

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DO SAC

Em 2025, o **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** do SENAI-AC realizou **21.590** atendimentos, registrados pelos seguintes canais: telefone, e-mail, site, mídias sociais e atendimento presencial nas Unidades Operacionais. Os canais de acesso se subdividem em site institucional e Portal da Transparência. As mídias sociais, por sua vez, se referem aos perfis do Instagram, Facebook e Whatsapp.



Total de Atendimentos

21.590



Total Respondida

21.590



Média Mensal

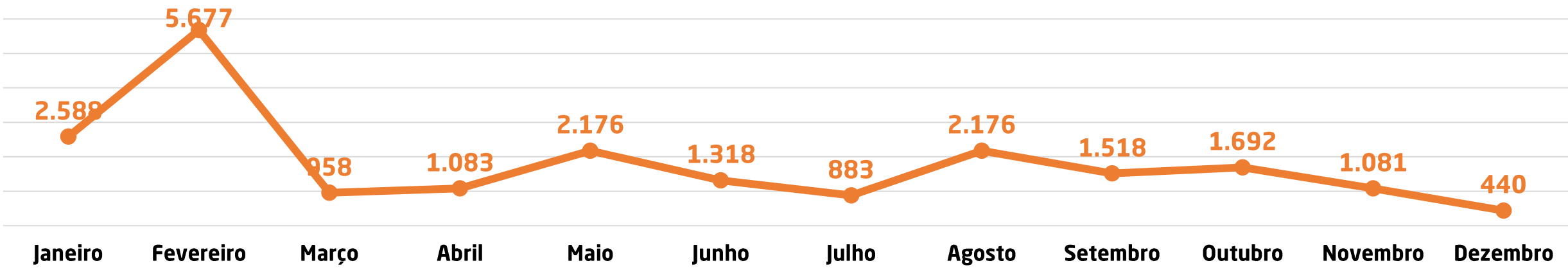
1.799



Total Fora do Prazo

0

EVOLUÇÃO MENSAL DOS ATENDIMENTOS



ATENDIMENTO POR ORIGEM

Presencial - 92,38%

11.131 Atendimentos

Ligação Telefônica - 6,24%

752 Atendimentos

E-mail - 1,38%

166 Atendimentos



ATENDIMENTO POR ASSUNTO

INSCRIÇÕES - 50,18%

INFORMAÇÕES - 30,89%

DÚVIDAS - 17,20%

SOLICITAÇÕES - 1,44%

ELOGIOS - 0,28%

RECLAMAÇÕES - 0,00%



ATENDIMENTO POR SERVIÇO

7.799 Atendimentos

INSTITUTO SENAI

7.159 Atendimentos

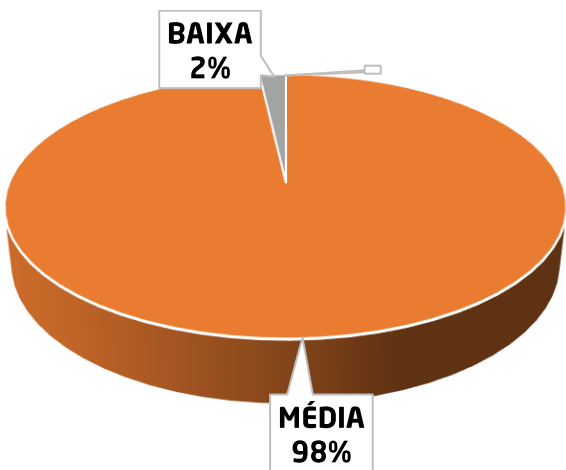
UND. INTEGRADA CZS

6.632 Atendimentos

ESCOLA SENAI



ATENDIMENTO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE



MÍDIAS SOCIAIS



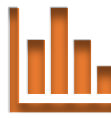
ATENDIMENTO POR ORIGEM

Whatsapp - 99,01%

9.444 Atendimentos

Instagram - 0,99%

97 Atendimentos



ATENDIMENTO POR ASSUNTO

INFORMAÇÕES - 28,32%

DÚVIDAS - 13,21%

SOLICITAÇÕES - 2,45%

INSCRIÇÕES - 0,77%

ELOGIOS - 0,26%