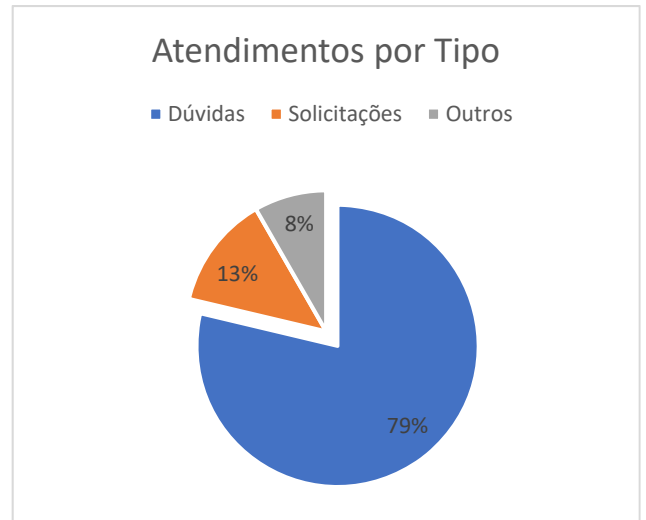
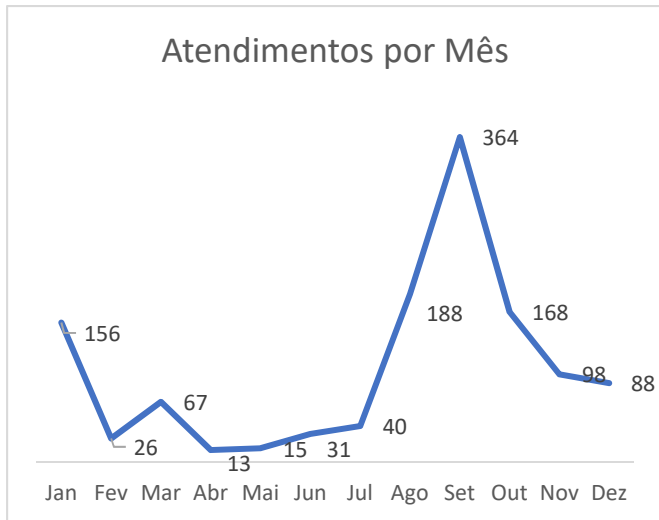


DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DO SAC SENAI/AL 2020

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AL atende as manifestações de críticas, dúvidas elogios, solicitações e sugestões, em 2020 foram registradas 1.254 demandas, distribuídas mensalmente de acordo com os gráficos a seguir.



O pico de atendimento entre agosto e outubro foi resultado da execução e divulgação de programas de capacitação gratuitos. A maioria das manifestações foram dúvidas sobre cursos e serviços administrativos como emissão de certificados e matrículas.

O tempo médio de resposta ao cliente foi de 10 dias úteis e 77% das demandas foram atendidas dentro deste prazo, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta.

O site foi em 2020 o principal canal individual de atendimento do SENAI-AL com o público, com 82% das demandas, é o que demonstra o gráfico Atendimento por canal.

