

## RELATÓRIO | SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE 4º TRIMESTRE 2024

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE 4º TRIMESTRE 2024

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) desempenha um papel essencial para qualquer instituição, e para o SESI RN não poderia ser de outra maneira. É um canal direto de comunicação com trabalhadores da indústria, estudantes, empresas e a comunidade em geral.

Através do SAC, o público pode obter informações sobre os serviços oferecidos, como **Educação, Saúde e Segurança no Trabalho e Cultura**, garantindo acesso facilitado e orientações claras. Além disso, o atendimento eficiente permite identificar demandas recorrentes, aperfeiçoar os serviços prestados e resolver problemas com agilidade, melhorando a experiência dos usuários.




Um SAC bem estruturado também fortalece a imagem institucional, transmitindo credibilidade e compromisso com a qualidade. No contexto do SESI RN, que tem um papel estratégico no desenvolvimento da indústria potiguar, o atendimento ao público se torna ainda mais relevante, pois garante proximidade com as empresas e seus trabalhadores, auxiliando no acesso aos benefícios e soluções oferecidos.

Com isso, o SAC não apenas atende às necessidades da sociedade, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços e reforça o compromisso do SESI RN com seu propósito de promover o bem-estar e a qualificação profissional.

No último trimestre de 2024, entre os meses de **outubro, novembro e dezembro**, recebemos em nosso canal de atendimento um total de 1 (um) **elogio** e 2 (duas) **mensagens que não estavam relacionadas ao nosso escopo de atuação**.

Encaminhamos o elogio à área relacionada, valorizando o reconhecimento do nosso atendimento e serviços. Quanto às mensagens não relacionadas ao nosso escopo, respondemos de forma clara e acolhedora, orientando os solicitantes sobre as áreas de atuação do SESI RN, e nos colocando à disposição para atendê-los dentro dessas frentes.

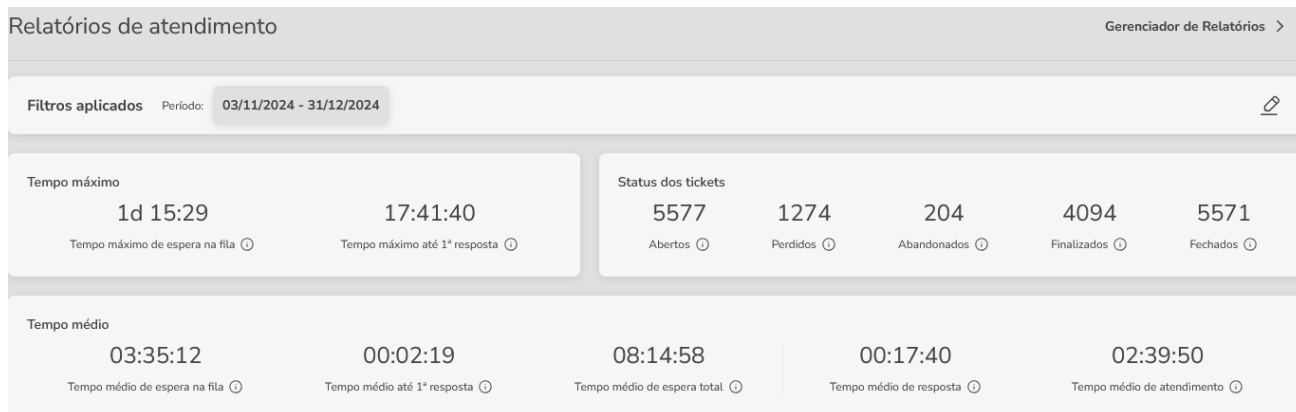
Esse tipo de interação reforça a importância de um atendimento eficiente e informativo, garantindo que o público compreenda como podemos contribuir para suas necessidades e fortalecendo ainda mais nosso compromisso com a indústria e a sociedade potiguar.

	SES-24VIQ7U1229	Aliniane Araújo da Silva	(84) 99400-3962	aliniane2010@hotmail.com	Elogio	<b>RESOLVIDO</b>	29/12/2024
	SES-244IA3G1015	maria aparecida de araujo	(84) 99924-6463	ninatyh2020@gmail.com	Solicitação	<b>RESOLVIDO</b>	15/10/2024
	SES-24MHS5P1015	maria aparecida de araujo	(84) 99924-6463	ninatyh2020@gmail.com	Solicitação	<b>RESOLVIDO</b>	15/10/2024

Continuamos empenhados em aprimorar nossos serviços e garantir um atendimento cada vez mais eficiente e alinhado às necessidades da indústria e da sociedade potiguar.

No último trimestre de 2024, o SESI incluiu em seu sistema de atendimento ao cliente a ferramenta Blip chat.

Com isso, após a sua implantação, verificamos as métricas abaixo:



O relatório de atendimento apresentado na plataforma BLIP CHAT abrange o período de **03/11/2024 a 31/12/2024** e traz métricas essenciais para a gestão do suporte ao cliente.

## 1. Status dos Tickets

- **5.577** tickets foram abertos durante o período analisado.
- **5.571** tickets foram fechados, demonstrando um alto índice de resolução.
- **4.094** tickets foram finalizados.
- **204** tickets foram abandonados.
- **1.274** tickets foram perdidos, indicando interações que não foram concluídas satisfatoriamente.

## 2. Análise de Tempo de Atendimento

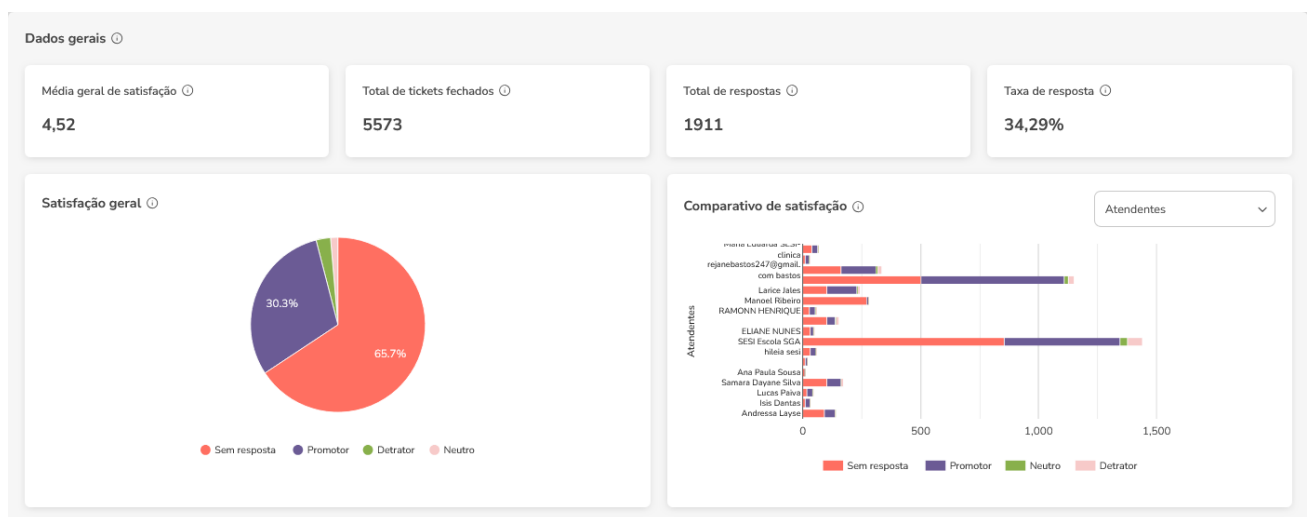
- **Tempo máximo de espera na fila: 1 dia e 15 minutos** – indica o maior tempo que um cliente aguardou antes de ser atendido.
- **Tempo máximo até a primeira resposta: 17 horas, 41 minutos e 40 segundos** – mostra o maior tempo decorrido até que um cliente recebesse a primeira interação da equipe.
- **Tempo médio de espera na fila: 3 horas, 35 minutos e 12 segundos** – o tempo médio que um cliente aguarda antes de receber atendimento.
- **Tempo médio até a primeira resposta: 2 minutos e 19 segundos**, um tempo relativamente curto, indicando eficiência inicial no contato.
- **Tempo médio de espera total: 8 horas, 14 minutos e 58 segundos**, refletindo o tempo médio desde a abertura do ticket até o atendimento.

- **Tempo médio de resposta: 17 minutos e 40 segundos**, representando o tempo médio entre uma solicitação do cliente e a resposta da equipe.
- **Tempo médio de atendimento: 2 horas, 39 minutos e 50 segundos**, que mede a duração total das interações com os clientes.

## Tickets Abertos vs. Fechados

O gráfico exibe a evolução diária da quantidade de **tickets abertos e fechados** ao longo do período. Observa-se que, em vários momentos, há picos de atendimentos, sugerindo dias de maior demanda. A proximidade das curvas de tickets abertos e fechados indica um equilíbrio na resolução dos chamados, o que é um indicativo positivo de desempenho.

Acerca dos indicadores de satisfação e desempenho dos atendimentos realizados na plataforma BLIP CHAT, os dados refletem a qualidade do suporte oferecido e a percepção dos clientes sobre o serviço.



## Dados Gerais

- **Média geral de satisfação: 4,52** – indica uma avaliação positiva dos atendimentos.
- **Total de tickets fechados: 5.573**, demonstrando um volume significativo de atendimentos concluídos.
- **Total de respostas recebidas: 1.911**, que representam as interações dos clientes que avaliaram o serviço.
- **Taxa de resposta: 34,29%**, indicando que pouco mais de um terço dos clientes responderam à pesquisa de satisfação.

## Satisfação Geral

O gráfico de pizza apresenta a distribuição das respostas de satisfação:

- **65,7% dos clientes não responderam** à pesquisa de satisfação, o que pode indicar uma oportunidade de engajamento para incentivar feedbacks.

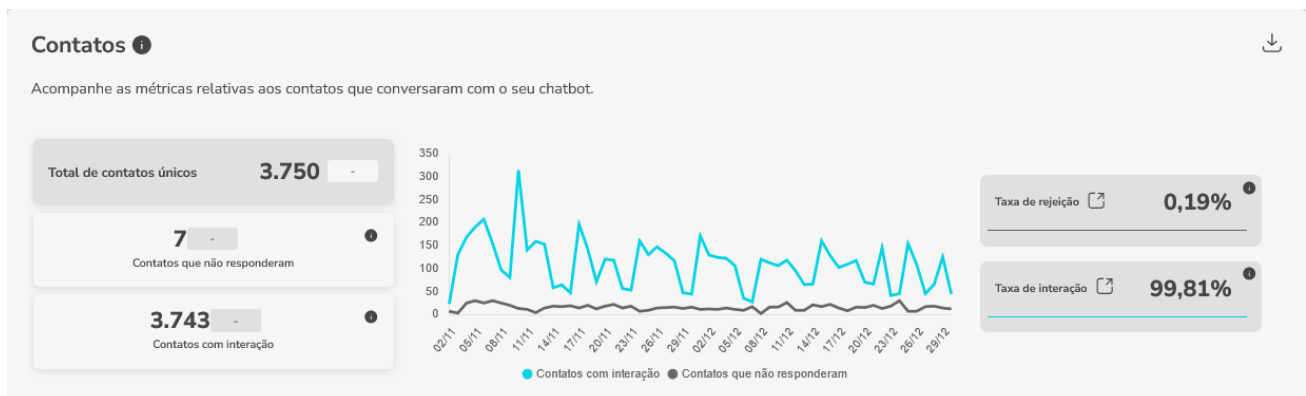
- **30,3% dos clientes avaliaram positivamente (promotores)**, refletindo um índice satisfatório de atendimentos bem recebidos.
- Há uma pequena porcentagem de clientes **neutros e detratores**, que são aqueles insatisfeitos com o atendimento recebido.

## Comparativo de Satisfação

O gráfico de barras detalha o desempenho dos atendentes, exibindo a quantidade de avaliações positivas (promotores), neutras, detratoras e sem resposta. Alguns pontos a destacar:

- O maior volume de interações não possui resposta, refletindo a tendência vista no gráfico de satisfação geral.
- Alguns atendentes apresentam maior concentração de avaliações positivas, enquanto outros têm um percentual mais elevado de ausência de feedback.

Os dados indicam que a satisfação dos clientes é predominantemente positiva, com uma média geral de **4,52**. No entanto, a taxa de resposta à pesquisa é relativamente baixa (**34,29%**), sugerindo a necessidade de estratégias para incentivar os clientes a avaliarem os atendimentos. Além disso, acompanhar o desempenho individual dos atendentes pode auxiliar na identificação de boas práticas e oportunidades de melhoria no suporte.



O gráfico apresentado no painel do Blip Chat oferece uma visão geral do desempenho do chatbot em relação aos contatos, com foco em métricas de interação e rejeição. Ele permite acompanhar a evolução diária do número de contatos e identificar padrões de comportamento dos usuários.

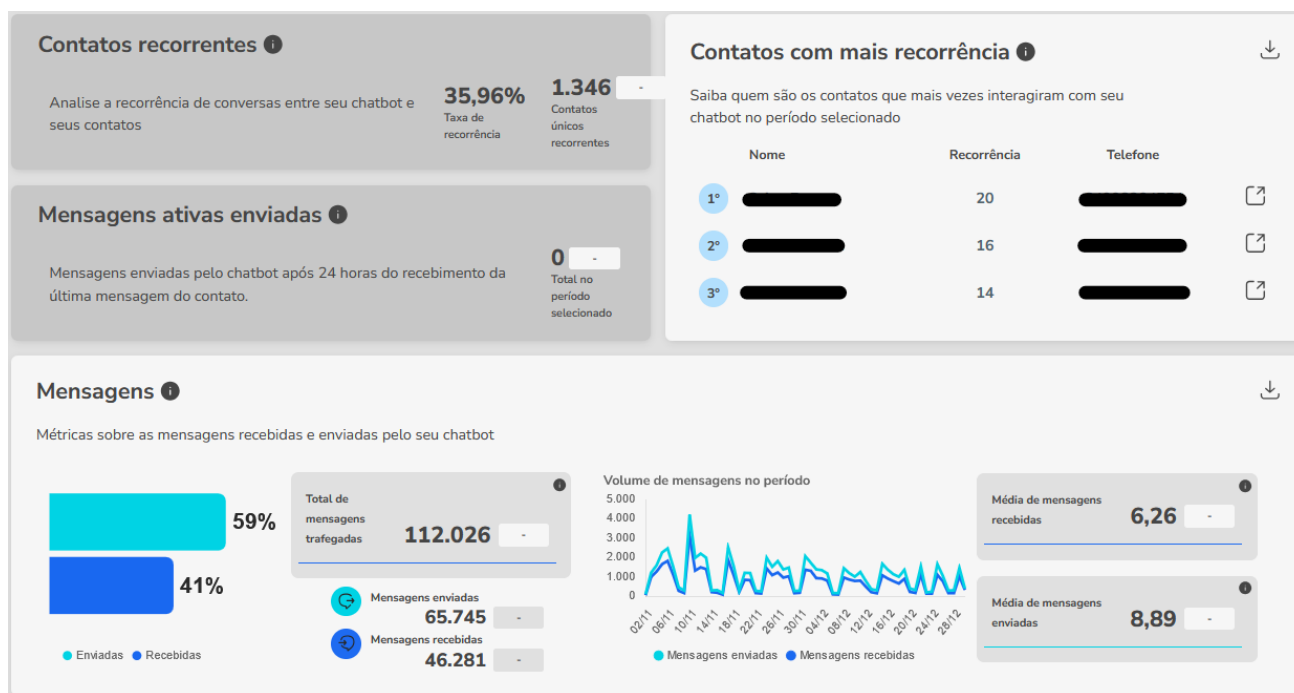
## Métricas Principais:

- **Total de contatos únicos (3.750):** Indica o alcance total do chatbot, representando o número de pessoas distintas que interagiram com ele.
- **Taxa de rejeição (0,19%):** Demonstra a baixa porcentagem de usuários que não continuaram a conversa ou a rejeitaram, evidenciando um bom nível de aceitação do chatbot.

- **Contatos que não responderam (7):** Aponta para um número muito pequeno de usuários que iniciaram a conversa, mas não responderam às mensagens, sugerindo que a maioria dos contatos está engajada.
- **Taxa de interação (99,81%):** Reforça o alto nível de engajamento dos usuários, mostrando que a grande maioria interage com o chatbot após o primeiro contato.
- **Contatos com interação (3.743):** Representa o número de usuários que efetivamente interagiram com o chatbot, excluindo os que não responderam.

O gráfico de linhas exibe a evolução diária do número de contatos, separados entre "Contatos com interação" (linha azul) e "Contatos que não responderam" (linha cinza). A linha azul apresenta um crescimento ao longo do período analisado, com alguns picos de maior interação, indicando um aumento no uso do bot. A linha cinza, por sua vez, se mantém baixa e estável, confirmando o baixo índice de não resposta.

Os dados apresentados no painel e no gráfico sugerem que a ferramenta está sendo bem aceita pelos usuários, com um alto nível de interação e uma baixa taxa de rejeição. O crescimento do número de contatos ao longo do tempo indica que o chatbot está atraindo novos usuários e se tornando uma ferramenta útil para o público.



O painel apresenta um conjunto de métricas e informações sobre o desempenho do chat em um determinado período. Ele é dividido em três seções principais:

### Contatos Recorrentes:

- **Análise da Recorrência:** Mostra a porcentagem de contatos únicos que retornaram ao chatbot (35,96%) e o número total de contatos recorrentes (1.346).

- **Contatos com Mais Recorrência:** Lista os contatos que mais interagiram com o bot, incluindo nome, número de vezes que interagiu (recorrência) e telefone.

### **Mensagens Ativas Enviadas:**

- **Mensagens Enviadas Após 24 Horas:** Indica o número de mensagens enviadas pelo atendente após 24 horas da última mensagem do contato. Essa métrica é importante para avaliar o acompanhamento de clientes e o engajamento a longo prazo.

### **Mensagens:**

- **Métricas de Mensagens:** Apresenta dados sobre o volume de mensagens trocadas entre o atendente e os usuários, incluindo:
  - Total de mensagens trafegadas: 112.026
  - Mensagens enviadas: 65.745 (59%)
  - Mensagens recebidas: 46.281 (41%)
- **Volume de Mensagens no Período:** Exibe um gráfico de linhas mostrando a evolução diária do volume de mensagens enviadas e recebidas.
- **Média de Mensagens:**
  - Média de mensagens recebidas: 6,26
  - Média de mensagens enviadas: 8,89

Os dados apresentados no relatório do BLIP CHAT demonstram um volume significativo de atendimentos, com um tempo médio de resposta eficiente, mas com alguns desafios em relação ao tempo de espera na fila e ao tempo total de atendimento. A análise desses indicadores permite ajustes na operação, buscando reduzir os tempos de espera e otimizar a experiência do usuário.

### **Considerações Finais**

Os dados apresentados ao longo deste relatório demonstram que o Serviço de Atendimento ao Cliente do SESI RN segue desempenhando um papel essencial na comunicação com trabalhadores da indústria, empresas, estudantes e a comunidade. A implementação do BLIP CHAT trouxe um avanço significativo na gestão dos atendimentos, proporcionando métricas detalhadas que auxiliam na melhoria contínua do serviço.

Apesar da alta taxa de resolução de tickets e da satisfação média positiva (4,52), o tempo de espera e a taxa de resposta à pesquisa de satisfação indicam oportunidades de aprimoramento. Estratégias para incentivar feedbacks e reduzir o tempo de espera podem contribuir para um atendimento ainda mais eficiente.



O desempenho do chatbot também mostrou resultados positivos, com um alto nível de engajamento e baixa taxa de rejeição. O crescimento no número de interações reforça a importância dessa ferramenta para otimizar o suporte ao cliente.

O Sesi RN permanece comprometido com a excelência no atendimento, buscando aprimorar processos e fortalecer o relacionamento com seu público, garantindo agilidade, clareza e qualidade na prestação de serviços.

Rafaela Martínez Araújo de Lacerda  
**Assessoria e Desenvolvimento do Negócio**  
**SESI RN**