



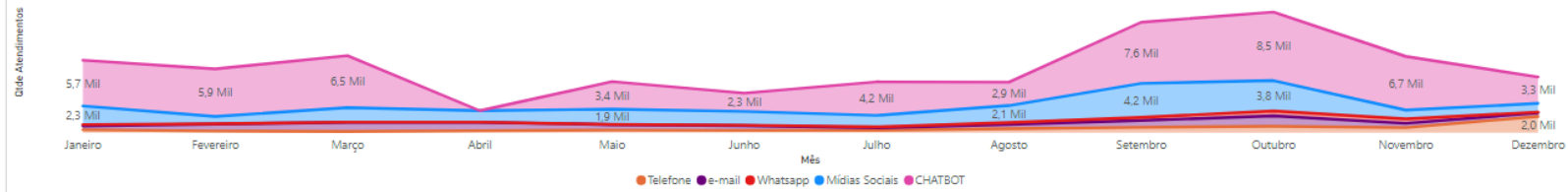
SAC

QUANTIDADE ATENDIMENTOS 2023

98.245

RESULTADOS DO SAC E UNIDADES 2023

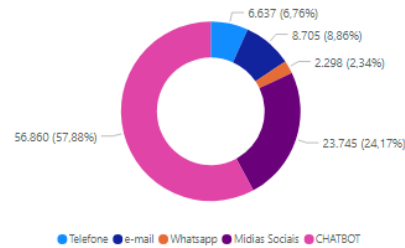
Comparativo Mensal por Canal de Atendimento no Ano de 2023.



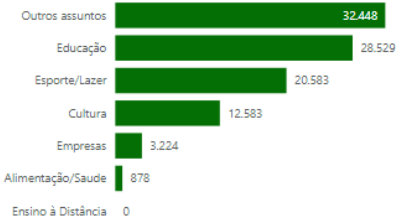
% MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2023 DENTRO DO PRAZO:

99,68%

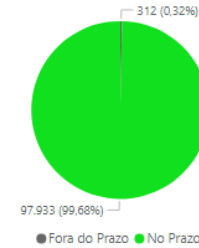
Canal de Atendimento - 2023



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
Outros assuntos	33,0%	32.448	18,4%	1.219	13,1%	1.144	2,0%	46	40,1%	9.530	36,07%	20.509
Educação	29,0%	28.529	35,4%	2.419	42,2%	3.671	63,1%	1.450	11,7%	2.767	32,05%	18.222
Esporte/Lazer	21,0%	20.583	14,8%	979	22,7%	1.980	18,2%	418	38,4%	9.116	14,23%	8.090
Cultura	12,8%	12.583	26,5%	1.759	21,5%	1.871	16,0%	368	9,4%	2.228	11,18%	6.357
Empresas	3,3%	3.224	2,9%	191	0,3%	27	0,6%	13	0,3%	72	5,14%	2.921
Alimentação/Saúde	0,9%	878	1,1%	70	0,1%	12	0,1%	3	0,1%	32	1,34%	761
Ensino à Distância	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0
Total	100,0%	98.245	100,0%	6.637	100,0%	8.705	100,0%	2.298	100,0%	23.745	100,00%	56.860

Evolução dos Atendimentos por Canal

Mês	Telefone	e-mail	Whatsapp	Mídias Sociais	CHATBOT	Total
Janeiro	381	463	178	2.300	5.681	9.003
Fevereiro	226	843	55	900	5.898	7.922
Março	162	1.150	2	1.799	6.458	9.571
Abril	255	1.052	8	1.427	0	2.742
Mai	343	665	32	1.892	3.417	6.349
Junho	304	583	54	1.708	2.273	4.922
Julho	320	291	116	1.431	4.169	6.327
Agosto	502	535	227	2.110	2.906	6.280
Setembro	672	848	388	4.223	7.593	13.724
Outubro	819	1.271	619	3.770	8.512	14.991
Novembro	641	536	532	1.110	6.663	9.482
Dezembro	2.012	468	87	1.075	3.290	6.932
Total	6.637	8.705	2.298	23.745	56.860	98.245