - Ouvidoria

### 3. Quantitativo Total de Atendimentos da Ouvidoria em 2022

Instituição	Qtde. de Manifestações
SENAI CETIQT	20

Observação Geral (Opcional)

