

RELATÓRIO | SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

4º TRIMESTRE 2025

Relatório de Desempenho do Serviço de Atendimento ao Cliente

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) mantém-se como um canal estratégico de relacionamento entre o Sesi RN e seus públicos de interesse, assegurando acesso à informação, orientação sobre serviços e suporte às demandas institucionais.

No quarto trimestre de 2025, período compreendido entre os meses de outubro e dezembro, observou-se **crescimento expressivo no volume de interações**, reflexo direto do aumento da demanda por informações e atendimentos no encerramento do exercício anual, especialmente em função de prazos, encerramento de atividades e maior procura pelos serviços da instituição.

Mesmo diante desse cenário de maior pressão operacional, o SAC seguiu atuando de forma estruturada, mantendo elevados índices de engajamento e resolutividade.

Atendimento via SAC – Intranet e plataforma chatbot

A análise integrada dos canais de atendimento evidencia que o chatbot permanece como principal porta de entrada das demandas, absorvendo a maior parte do volume de interações, especialmente aquelas relacionadas a solicitações de informação e orientações gerais.

No que se refere ao SAC da intranet, os registros do período indicam um volume reduzido de atendimentos formais, concentrados majoritariamente em solicitações de informação, todas devidamente tratadas e, em sua maioria, resolvidas dentro do próprio canal. Esse comportamento demonstra que o SAC da intranet atua de forma complementar, atendendo demandas mais pontuais e específicas, que exigem encaminhamento institucional ou resposta formalizada.

A coexistência dos dois canais evidencia uma estratégia equilibrada de atendimento, na qual o *chatbot* assume o papel de atendimento primário e massivo, enquanto o SAC da intranet mantém sua função institucional de suporte, contribuindo para a racionalização do fluxo e para a eficiência global do Serviço de Atendimento ao Cliente.

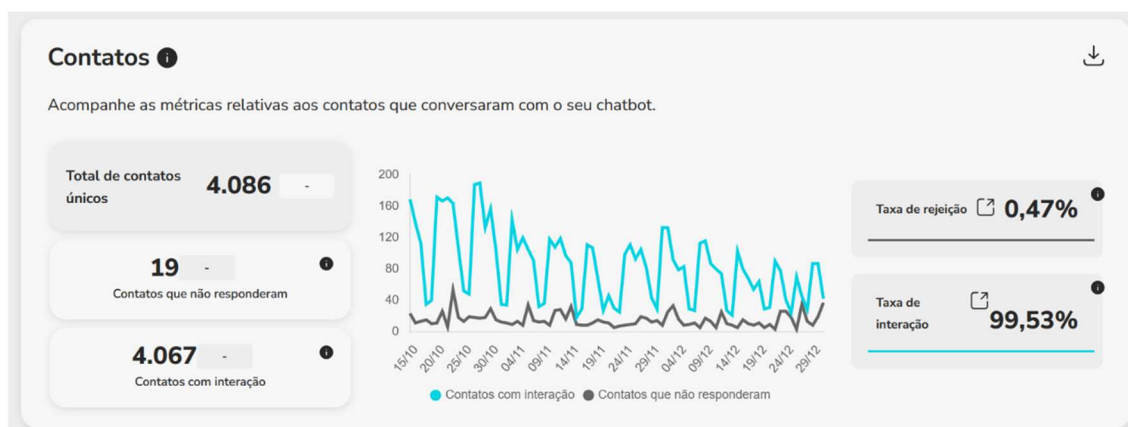
Q	SES-25TB6IF1229	Car...	(84)	987	██████████.com.br	Informação	RESOLVIDO	29/12/2025
Q	SES-25YTZL1208	DI...	(84)	991	██████████.com	Informação	RESOLVIDO	08/12/2025
Q	SES-25LB4YU1104	Lar...	(32)	931	██████████.m.br	Informação	RESOLVIDO	04/11/2025
Q	SES-25V8CFE1028	car...	(31)	991	██████████.rh.gov.br	Informação	RESOLVIDO	28/10/2025
Q	SES-257AWOL1008	IRA...	(84)	999	██████████.mail.com	Informação	EM ANDAMENTO	08/10/2025

Registros de atendimentos do SAC via intranet no 4º trimestre de 2025

Análise das Métricas de Atendimento

A análise das métricas da plataforma de *chatbot*, evidencia crescimento significativo em comparação ao 3º trimestre, com impacto direto sobre os volumes de mensagens, contatos recorrentes e tickets gerados, além de reflexos nos tempos médios de atendimento.

1. Contatos e Engajamento com o Chatbot



- **Total de contatos únicos:** 4.086
- **Contatos com interação:** 4.067
- **Contatos que não responderam:** 19
- **Taxa de interação:** 99,53%
- **Taxa de rejeição:** 0,47%

Em comparação ao 3º trimestre, que registrou 2.219 contatos únicos, houve crescimento superior a 80% no volume de usuários atendidos, mantendo-se, contudo, uma taxa de interação extremamente elevada.

Esse resultado confirma a consolidação do *chatbot* como canal preferencial de atendimento e demonstra a eficácia do fluxo conversacional adotado.

Contatos Recorrentes



- **Contatos recorrentes:** 1.398
- **Taxa de recorrência:** 34,37%

A taxa de recorrência apresentou aumento em relação ao trimestre anterior (29,56%), indicando maior frequência de retorno dos usuários ao canal. Esse comportamento pode ser associado tanto à ampliação do uso do *chatbot* quanto à necessidade de acompanhamento de demandas ao longo do período.

2. Volume de Mensagens



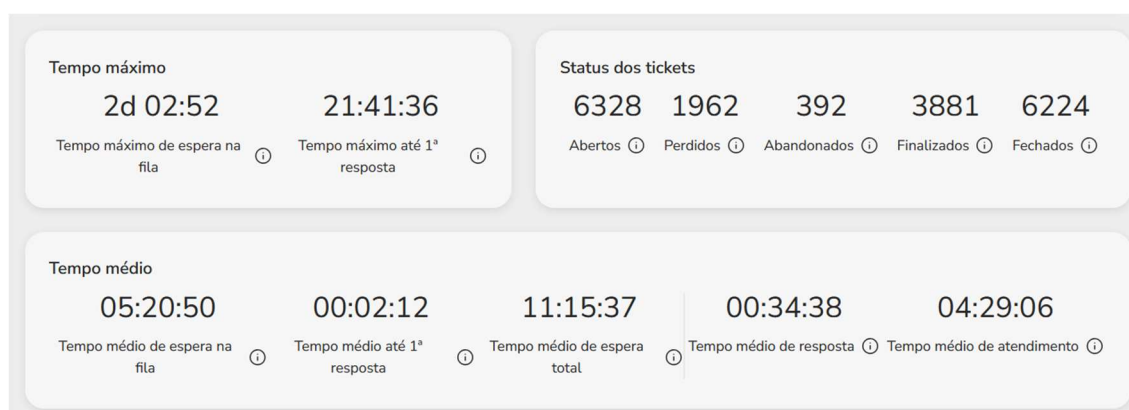
- **Total de mensagens trafegadas:** 97.982
- **Mensagens enviadas (chatbot):** 57.712 (59%)
- **Mensagens recebidas (usuários):** 40.270 (41%)

- **Média de mensagens recebidas:** 5,21
- **Média de mensagens enviadas:** 7,46

O volume de mensagens praticamente dobrou em relação ao 3º trimestre, que registrou 53.707 mensagens.

Apesar do aumento expressivo, observa-se manutenção do equilíbrio entre mensagens enviadas e recebidas, evidenciando conversas objetivas e respostas estruturadas, mesmo em um contexto de maior carga operacional.

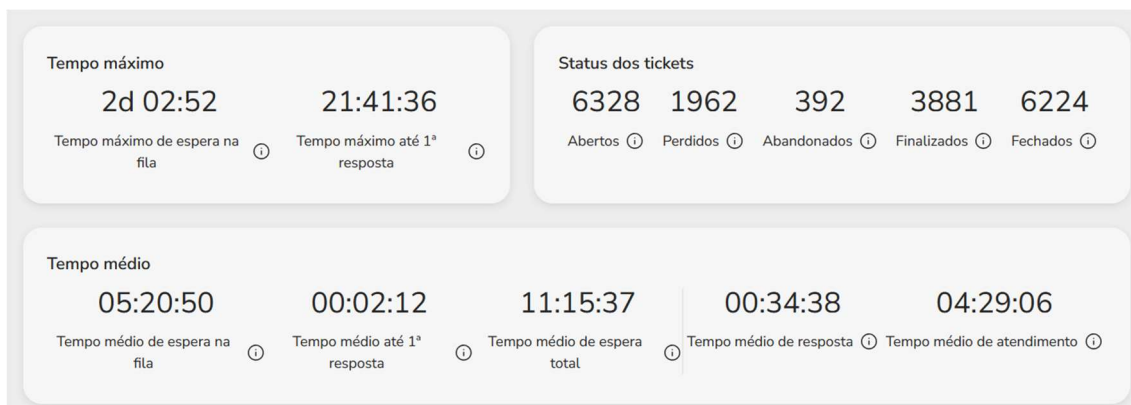
3. Status dos Tickets



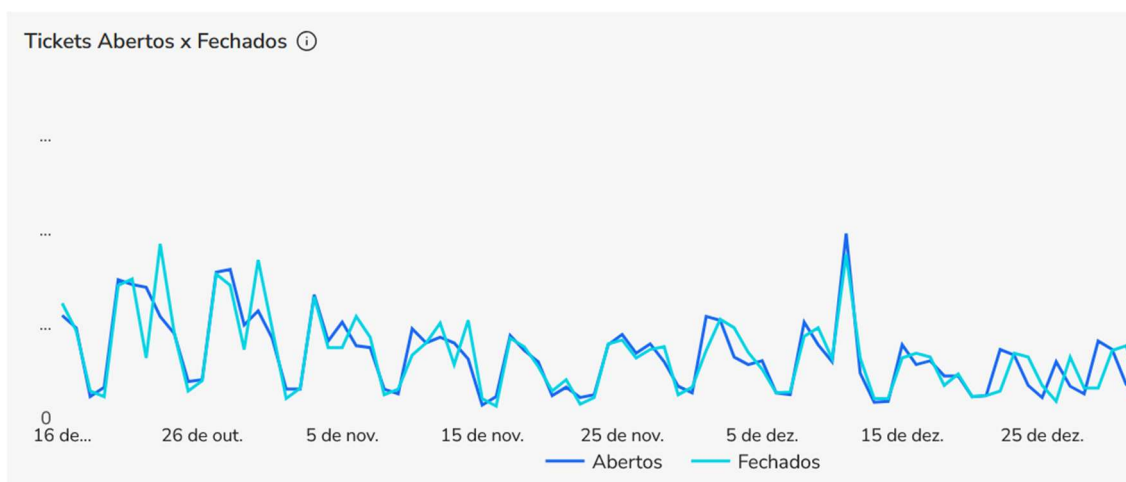
A análise dos tickets abertos via atendimento humano indica o seguinte panorama:

- **Tickets abertos:** 6.328
- **Tickets fechados:** 6.224
- **Tickets finalizados:** 3.881
- **Tickets abandonados:** 392
- **Tickets perdidos:** 1.962

Houve aumento significativo no número de tickets, compatível com o crescimento do volume de contatos. O número de tickets abandonados e perdidos também apresentou elevação, apontando para impactos operacionais decorrentes da sazonalidade do período, especialmente no fechamento do ano.



4. Tempo de Atendimento



Tempos Máximos

- **Espera na fila:** 2 dias, 2 horas e 52 minutos
- **Tempo até a primeira resposta:** 21 horas, 41 minutos e 36 segundos

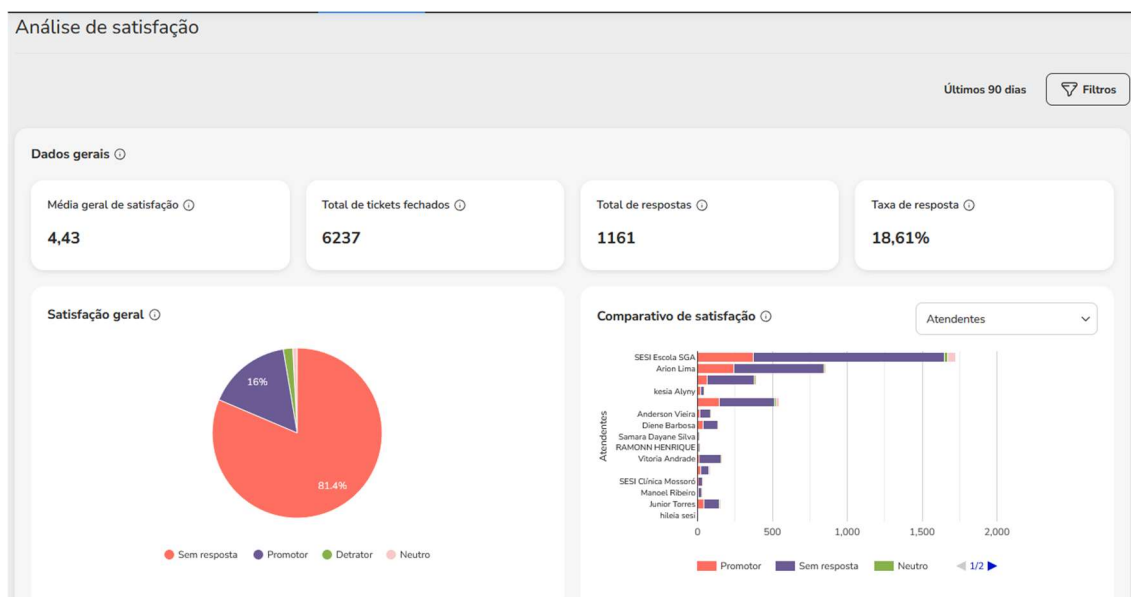
Tempos Médios

- **Espera na fila:** 5 horas, 20 minutos e 50 segundos
- **Tempo até a primeira resposta:** 2 minutos e 12 segundos
- **Tempo médio de espera total:** 11 horas, 15 minutos e 37 segundos
- **Tempo médio de resposta:** 34 minutos e 38 segundos
- **Tempo médio de atendimento:** 4 horas, 29 minutos e 6 segundos

Os tempos médios apresentaram aumento em relação ao 3º trimestre, especialmente no tempo total de espera e no tempo médio de atendimento.

Esse comportamento é coerente com o crescimento expressivo da demanda, sem prejuízo da rapidez na primeira resposta, que se manteve em patamar satisfatório.

5. Satisfação do Atendimento



- **Média geral de satisfação:** 4,43
- **Total de tickets fechados:** 6.237
- **Total de respostas à pesquisa:** 1.161
- **Taxa de resposta:** 18,61%

Observa-se leve redução na média de satisfação e na taxa de resposta em relação ao 3º trimestre, fenômeno comum em períodos de maior volume de atendimentos. Ainda assim, a média geral permanece elevada, indicando percepção positiva da qualidade do atendimento prestado.

6. Próximos Passos

- **Adequação à sazonalidade:** Avaliar estratégias operacionais específicas para períodos de maior demanda, como o encerramento do exercício anual, visando mitigar impactos nos tempos de atendimento.
- **Redução de abandono e perdas:** Analisar os principais pontos de evasão no fluxo de atendimento humano para otimizar a condução das demandas.

- **Fortalecimento do engajamento:** Ampliar ações de incentivo à participação dos usuários nas pesquisas de satisfação, buscando elevar a taxa de resposta.
- **Monitoramento contínuo:** Manter o acompanhamento sistemático das métricas para subsidiar ajustes no fluxo conversacional e no dimensionamento do atendimento humano.

Considerações Finais

O desempenho do SAC no quarto trimestre de 2025 evidencia a capacidade de absorção de um volume significativamente maior de atendimentos, mantendo elevados índices de interação e satisfação.

Os resultados refletem a maturidade do canal digital e a relevância do SAC como instrumento de apoio às atividades finalísticas do SESI RN, especialmente em períodos de alta demanda.

A equipe permanece comprometida com o aprimoramento contínuo dos processos, visando assegurar eficiência, clareza e qualidade no relacionamento com a indústria potiguar e com a sociedade.

Janeiro/2026

Assessoria e Desenvolvimento do Negócio – SESI RN