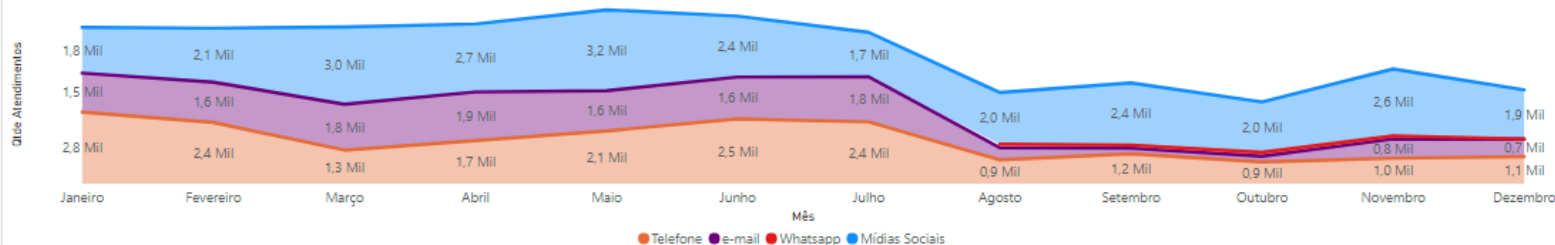


DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DO SAC SENAI - EXERCÍCIO 2021

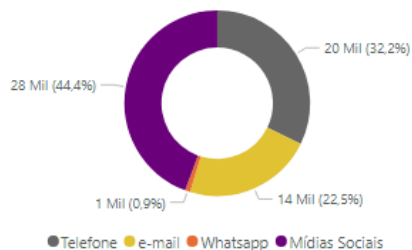
Comparativo Mensal por Canal de Atendimento no Ano de 2021.



% MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2021 DENTRO DO PRAZO:

97,61%

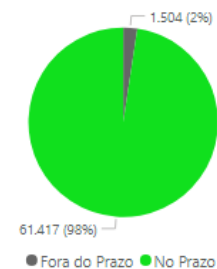
Canal de Atendimento - 2021



Atendimentos por Assunto da Manifestação - 2021



Resoluções dos Atendimentos - 2021



% Atendimentos por Assunto e Canal

Assunto	% Total	Total	% Telefone	Telefone	% e-mail	e-mail	% Whatsapp	Whatsapp	% MidiaSociais1	Mídias Sociais
Livres - FIC	58,4%	36.756	54,3%	10.998	41,4%	5.870	38,9%	216	70,5%	19.672
Outros assuntos	15,1%	9.504	11,7%	2.376	10,5%	1.488	5,0%	28	20,1%	5.612
Técnicos	11,3%	7.097	14,9%	3.016	15,5%	2.200	24,5%	136	6,2%	1.745
EAD	6,9%	4.339	7,2%	1.451	19,9%	2.814	13,3%	74		
CAI	3,9%	2.429	4,7%	959	6,0%	846	6,8%	38	2,1%	586
Empresas	2,6%	1.646	4,2%	851	3,3%	462	4,7%	26	1,1%	307
Bolsas de Estudo - FIC	1,3%	797	2,2%	444	2,3%	320	5,9%	33		
Faculdades	0,6%	353	0,9%	177	1,2%	172	0,7%	4		
Total	100,0%	62.921	100,0%	20.272	100,0%	14.172	100,0%	555	100,0%	27.922

Evolução dos Atendimentos por Canal

Mês	Telefone	e-mail	Whatsapp	Mídias Sociais	Total
Janeiro	2.810	1.531		1.794	6.135
Fevereiro	2.401	1.585		2.116	6.102
Março	1.316	1.802		3.036	6.154
Abril	1.694	1.906		2.668	6.268
Mai	2.066	1.583		3.174	6.823
Junho	2.542	1.642		2.392	6.576
Julho	2.425	1.766		1.748	5.939
Agosto	934	477	144	2.024	3.579
Setembro	1.171	221	124	2.438	3.954
Outubro	855	220	156	1.978	3.209
Novembro	1.000	753	124	2.622	4.499
Dezembro	1.058	686	7	1.932	3.683
Total	20.272	14.172	555	27.922	62.921