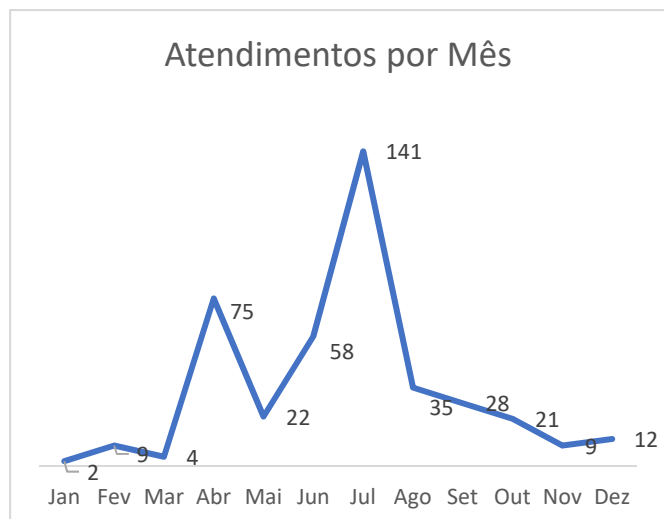


DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DO SAC SENAI/AL 2022

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AL atende as manifestações de críticas, dúvidas elogios, solicitações e sugestões, em 2022 foram registradas 416 demandas, distribuídas mensalmente de acordo com os gráficos a seguir.



Os picos de atendimento em abril e julho foram resultado da execução e divulgação de programas de capacitação gratuitos. Em abril, as demandas foram todas solicitações, quase 100% delas relacionadas ao recebimento de auxílio financeiro dado pelo estado de Alagoas no âmbito do Programa Qualifica, uma iniciativa de educação profissional financiada pelo estado e executada pelo SENAI-AL, este tipo de demanda seguiu até o fim do ano, mas em menor volume. Já em julho a demanda foi por solicitações e pedidos de informação sobre a Escola de Eletricista, um programa de capacitação promovido pela distribuidora de energia local e executado pelo SENAI.

No ano de 2022 as unidades do SENAI-AL entraram no processo integrado de atendimento pela central que antes atendia somente as unidades do SESI-AL, a pouca familiaridade com o sistema informatizado e falhas no treinamento foram causas identificadas para o elevado volume de processos não concluídos, o que elevou muito o tempo de resposta e, conseqüentemente o percentual de respostas dentro do prazo, como mostra o gráfico ao lado.

O telefone, segue como principal canal individual de atendimento do SENAI-AL com o público, contudo, o atendimento digital por WhatsApp e site já representam a maioria dos atendimentos, como mostra o gráfico a baixo.

