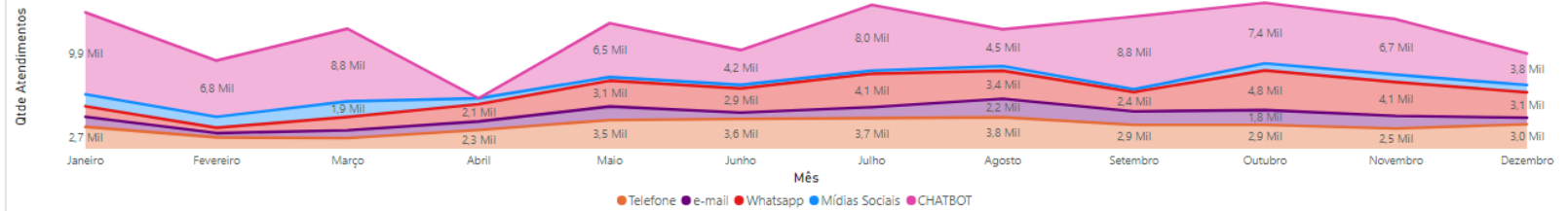


168.280

RESULTADOS DO SAC E UNIDADES 2023

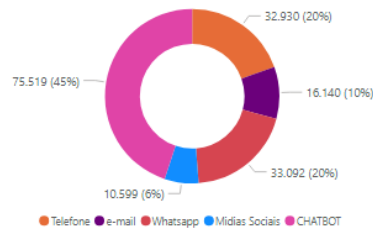
Comparativo Mensal por Canal de Atendimento no Ano de 2023.



% MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2023 DENTRO DO PRAZO:

99,30%

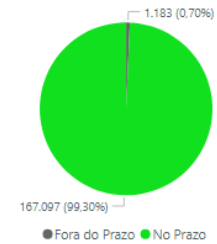
Canal de Atendimento - 2023



Atendimentos por Assunto da Manifestação - 2023



Resoluções dos Atendimentos - 2023



% Atendimentos por Assunto e Canal

Assunto	% Total	Total	% Telefone	Telefone	% e-mail	e-mail	% Whatsapp	Whatsapp	% Mídias Sociais	Mídias Sociais	% CHATBOT	CHATBOT
Aprendizagem Industrial	5,7%	9.573	8,5%	2.806	4,2%	680	4,7%	1.546	5,0%	528	5,31%	4.013
Bolsas de Estudo	6,2%	10.505	4,4%	1.452	3,5%	565	23,0%	7.614	8,2%	874	0,00%	0
Cursos Livres	39,8%	67.044	42,8%	14.101	52,8%	8.529	40,7%	13.453	52,3%	5.545	33,66%	25.416
EAD	5,7%	9.600	7,8%	2.562	3,2%	516	2,1%	697	0,3%	29	7,67%	5.796
Empresas	4,4%	7.425	5,6%	1.835	4,6%	737	1,0%	317	0,5%	52	5,94%	4.484
Faculdades	1,7%	2.910	2,4%	806	3,8%	615	2,9%	971	0,7%	72	0,59%	446
Outras Informações	25,5%	42.991	16,6%	5.463	11,1%	1.794	19,3%	6.385	27,4%	2.903	35,02%	26.446
Técnicos	10,8%	18.232	11,9%	3.905	16,8%	2.704	6,4%	2.109	5,6%	596	11,81%	8.918
Total	100,0%	168.280	100,0%	32.930	100,0%	16.140	100,0%	33.092	100,0%	10.599	100,0%	75.519

Evolução dos Atendimentos por Canal

Mês	Telefone	e-mail	Whatsapp	Mídias Sociais	CHATBOT	Total
Janeiro	2.659	1.224	1.287	1.442	9.942	16.554
Fevereiro	1.391	522	639	1.333	6.829	10.714
Março	1.302	946	1.619	1.903	8.812	14.582
Abril	2.290	1.042	2.085	710	0	6.127
Mai	3.494	1.643	3.131	439	6.546	15.253
Junho	3.634	760	2.945	435	4.217	11.991
Julho	3.734	1.321	4.067	369	7.975	17.466
Agosto	3.831	2.242	3.407	559	4.467	14.506
Setembro	2.902	1.645	2.355	343	8.807	16.052
Outubro	2.911	1.805	4.799	853	7.359	17.727
Novembro	2.472	1.521	4.110	896	6.741	15.740
Dezembro	2.985	793	3.075	891	3.824	11.568
Total	33.605	15.464	33.519	10.173	75.519	168.280