

*Demonstrativo – consolidado de resultados:
Central de Relacionamento com o Cliente
Anual - 2023*

Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2023

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	94	100%	0	0,00%	94
Plataforma de Negócios	9	100%	0	0,00%	9
Telefone	6.702	100%	0	0,00%	6.702
Fale Conosco	631	100%	0	0,00%	631
Ouvidoria	61	100%	0	0,00%	61
Presencial	-	-	0	0,00%	-
Chat	-	-	0	0,00%	-
WhatsApp	-	-	0	0,00%	-
Total Geral	7.497	100%	0	0,0%	7.497

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	6.533	100%	0	0%	6.533
Solicitação	881	100%	0	0%	881
Reclamação	70	100%	0	0%	70
Sugestão	10	100%	0	0%	10
Elogio	3	100%	0	0%	3
Total Geral	7.497	100%	0	0%	7.497

Tempo Médio de Atendimento

1,16

*em dias

% Conclusão no prazo

100%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

Principais ocorrências por assunto:

- Curso Qualificação: 29,35%
- Curso Técnico: 28,4%
- Curso Aprendizagem: 12,34%
- Certificados (Cursos): 6,7%

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, 4520- Funcionários – 8º andar.

Belo Horizonte - MG

CEP 30110-028

Geral: (31) 3263 4200

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

O SESI/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://www.fiemg.com.br/fale-conosco>), pelo site do SESI/DRMG (<https://www.fiemg.com.br/senai/fale-conosco/>) e Portal da Transparência (<https://www10.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. Acesso através do link:

<https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/faq>

- **Mídias Sociais**

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

<https://www.facebook.com/SenaiMG>

<https://www.instagram.com/senaiminas/>

<https://www.youtube.com/@senaiminas>

Mídias Sociais



Quantitativo Total de Atendimentos em 2023 – Anual - Mídias Sociais

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	6.530	99,6%	27	0,4%	6.557
Solicitação	4.433	99,0%	46	1,0%	4.479
Reclamação	1.033	98,6%	15	1,4%	1.048
Elogio	5.664	100%	0	0,0%	5.664
Outros	1.122	99,6%	4	0,4%	1.126
Total Geral	18.782	99,4%	92	0,6%	18.874

% Conclusão no prazo

99,4%

% Conclusão fora do prazo

0,6%

AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO



www.fiemg.com.br/senai