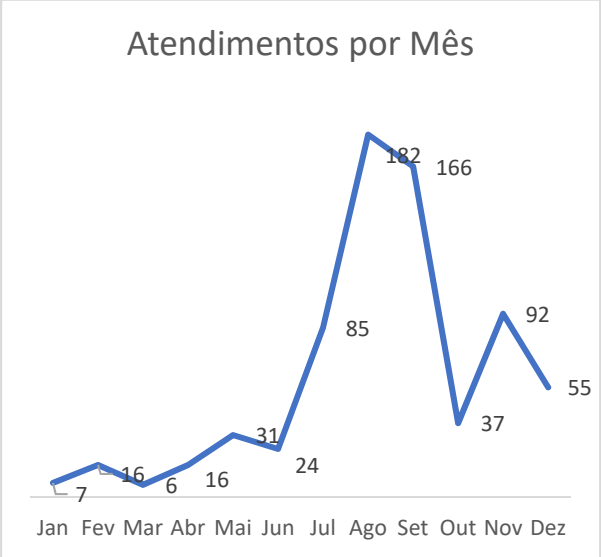
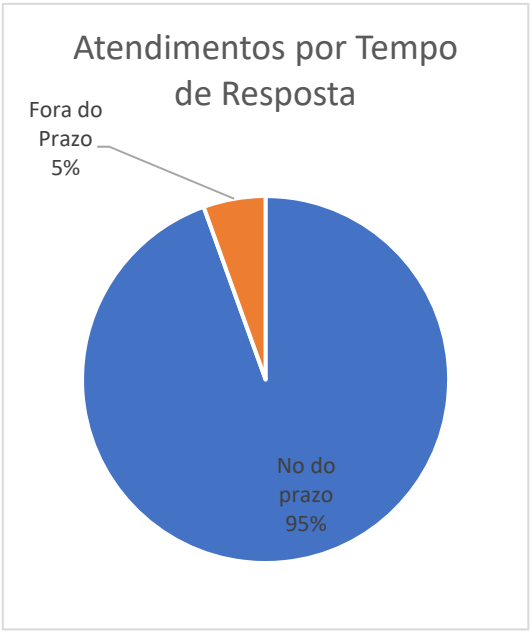
DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DO SAC SESI/AL

2022

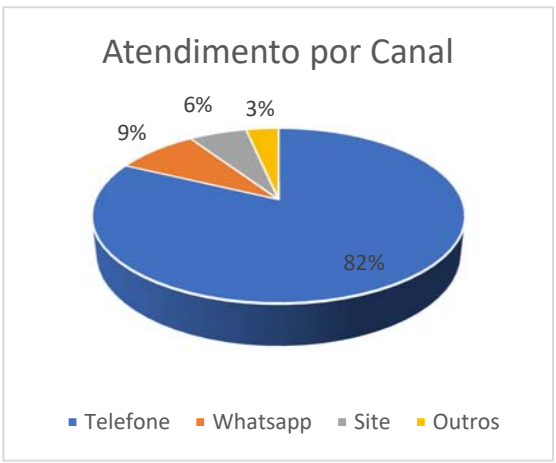
O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/AL atende as manifestações de críticas, dúvidas elogios, solicitações e sugestões, em 2022 foram registradas 621 demandas, distribuídas mensalmente de acordo com os gráficos a seguir.



A elevação do número de ocorrências a partir de junho é resultado da mudança no procedimento de registro de atendimento, que passou a abranger todas as solicitações, independente da área respondente. Antes da mudança, a central de atendimento registrava apenas as solicitações que, devido a complexidade, eram encaminhadas para resposta das áreas de negócio, com a mudança, as solicitações respondidas pela própria central de atendimento, de menor complexidade, passaram a ser registradas. Esta mudança também fica evidente no gráfico Atendimentos por Tipo.



O prazo médio de atendimento em 2022 foi de 5 dias úteis, das 621 demandas, apenas 34 foram atendidas fora da meta de 7 dias úteis para finalização do processo, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta.



O telefone, segue como principal canal de atendimento do SESI-AL com o público, notadamente no que diz respeito aos pedidos de consultas e exames de saúde suplementar, que representam mais de 50% das solicitações.