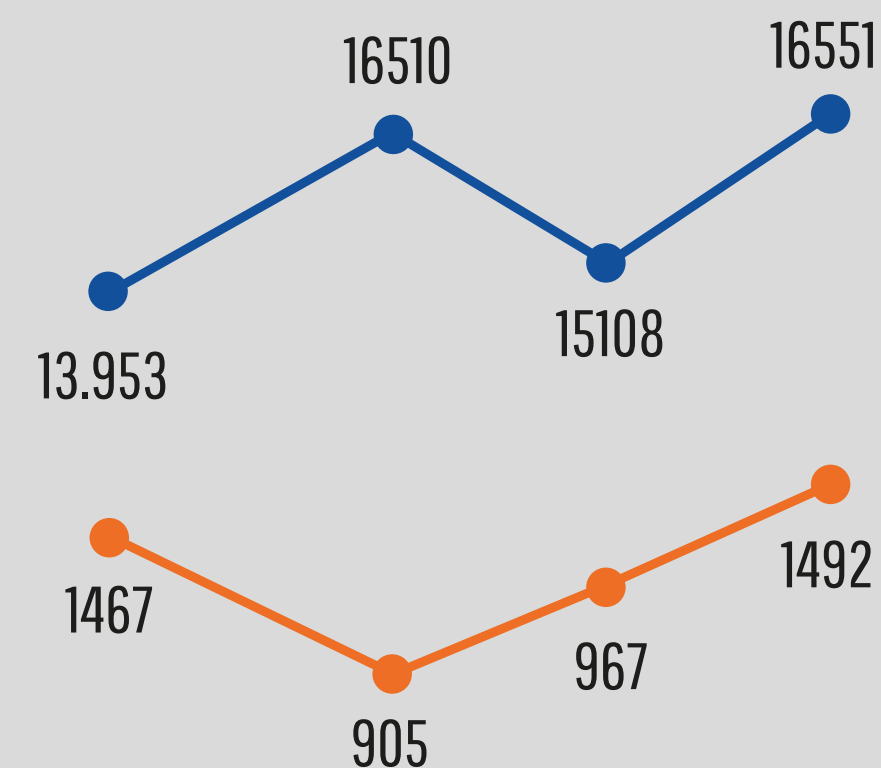


DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SESI/CE

EXERCÍCIO 2025

Em 2025, o SESI/CE respondeu a dúvidas e a pedidos de informação do público pelos seguintes canais: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e Mídias Sociais, plataforma que reúne informações sobre matrículas, vagas e muito mais. No total, foram 66.953 atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e TikTok.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



1º TRIM

2º TRIM

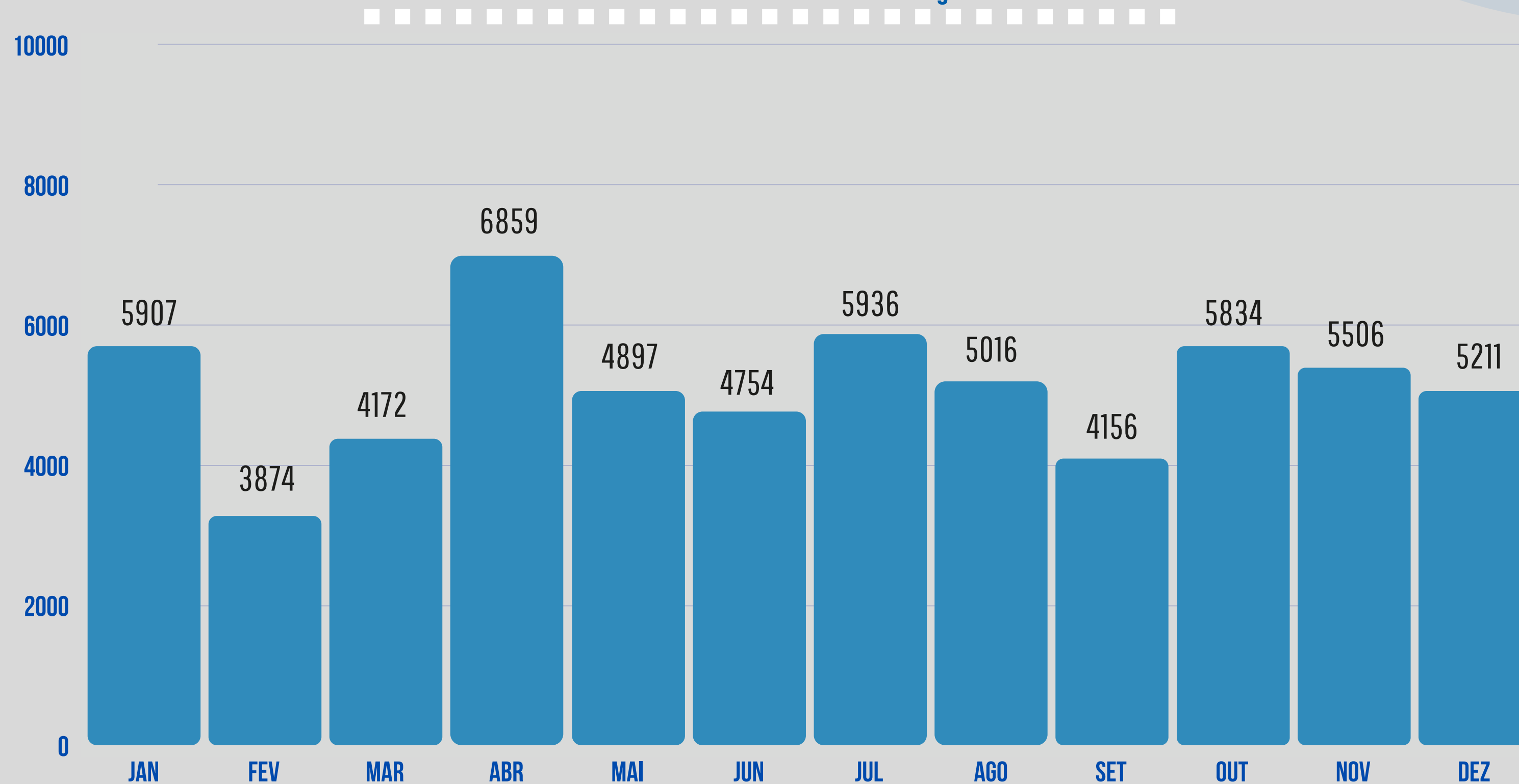
3º TRIM

4º TRIM

● SAC

● MÍDIAS SOCIAIS

NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/MÊS



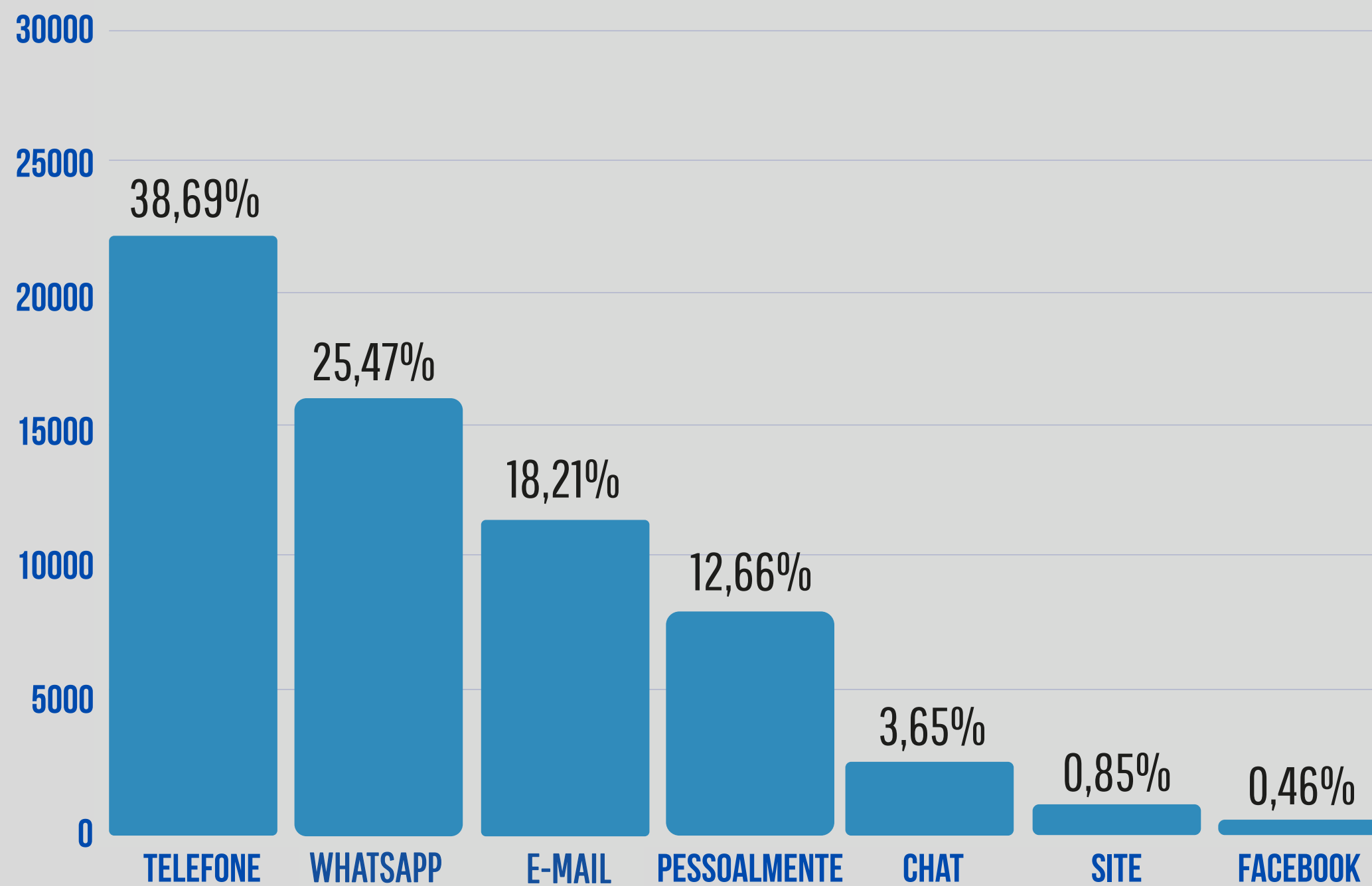


NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÃO DENTRO E FORA DO PRAZO

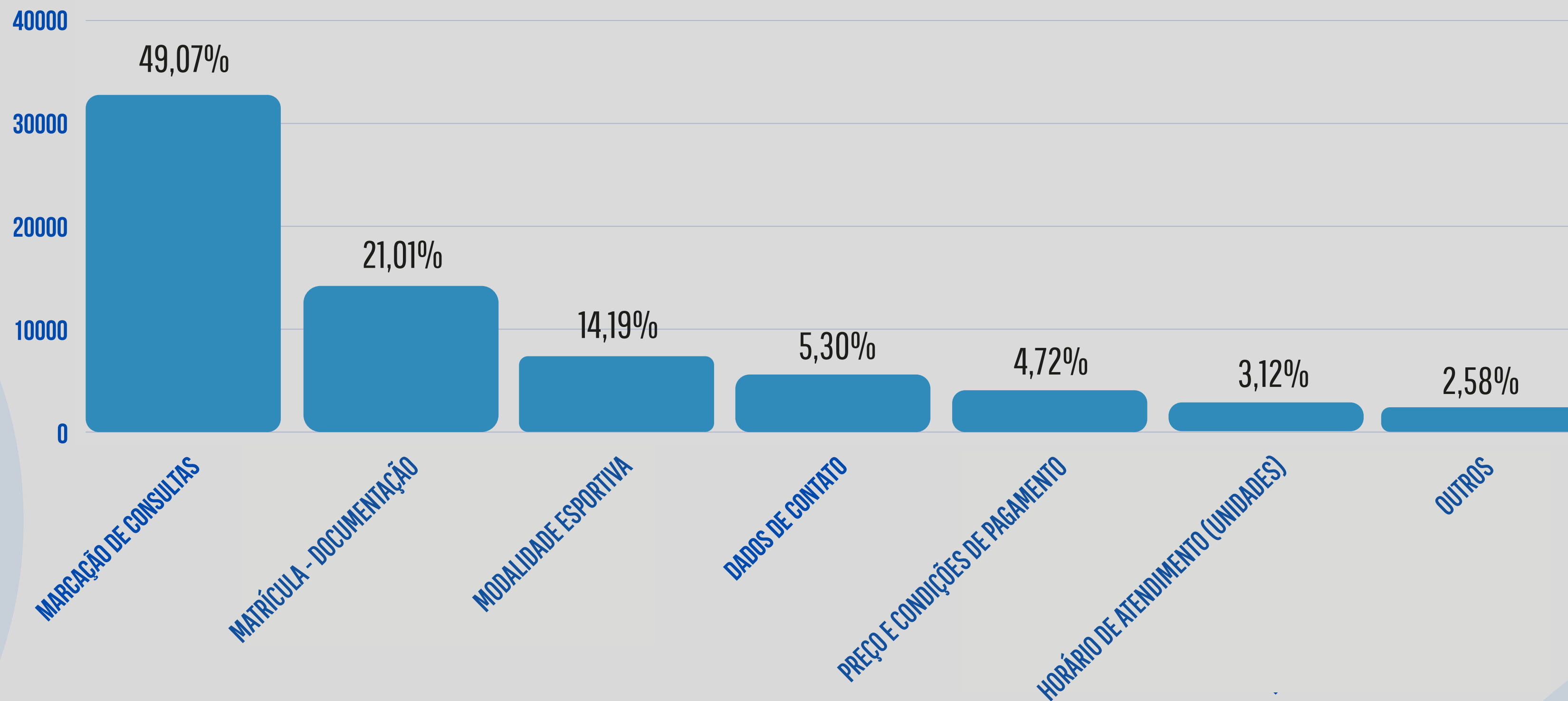


NOTA: O DR CEARÁ NÃO POSSUI O INDICADOR NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DENTRO E FORA DO PRAZO, POIS AS MANIFESTAÇÕES ENTRANTES PELO SAC SÃO DE CUNHO COMERCIAL SENDO ATENDIDAS E SANADAS NO REFERIDO ATENDIMENTO. SE TRATANDO DO PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO RELACIONADO AO SAC, A MÉTRICA ATUAL É BASEADA NO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) DAS CHAMADAS. O TMA PRATICÁVEL JUNTO A RESOLUÇÃO DA DEMANDA É TER DURAÇÃO DE ATÉ 03:00.

NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CANAL



NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



MÍDIAS SOCIAIS 2025

4.831

atendimentos realizados nas mídias sociais.

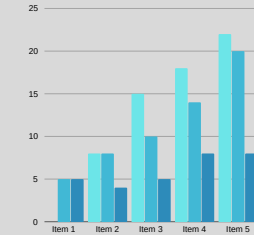


ATENDIMENTOS POR ORIGEM

INSTAGRAM	97,52%
FACEBOOK	1,78%
LINKEDIN	0,56%
TIKTOK	0,14%
TWITTER	0,00%

INSTAGRAM: 4.711
FACEBOOK: 86
LINKEDIN: 27

TIKTOK: 7
TWITTER: 0



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

ATIVIDADES FÍSICAS	46,45%
ESCOLA	38,44%
SAÚDE	6,42%
LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES	3,00%
SST	2,17%
EVENTOS	2,05%
OUTROS	1,47%