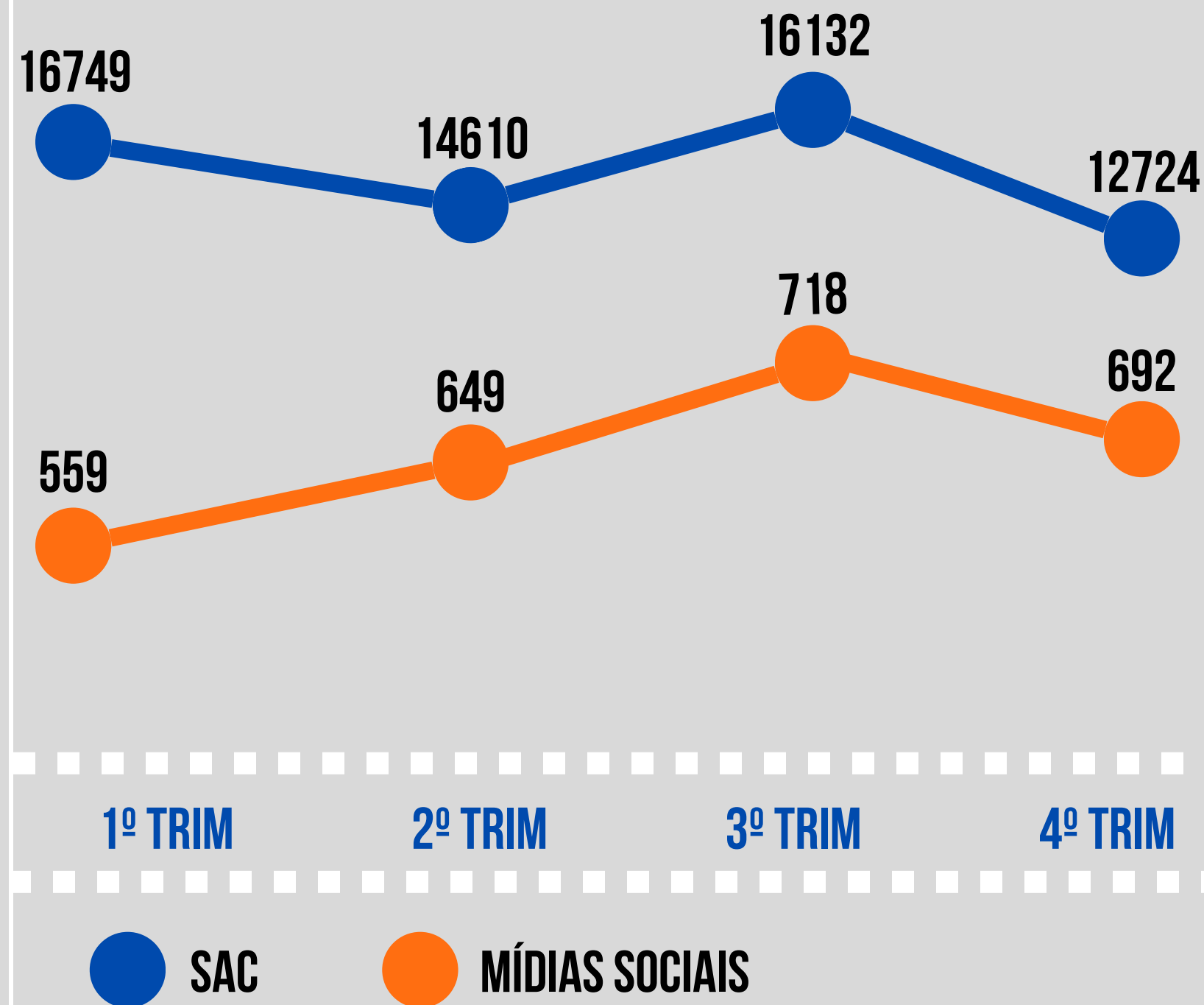


# DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO SESI/CE

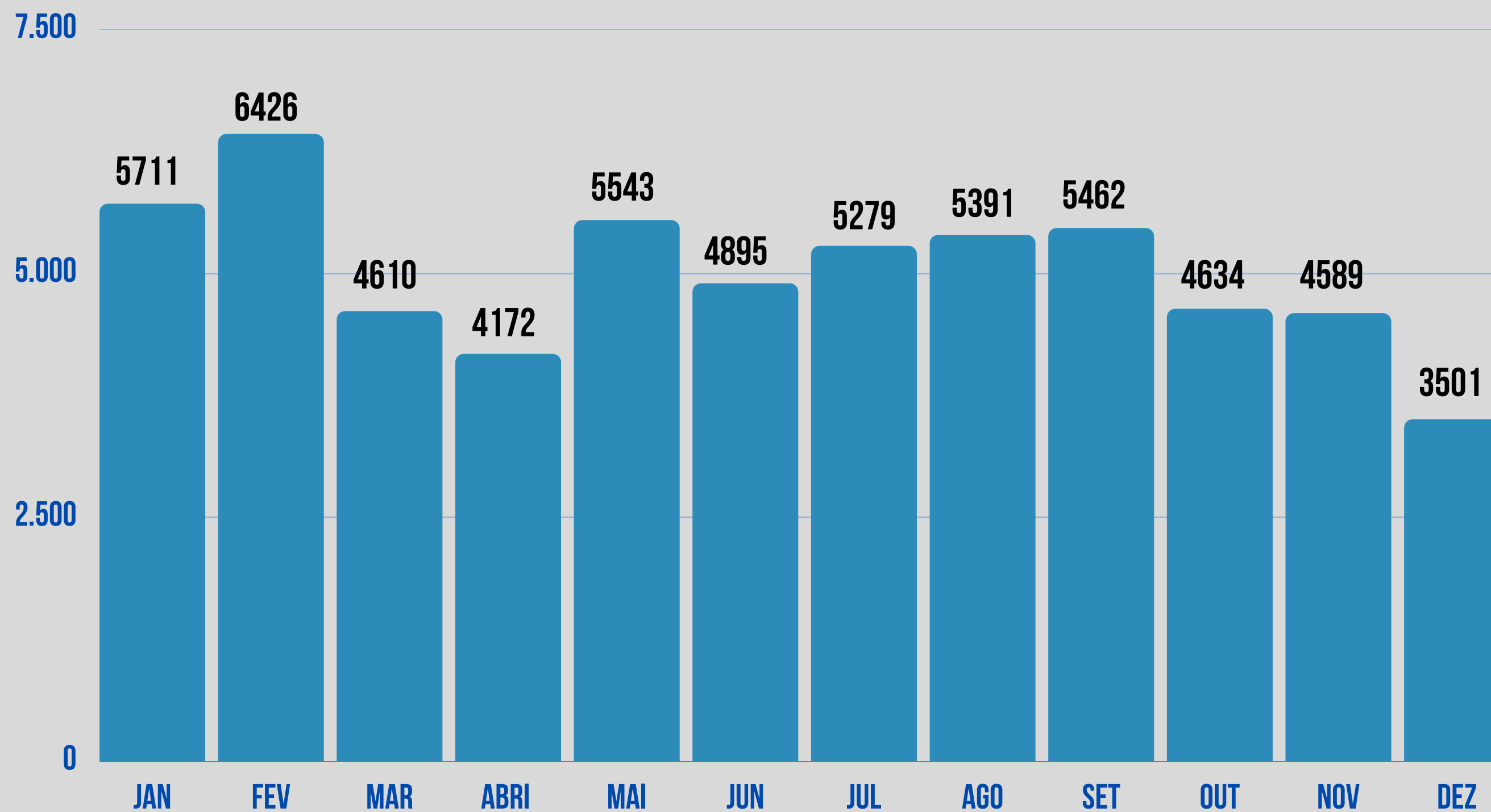
EXERCÍCIO 2021

Em 2021, 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 62.833 atendimentos recebidos por sites, e-mail, telefone, chat, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e TikTok.

## EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS



## NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/MÊS



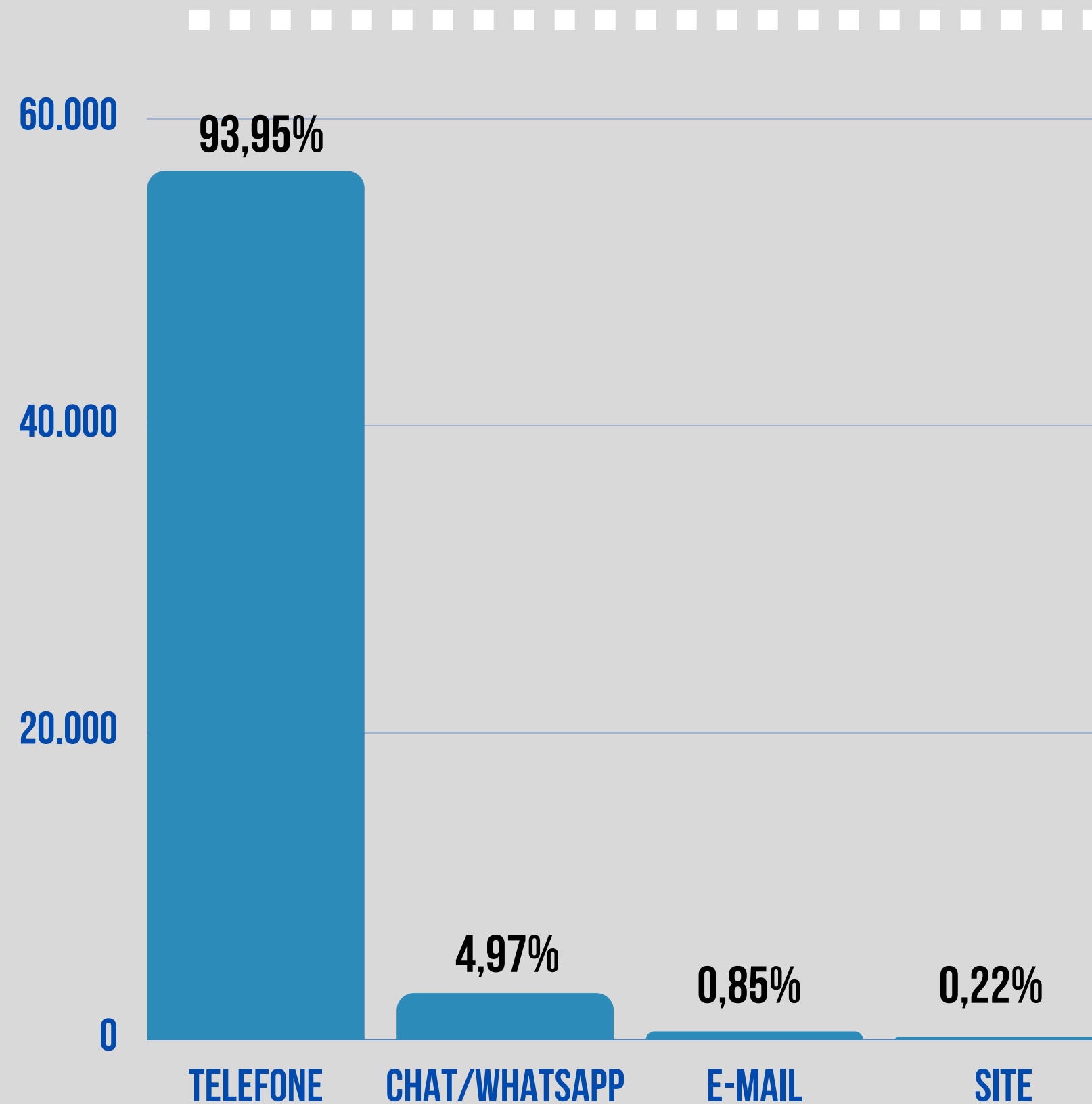


## NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÃO DENTRO E FORA DO PRAZO

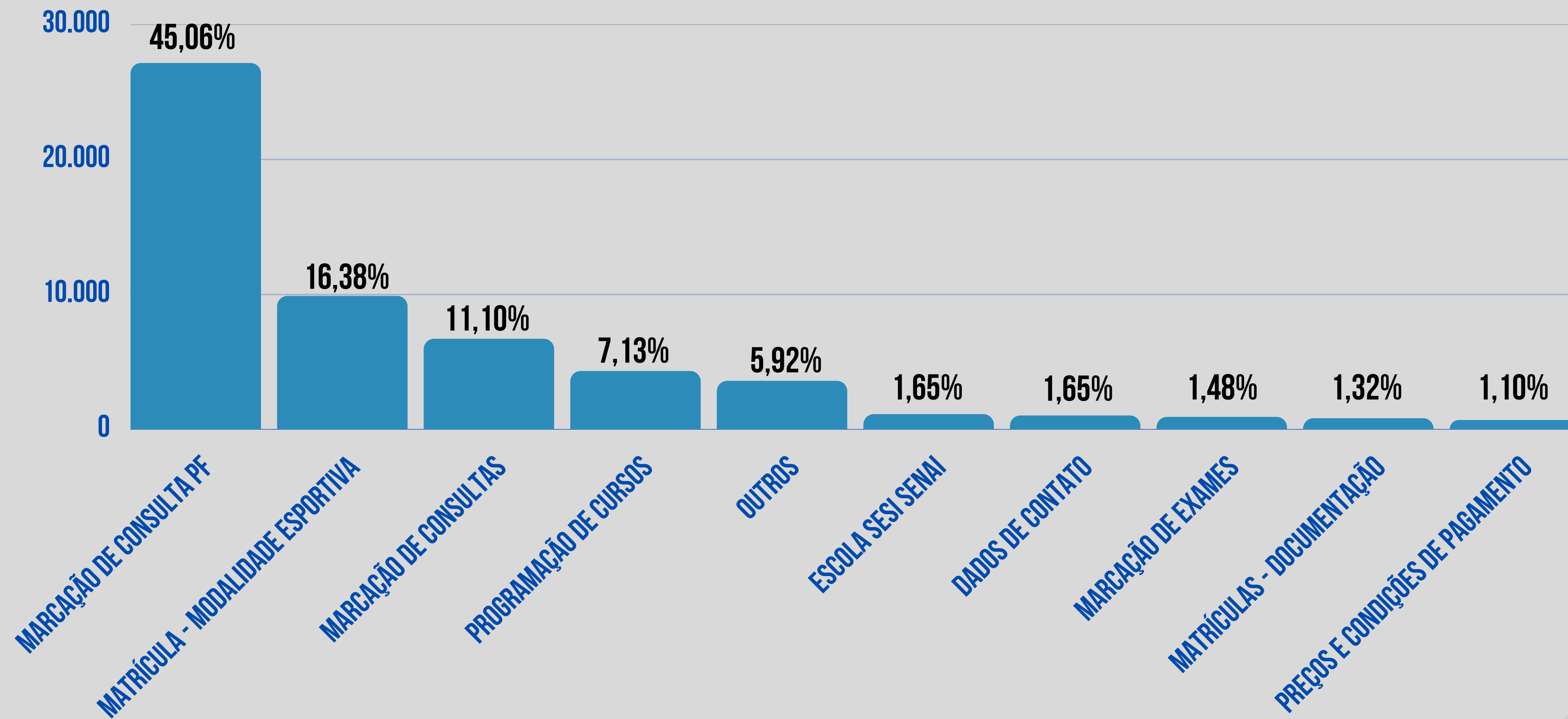


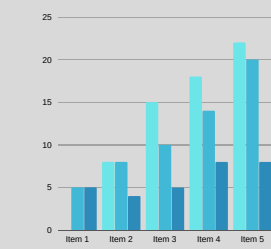
**NOTA: O DR CEARÁ NÃO POSSUI O INDICADOR NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DENTRO E FORA DO PRAZO POIS, AS MANIFESTAÇÕES ENTRANTES PELO SAC SÃO DE CUNHO COMERCIAL SENDO ATENDIDAS E SANADAS NO REFERIDO ATENDIMENTO. SE TRATANDO DO PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO RELACIONADO AO SAC, A MÉTRICA ATUAL É BASEADA NO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) DAS CHAMADAS. O TMA PRATICÁVEL JUNTO A RESOLUÇÃO DA DEMANDA É TER DURAÇÃO DE ATÉ 03:19MIN.**

## NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CANAL



## NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO





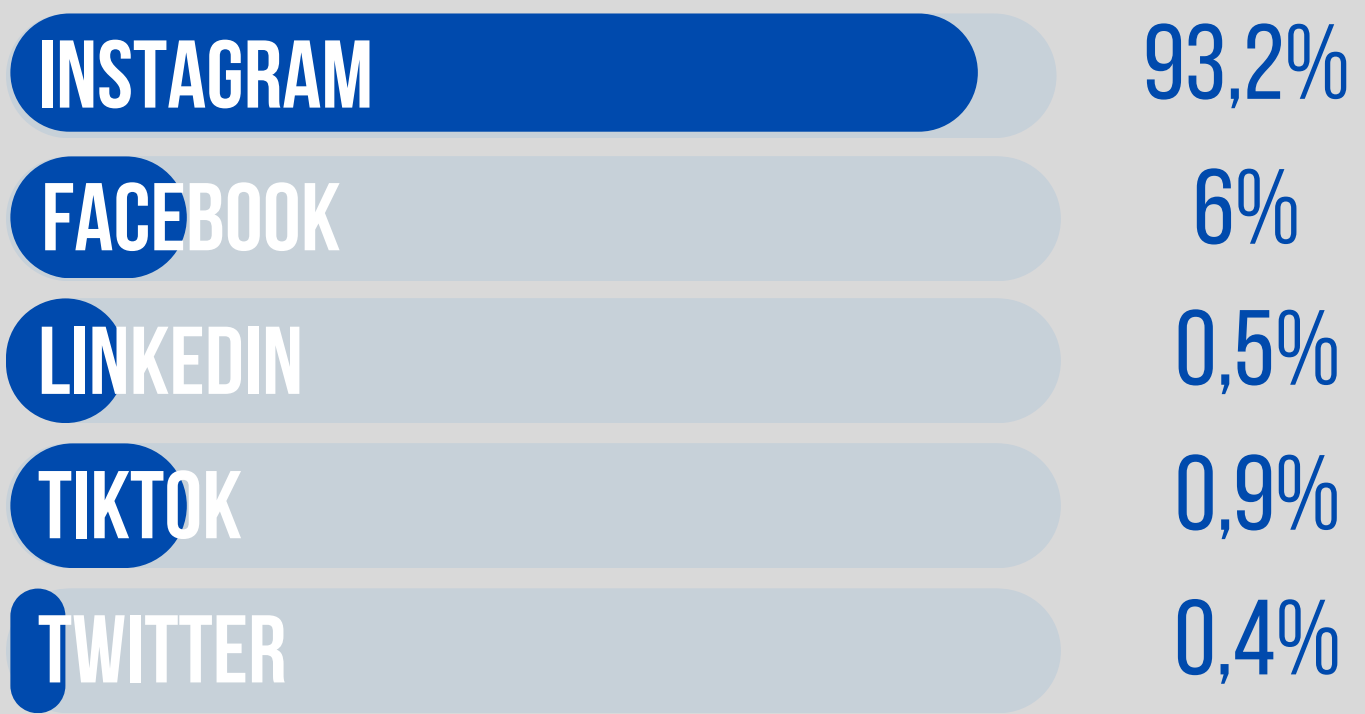
# MÍDIAS SOCIAIS 2021

4.352

atendimentos realizados nas mídias sociais.



## ATENDIMENTOS POR ORIGEM



INSTAGRAM: 4.237    TIKTOK: 44  
FACEBOOK: 42      TWITTER: 9  
LINKEDIN: 18

## ATENDIMENTOS POR ORIGEM

