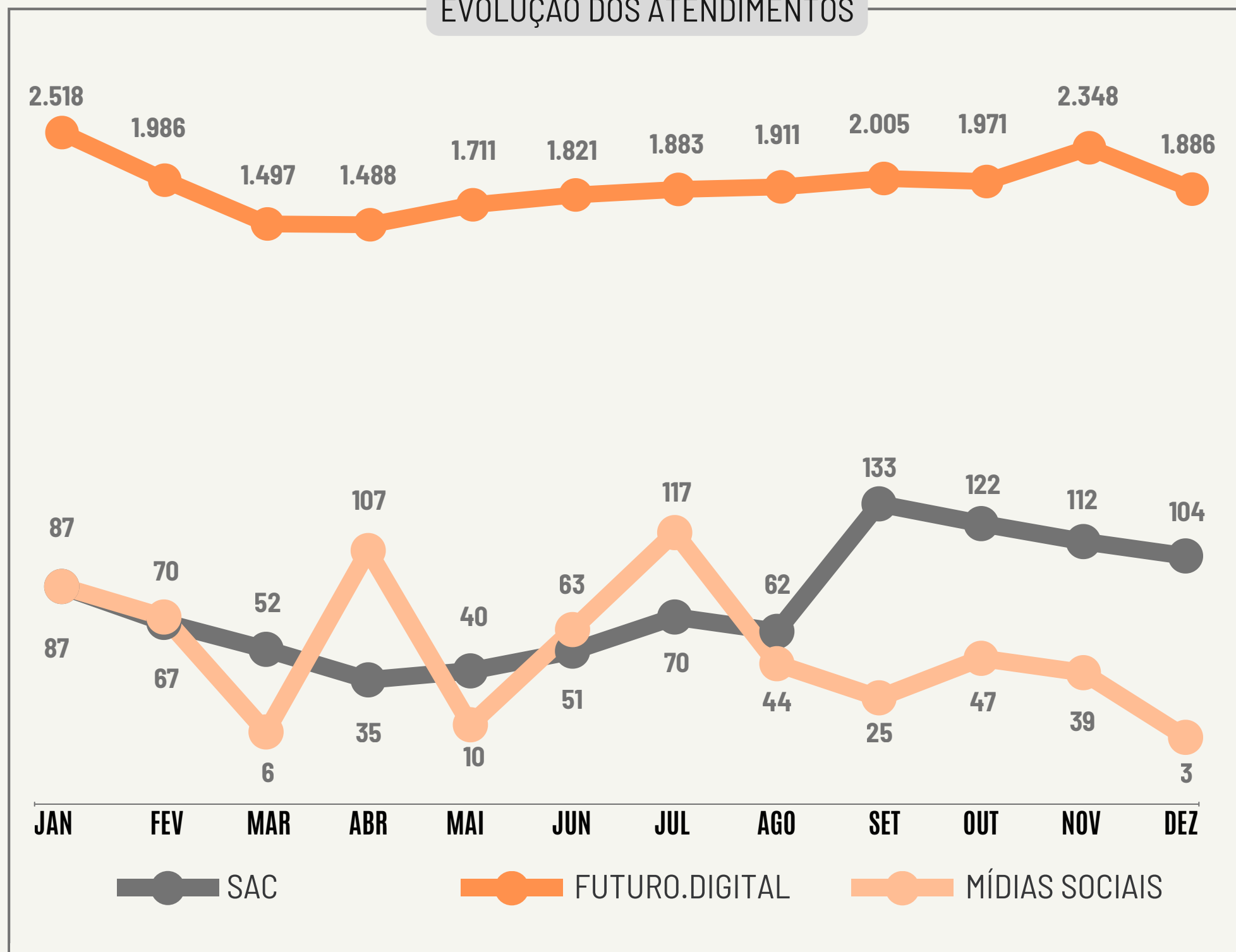


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SENAI/DN

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

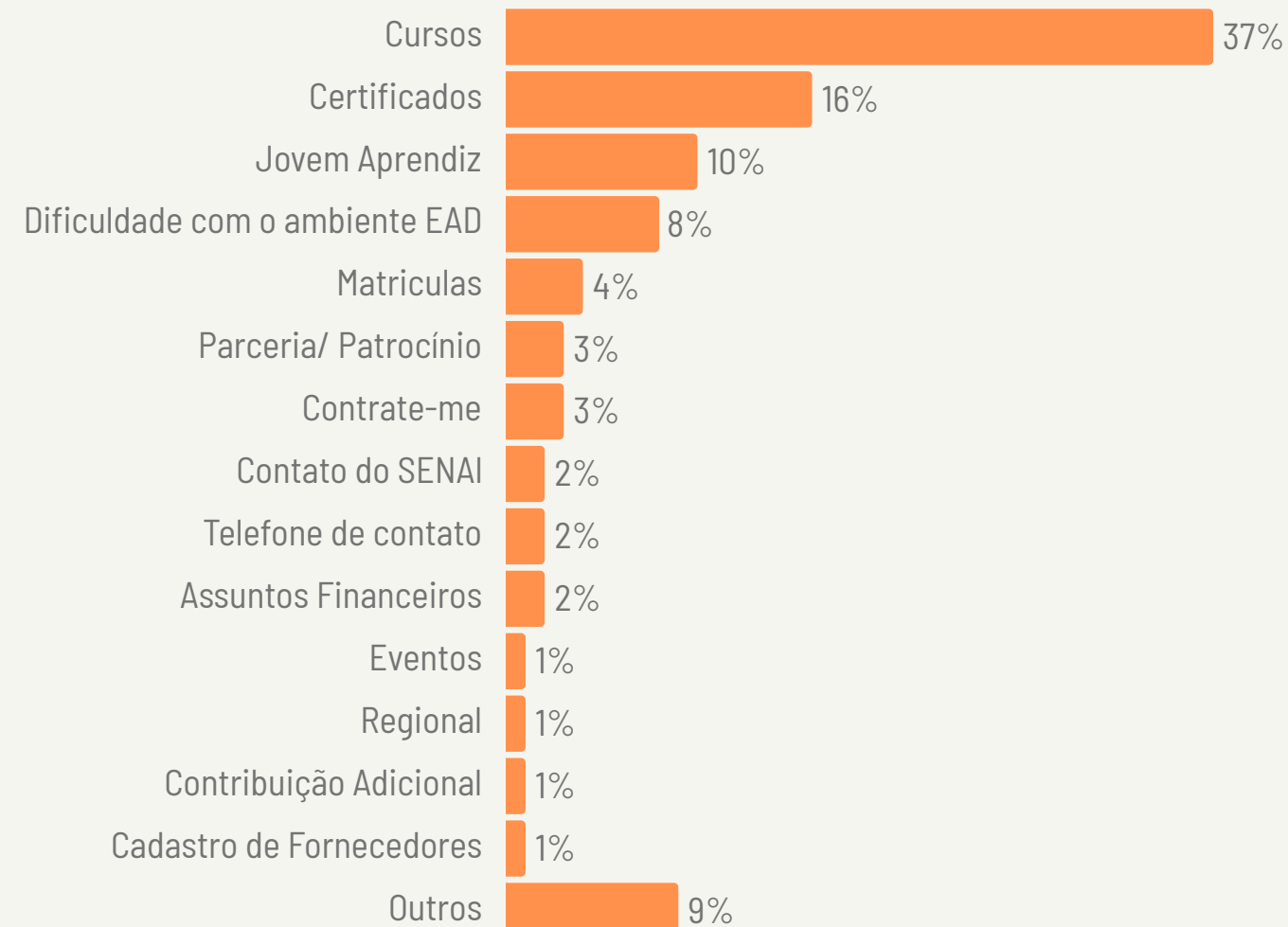
35%

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 71%

CHAT 27%

TELEFONE 2%

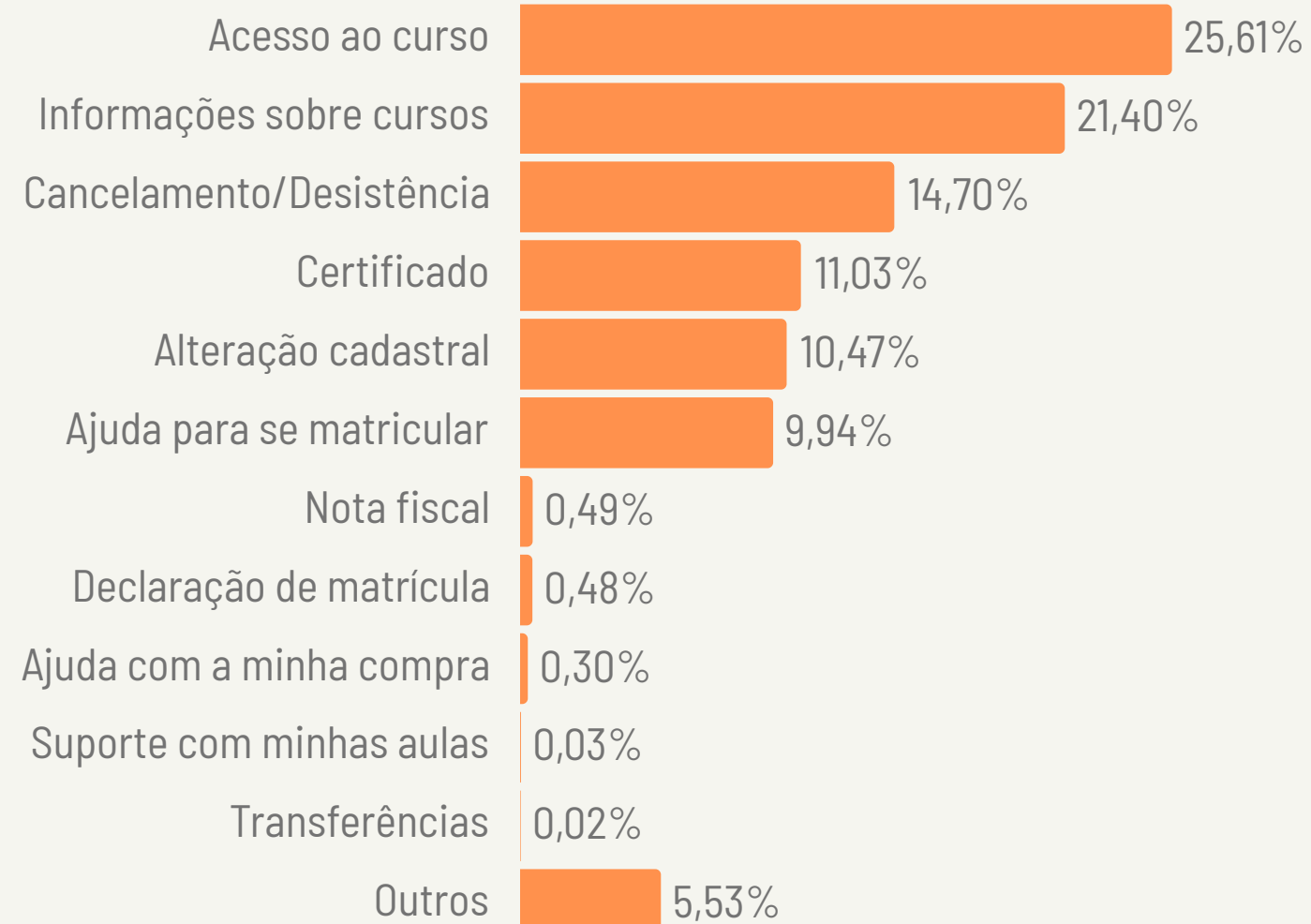
E-mail/site: 16.258

Chat: 6.315

Telefone: 452



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

DENTRO DO PRAZO 98%

FORA DO PRAZO 2%

Dentro do prazo: 22.595

Fora do prazo: 430

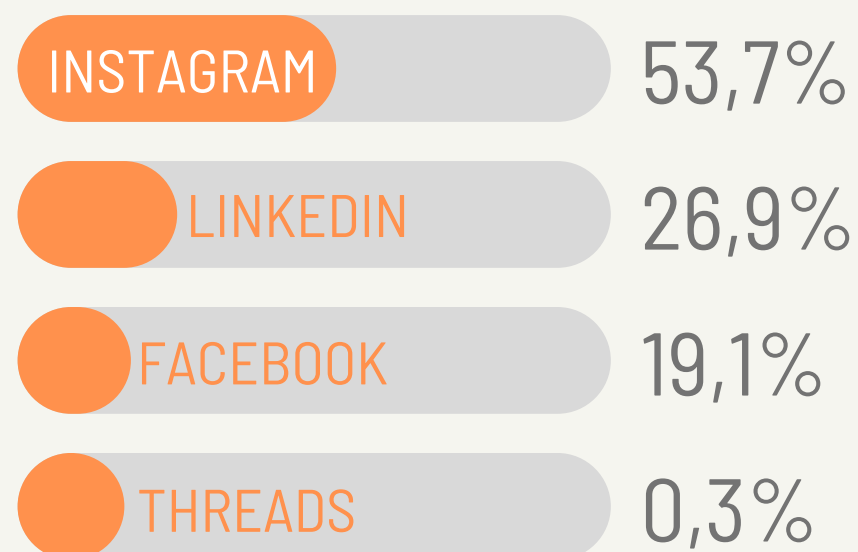
* A metodologia utilizada para medir a satisfação dos atendimentos é o NPS (Net Promoter Score), com escala de 0 a 10, sendo: de 0 a 6 detratores, 7 e 8 neutros, 9 e 10 promotores.

MÍDIAS SOCIAIS

618 atendimentos realizados nas mídias sociais.



ATENDIMENTOS POR ORIGEM



Instagram: 332

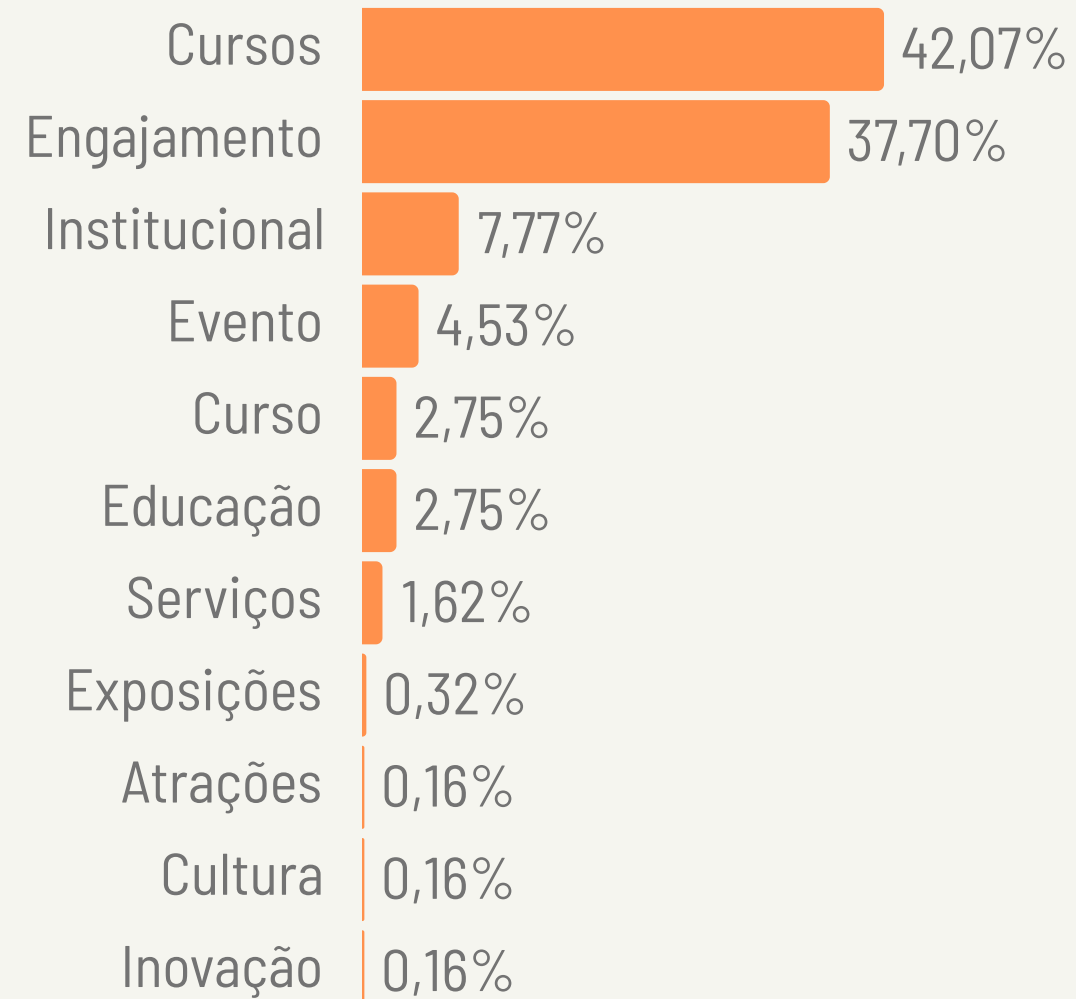
Linkedin: 166

Facebook: 118

Threads: 2



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



ATENDIMENTOS POR NATUREZA

