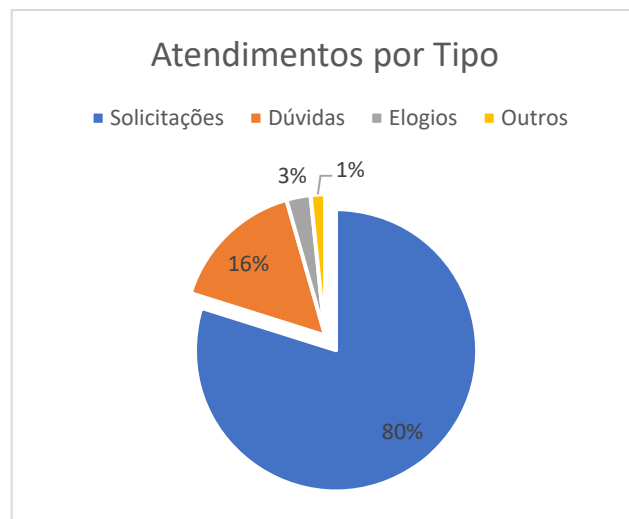
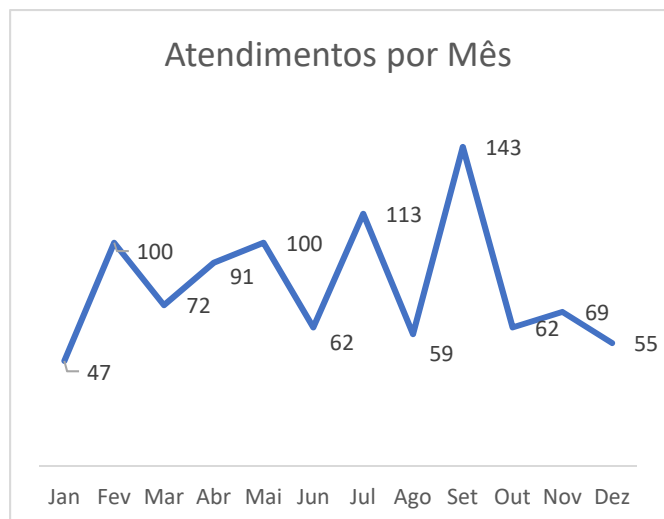


DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DO SAC SENAI/AL 2021

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AL atende as manifestações de críticas, dúvidas elogios, solicitações e sugestões, em 2021 foram registradas 973 demandas, distribuídas mensalmente de acordo com os gráficos a seguir.



O pico de atendimento em setembro foi resultado da execução e divulgação de programas de capacitação gratuitos. A maioria das manifestações foram solicitações sobre cursos e serviços administrativos como emissão de certificados e matrículas.

O tempo médio de resposta ao cliente foi de 7 dias úteis, dentro da meta estabelecida, 77% das demandas foram atendidas dentro deste prazo, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta.

O site foi em 2021 o principal canal individual de atendimento do SENAI-AL com o público, com 75% das demandas, é o que demonstra o gráfico Atendimento por canal.

