

A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, rendered in a light gray color.

# SENAI

## **Demonstrativo – consolidado de resultados: Central de Relacionamento com o Cliente – Janeiro à Dezembro 2022**

A decorative graphic in the bottom left corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, rendered in a light gray color.

**SENAI**

*Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial*  
**PELO FUTURO DO TRABALHO**

### Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2022 por Canal de Atendimento

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	88	100%	0	0,00%	88
Plataforma de Negócios	98	100%	0	0,00%	98
Telefone	5.974	100%	0	0,00%	5.974
Fale Conosco	480	100%	0	0,00%	480
Ouvidoria	46	100%	0	0,00%	46
Presencial	-	-	0	0,00%	0
Chat	-	-	0	0,00%	0
WhatsApp	-	-	0	0,00%	0
<b>Total Geral</b>	<b>6.686</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>6.686</b>

### Tipo de Ocorrência - Total Geral

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	6.062	100%	0	0%	6.062
Solicitação	517	100%	0	0%	517
Reclamação	90	100%	0	0%	90
Sugestão	11	100%	0	0%	11
Elogio	5	100%	0	0%	5
Outro Assunto	1	100%	0	0%	1
<b>Total Geral</b>	<b>6.686</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6.686</b>

Tempo Médio de Atendimento

1,15

\*em dias

% Conclusão no prazo

100%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

## Principais ocorrências por assunto:

- Curso Qualificação: 36,49%
- Curso Técnico: 26,01%
- Curso Aprendizagem: 12,44%

## SAC - Serviço de atendimento ao cliente:

Telefone: 4020-9030

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira das 8h às 17h, exceto feriados nacionais e locais.

Sede: Av. do Contorno, 4456- Funcionários

Belo Horizonte - MG

CEP 30110-028

Geral: (31) 3263-4200

# Mídias Sociais



## Quantitativo Total de Atendimentos em 2022 pelas Mídias Sociais

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	9.301	99,43%	53	0,57%	9.354
Solicitação	3.741	100%	0	0%	3.741
Reclamação	1.821	100%	0	0%	1.821
Elogio	6.001	100%	0	0%	6.001
Outros Assuntos	3.764	100%	0	0%	3.764
<b>Total Geral</b>	<b>24.628</b>	<b>99,79%</b>	<b>53</b>	<b>0,21%</b>	<b>24.681</b>

% Conclusão no prazo

**99,79%**

% Conclusão fora do prazo

**0,21%**

## 5.1.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) – Estrutura e Resultados

O SENAI/DRMG também possui um SAC para solucionar dúvidas, atender reclamações e sugestões. Os dados de contatos estão divulgados em destaque no rodapé de todas as páginas eletrônicas da entidade e estão listados a seguir:

- **Fale Conosco:**

Pode ser acessado por meio Portal FIEMG (<https://www7.fiemg.com.br/fale-conosco>), pelo site do SENAI/DRMG (<https://www7.fiemg.com.br/senai/fale-conosco>) e Portal da Transparência (<http://www.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/faleconosco>).

- **Telefone:**

Disponível aos cidadãos para ligações a nível nacional - 4020-9030.

- **E-mail:**

Atendimento através do e-mail: [crc@fiemg.com.br](mailto:crc@fiemg.com.br)

- ***Frequently Asked Questions* – FAQ:**

Disponível no Portal da Transparência da entidade, o FAQ apresenta uma lista com as perguntas e respostas mais frequentes visando facilitar o acesso às informações.

- **Mídias Sociais**

São canais diretos e interativos de aproximação e diálogo com o cidadão:

[www.facebook.com/senaimg/](https://www.facebook.com/senaimg/)

[www.instagram.com/senaiminas/](https://www.instagram.com/senaiminas/)

[www.twitter.com/senaimg/](https://www.twitter.com/senaimg/)

[www.youtube.com/sistemafiemg/](https://www.youtube.com/sistemafiemg/)



***FIEMG.COM.BR/SENAI***



@senaimg



@senaiminas



@senaimg