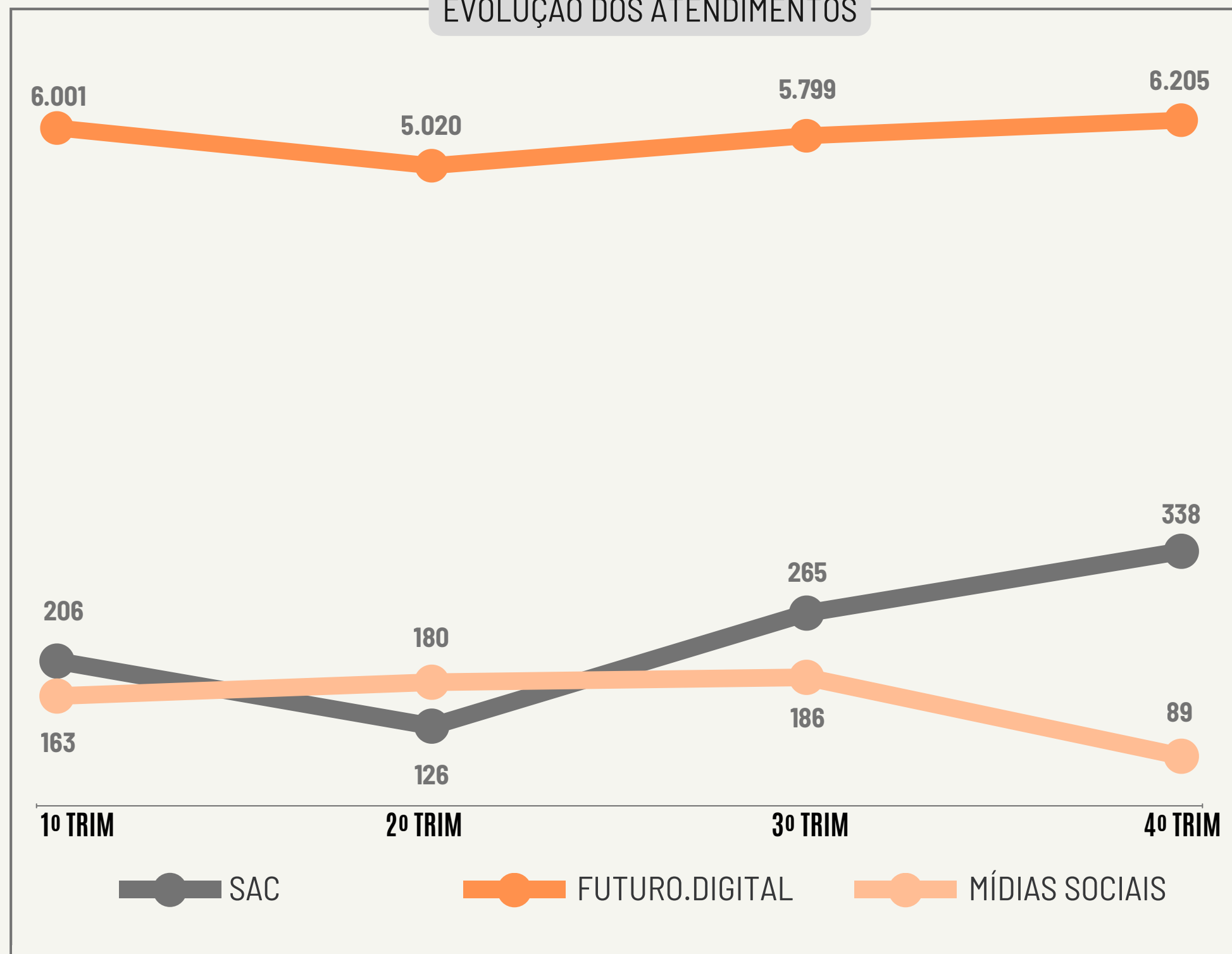


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SENAI/DN

EXERCÍCIO 2025

Em 2025, 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 Futuro.Digital, plataforma que reúne informações sobre cursos, mercado de trabalho e carreira. No total, foram **24.578** atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, LinkedIn e Threads.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

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

91,67%* dos cidadãos que utilizam o SAC estão satisfeitos com o atendimento recebido por e-mail/site ou telefone.

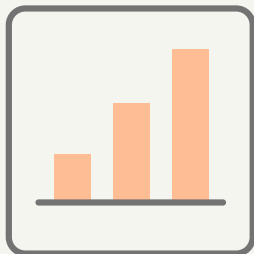


ATENDIMENTOS POR ORIGEM

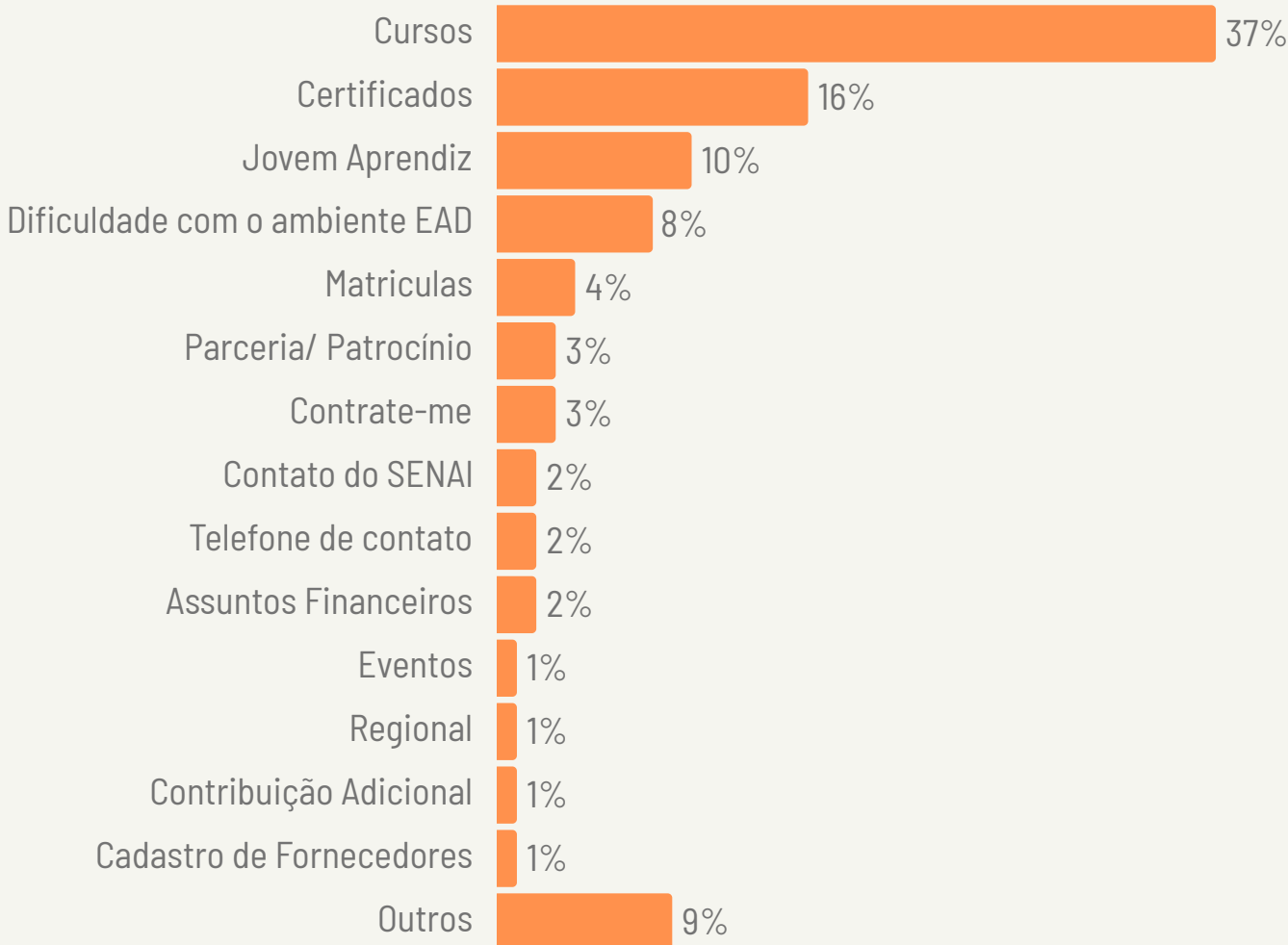
E-MAIL/SITE 65%

TELEFONE 35%

E-mail/site: 608
Telefone: 327



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 99,7%

FORA DO PRAZO 0,3%

Dentro do prazo: 932
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.

PLATAFORMA FUTURO.DIGITAL

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

Com um NPS de **74,84*** o SAC do Futuro.Digital posiciona-se na **Zona de Qualidade**, refletindo um alto nível de satisfação dos nossos cidadãos com o atendimento recebido.



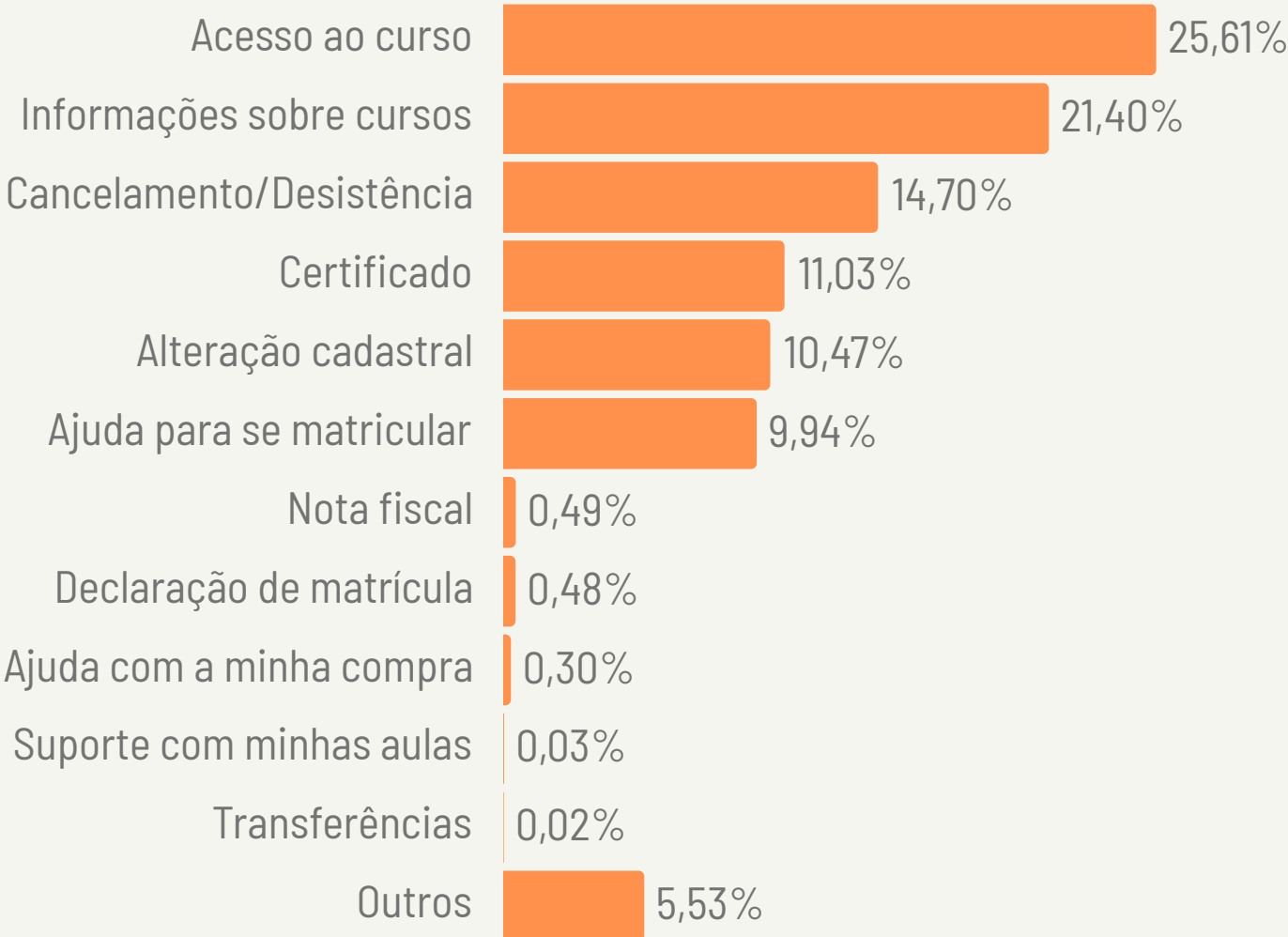
ATENDIMENTOS POR ORIGEM



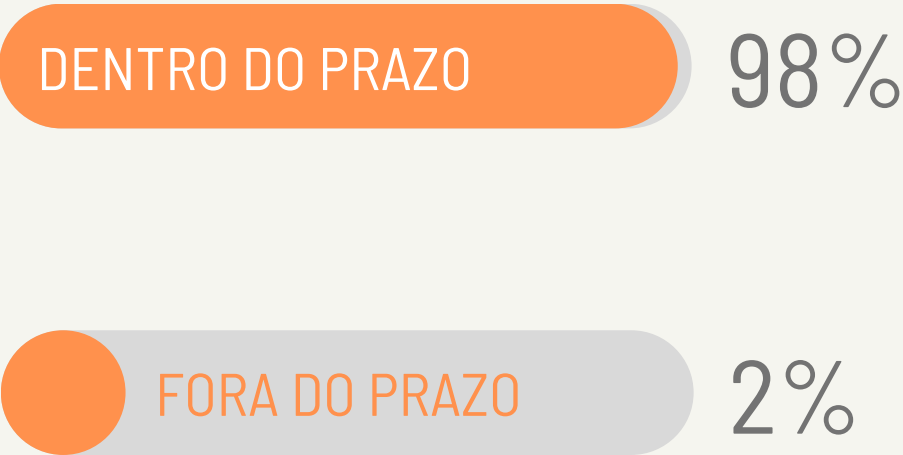
E-mail/site: 16.258
Chat: 6.315
Telefone: 452



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO



Dentro do prazo: 22.595
Fora do prazo: 430

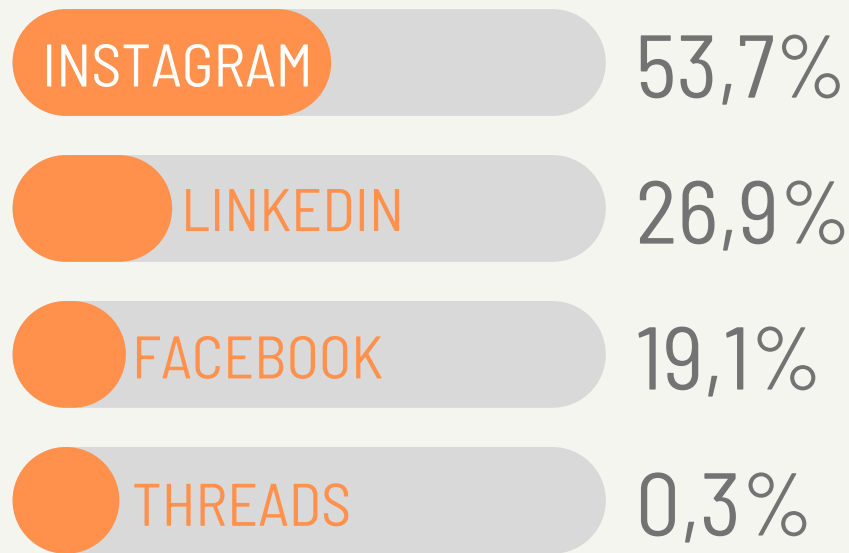
* A metodologia utilizada para medir a satisfação dos atendimentos é o NPS (Net Promoter Score), com escala de 0 a 10, sendo: de 0 a 6 detratores, 7 e 8 neutros, 9 e 10 promotores.

MÍDIAS SOCIAIS

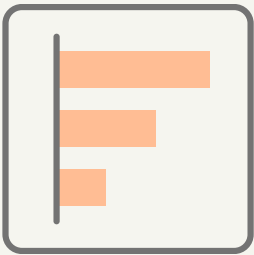
618 atendimentos realizados nas mídias sociais.



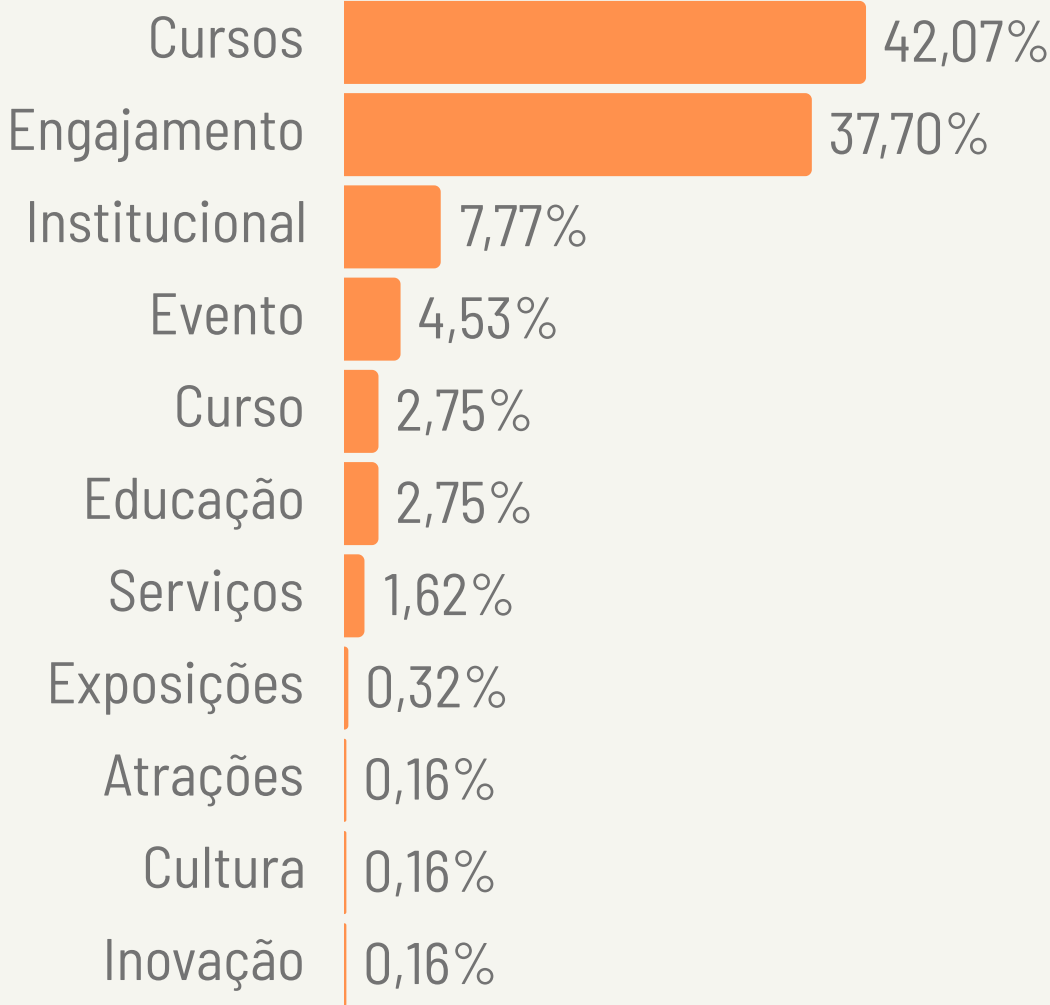
ATENDIMENTOS POR ORIGEM



Instagram: 332
Linkedin: 166
Facebook: 118
Threads: 2



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS POR NATUREZA

