

A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, resembling a molecular or digital structure.

SENAI

Demonstrativo – consolidado de resultados: Central de Relacionamento com o Cliente – Janeiro à Dezembro 2021

A decorative graphic in the bottom left corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, similar to the one in the top right.

SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2021 por Canal de Atendimento

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	44	100%	0	0%	44
Plataforma de Negócios	10	100%	0	0%	10
Telefone	3.277	100%	0	0%	3.277
Fale Conosco	443	99,8%	1	0,2%	444
Ouvidoria	59	100%	0	0%	59
Presencial	-	-	-	-	0
Chat	-	-	-	-	0
WhatsApp	-	-	-	-	0
Total Geral	3.833	99,97%	1	0,03%	3.834

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	3.509	100%	0	0%	3.509
Solicitação	229	100%	0	0%	229
Reclamação	74	100%	0	0%	74
Sugestão	11	91,7%	1	8,3%	12
Elogio	8	100%	0	0%	8
Outro Assunto	2	100%	0	0%	2
Total Geral	3.833	99,97%	1	0,03%	3.834

Tempo Médio de Atendimento

1,19

*em dias

% Conclusão no prazo

99,97%

% Conclusão fora do prazo

0,03%

Principais ocorrências por assunto:

- Curso Qualificação: 34,17%
- Curso Técnico: 26,29%
- Curso Aprendizagem: 15,81%

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 2021 pelas Mídias Sociais

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	439	99,5%	2	0,5%	441
Solicitação	856	99,2%	7	0,8%	863
Reclamação	1.032	95,6%	47	4,4%	1.079
Elogio	2.958	99,2%	23	0,8%	2.981
Total Geral	5.285	98,53%	79	1,47%	5.364

% Conclusão no prazo

98,53%

% Conclusão fora do prazo

1,47%

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

- ***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/

www.instagram.com/senaiminas/

www.twitter.com/senaimg/

www.youtube.com/sistemafiemg/



FIEMG.COM.BR/SENAI



@senaimg



@senaiminas



@senaimg