

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 2020

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

1 - Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2020 por Canal de Atendimento

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do Prazo	%	Total
E-mail	69	100%	-	-	69
Mídias Sociais	3.269	99,7%	11	0,3%	3.280
Telefone	4.011	99,9%	6	0,1%	4.017
Fale Conosco	306	92%	25	8%	331
Outros	30	100%	-	-	30
Presencial					-
Chat					-
Whatsapp					-
Total Geral	7.685	99%	42	0,5%	7.727

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do Prazo	%	Total
Informação	5.105	99,6%	22	0,4%	5.127
Solicitação	311	98%	6	1,9%	317
Reclamação	134	98%	3	2%	137
Sugestão	18	95%	1	5%	19
Elogio	2.117	99,5%	10	0,5%	2.127
Total Geral	7.685	99%	42	0,5%	7.727

Devido à pandemia do Covid-19 por medidas de segurança, a Central de Relacionamento com os Clientes esteve com as atividades suspensas de forma preventiva, no mês de março, retornando aos atendimentos em abril com sua equipe reduzida, até que os protocolos de segurança fossem definidos e aprovados pelos órgãos de saúde. Por este motivo, tivemos atrasos em algumas tratativas

Tempo Médio de Atendimento

1,32

*em dias

Ocorrências por assunto (todos os canais, exceto mídias sociais):

- Cursos de Qualificação: 36,34 %
- Cursos Técnicos: 34,38 %
- Cursos de Aprendizagem: 10,37 %
- Outros: 18,91 %

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

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 - (31) 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