

DADOS ESTATÍSTICOS - SAC E OUVIDORIA

TC 018.746/2019-5 - Monitoramento do atendimento aos itens 9.1 e 9.2 do Acórdão 699/2016-TCU-Plenário



Levantamento dos Indicadores e padrões de atendimento implantados para o SAC e Ouvidoria - Exercício 2025.

Identificação do DR e Respondente

Regional:	DN_CETIQT
Entidade:	SENAI
Data de Envio:	12/01/2025

Nome: Victor Rabelo

Cargo: Assistente Administrativo - GRM

Email: VHFRabelo@cetiqt.senai.br

Telefone: (21) 2582-1001

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 2025.

Bloco 1 - SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

1. Quantitativo Total de Atendimento do SAC em 2025 por Canal de Atendimento

Instituição	E-mail	Redes Sociais	Telefone	Presencial	Sites	Chat	WhatsApp	Outros	Total
SENAI	684	407	1.589	0	0	0	1.254	0	3.934

2. Quantitativo Total de Atendimento do SAC em 2020 por Tipo de Solicitação (Dentro e Fora do Prazo)

Tipo de Ocorrência	Atendidas no Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Qtde. de Solicitações
Elogio	0	0	0
Reclamação	10	1	11
Solicitação	448	2	450
Informação	3.472	1	3.473
Outros Assuntos	0	0	0
TOTAL	3.930	4	3.934

Bloco 2 - Ouvidoria

3. Quantitativo Total de Atendimento da Ouvidoria em 2025

Instituição	Qtde. de Manifestações
SENAI	16

Observação Geral (Opcional)