

Levantamento dos Indicadores e padrões de atendimento implantados para o SAC e Ouvidoria - Exercício 2021.

Identificação do DR e Respondente

Regional:	DN_CETIQT
Entidade:	SENAI
Data de Envio:	27/01/2021

Nome:	Thelio Lima
Cargo:	Analista de Mercado II - 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 2021.

Bloco 1 - SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

1. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2021 por Canal de Atendimento

Instituição	E-mail	Redes Sociais	Telefone	Presencial	Sites	Chat	WhatsApp	Outros	Total
SENAI	1.998	698	586	0	0	0	1.230	0	4.512

2. Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2021 por Tipo de Solicitação (Dentro e Fora do Prazo)

Tipo de Ocorrência	Atendidas no Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Qtde. de Solicitações
Elogio	10	0	10
Reclamação	137	0	137
Solicitação	2.970	42	3.012
Informação	1.293	23	1.316
Outros Assuntos	37	0	37
TOTAL	4.447	65	4.512

Bloco 2 - Ouvidoria

3. Quantitativo Total de Atendimentos da Ouvidoria em 2021

Instituição	Qtde. de Manifestações
SENAI CETIQT	12

Observação Geral (Opcional)

