

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

SESI

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



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

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

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	37	100%	0	0,00%	37
Plataforma de Negócios	4	100%	0	0,00%	4
Telefone	1.107	100%	0	0,00%	1.107
Fale Conosco	619	100%	0	0,00%	619
Ouvidoria	48	100%	0	0,00%	48
Presencial	-	-	-	-	-
Chat	-	-	-	-	-
WhatsApp	-	-	-	-	-
Total Geral	1.815	100%	0	0,00%	1.815

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	1.426	100%	0	0,0%	1.426
Solicitação	263	100%	0	0,0%	263
Reclamação	108	100%	0	0,0%	108
Sugestão	12	100%	0	0,0%	12
Elogio	6	100%	0	0,0%	6
Total Geral	1.815	100%	0	0,0%	1.815

Tempo Médio de Atendimento

1,41

* em dias

% Conclusão no prazo

100%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

Principais ocorrências por assunto:

- Escolas SESI: 37,58%
- Clubes SESI: 12,56%
- Trabalhe Conosco: 7,55%
- Bolsa de Estudos: 7,22%
- Produtos Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida: 4,96%

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	8.969	99,86%	13	0,14%	8.982
Solicitação	3.798	99,89%	4	0,11%	3.802
Reclamação	548	99,46%	3	0,54%	551
Elogio	5.423	100%	0	0,00%	5.423
Outros Assuntos	6.008	100%	0	0,00%	6008
Total Geral	24.746	99,92%	20	0,08%	24.766

% Conclusão no prazo

99,92%

% Conclusão fora do prazo

0,08%

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://www7.fiemg.com.br/fale-conosco>), pelo site do SESI/DRMG (<https://www7.fiemg.com.br/sesi/fale-conosco>) e Portal da Transparência (<http://www.fiemg.com.br/transparenciaSESI/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/sesimg/

www.instagram.com/sesiminas/

www.twitter.com/sesimg/

www.youtube.com/sistemafiemg/



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

FIEMG.COM.BR/SESI



@sesiminas



@sesimg



@sesimg

