

Demonstrativo SENAI  
Consolidado de resultados:  
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão  
Anual - 2025



## Canais de contato do SAC – Serviço de atendimento ao cidadão

Telefone:  
0800-181-8189

Portal da transparéncia:  
[transparenciasenai.fiemg.com.br/FaleConosco](http://transparenciasenai.fiemg.com.br/FaleConosco)

Endereço:  
Av. do Contorno, 4520  
Ed. Albano Franco – 8º andar  
Bairro Funcionários – CEP: 30110-02

Horário de atendimento: 08h às 17h  
(segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais e  
municipais).



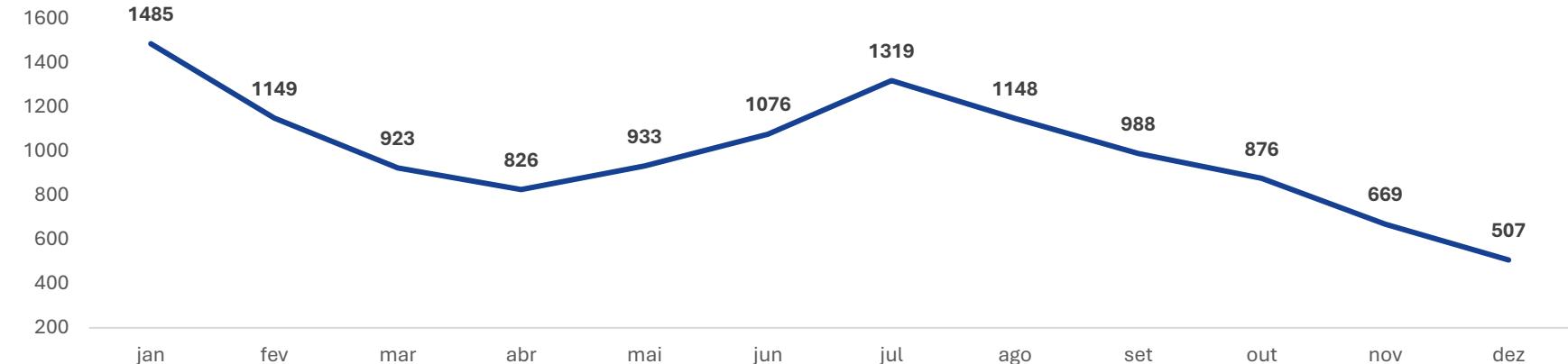
Fale Conosco:  
[www.fiemg.com.br/fale-  
conosco/](http://www.fiemg.com.br/fale-conosco/)

E-mail: [crc@fiemg.com.br](mailto:crc@fiemg.com.br)

WhatsApp: (31) 2180-2277  
Atendimento para o Clube Betim, Escola de Cultura  
(BH e Uberaba), Museu de Artes e Ofícios (BH), e  
SENAI Américo Renê Giannetti (BH) \*Atendimento  
receptivo

## Atendimentos do SAC em 2025 - SENAI

Total de atendimentos:  
**11.899**



Meses x Origem do atendimento	Ura/Telefone	Fale Conosco	Email	Ouvidoria	Portal da transparência	*WhatsApp	Total Geral
jan	1223	244	11	6	0	1	1485
fev	914	200	24	7	4		1149
mar	702	152	67		2		923
abr	593	149	79	4	1		826
mai	665	163	99	4	2		933
jun	765	205	97	6	3		1076
jul	942	259	105	12	1		1319
ago	786	268	85	7	2		1148
set	688	200	91	7	2		988
out	589	182	89	10	6		876
nov	414	169	83	2	1		669
dez	296	117	81	10	2	1	507
<b>Total Geral</b>	<b>8577</b>	<b>2308</b>	<b>911</b>	<b>75</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>11.899</b>

\*Tempo médio de resposta (TMR):

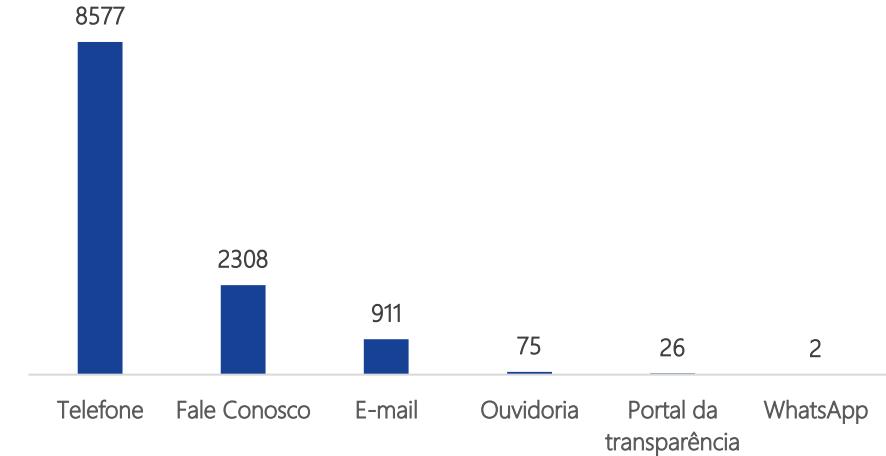
1,05

\* em dias

\*WhatsApp: atendimento receptivo.

## Detalhamento por Origem e Tipo de atendimento – SAC - Anual

Origem do atendimento	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total de atendimentos
Telefone	8577	100%	0	0%	8577
Fale Conosco	2308	100%	0	0%	2308
E-mail	911	100%	0	0%	911
Ouvidoria	75	100%	0	0%	75
Portal da transparência	26	100%	0	0%	26
WhatsApp	2	100%	0	0%	2
<b>Total</b>	<b>11899</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>11.899</b>



**% conclusão dentro do prazo**  
**100%**

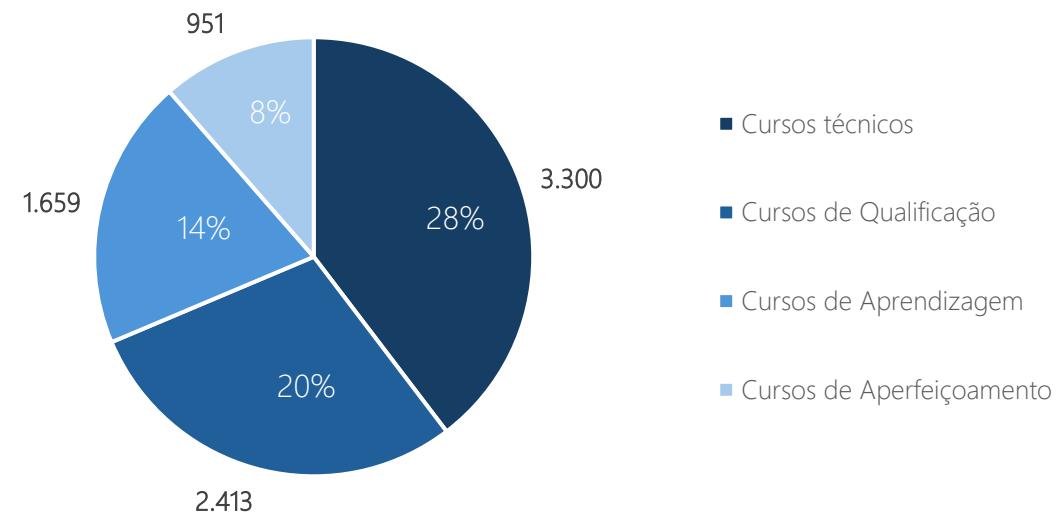
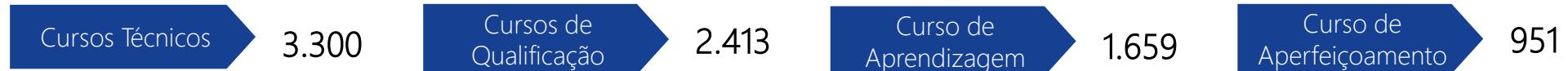
\* em dias

**% conclusão fora do prazo**  
**0%**

\* em dias

Tipo do atendimento	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total de atendimentos
Informação	10.600	100%	0	0%	10.600
Solicitação	1.160	100%	0	0%	1.160
Reclamação	97	100%	0	0%	97
Sugestão	24	100%	0	0%	24
Elogio	9	100%	0	0%	9
Recurso	2	100%	0	0%	2
Tabulação do atendimento	7	100%	0	0%	7
<b>Total</b>	<b>11.899</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>11.899</b>

## Principais assuntos do atendimento SENAI - 2025



Total da amostragem: 8.323

Total de atendimentos: 11.899

## Mídias Sociais - SENAI

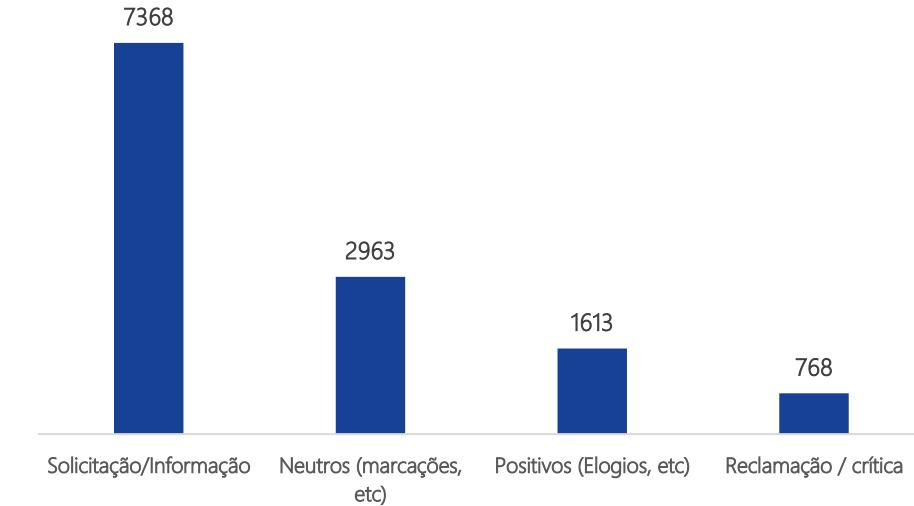


Total de atendimentos 2025: 12.712

Tipo de ocorrência	No prazo	%	Fora do Prazo	%	Total
Positivos (Elogios, etc)	1613	100%	0	0%	1613
Solicitação/Informação	7160	97%	208	3%	7368
Reclamação / crítica	713	93%	55	7%	768
Neutros (marcações, etc)	2963	100%	0	0%	2963
<b>Total anual</b>	<b>12.449</b>	<b>98%</b>	<b>263</b>	<b>2%</b>	<b>12.712</b>

\* dados do 1º trimestre incompletos por ausência de plataforma

\* Prazo de atendimento: 24h (segunda a sexta-feira) e 72h (Sábado e Domingo).





## Mídias Sociais - SENAI

Trimestre	Tipo de ocorrência	No prazo	%	Fora do Prazo	%	Total	Total do Trimestre
1º Trimestre	Positivos (Elogios, etc)	50	100%	0	0,0%	50	2353
	Solicitação/Informação	2001	100%	10	0,5%	2011	
	Reclamação / crítica	57	100%	0	0,0%	57	
	Neutros (marcações, etc)	235	100%	0	0,0%	235	
2º Trimestre	Positivos (Elogios, etc)	469	100%	0	0,0%	469	4775
	Solicitação/Informação	2885	99%	41	1,4%	2926	
	Reclamação / crítica	385	99%	4	1,0%	389	
	Neutros (marcações, etc)	991	100%	0	0,0%	991	
3º Trimestre	Positivos (Elogios, etc)	598	100%	0	0,0%	598	2939
	Solicitação/Informação	1276	95%	71	5,3%	1347	
	Reclamação / crítica	173	90%	20	10,4%	193	
	Neutros (marcações, etc)	801	100%	0	0,0%	801	
4º Trimestre	Positivos (Elogios, etc)	496	100%	0	0,0%	496	2645
	Solicitação/Informação	998	92%	86	7,9%	1084	
	Reclamação / crítica	98	76%	31	24,0%	129	
	Neutros (marcações, etc)	936	100%	0	0,0%	936	
<b>Total Anual</b>		<b>12449</b>		<b>263</b>		<b>12712</b>	

\* dados do 1º trimestre incompletos por ausência de plataforma

### Canais Oficiais:

- [Instagram: https://www.instagram.com/senaiminas](https://www.instagram.com/senaiminas)
- [Facebook: https://www.facebook.com/senaimg](https://www.facebook.com/senaimg)
- [Tiktok: https://www.tiktok.com/@senaiminas](https://www.tiktok.com/@senaiminas)
- [LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/senaiminas](https://www.linkedin.com/company/senaiminas)
- [LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/citsenai](https://www.linkedin.com/company/citsenai)
- [LinkedIn: https://www.linkedin.com/school/senai-centro-de-treinamento-da-tecnologia-da-inform%C3%A7%C3%A7%C3%A3o-ctti-mg/](https://www.linkedin.com/school/senai-centro-de-treinamento-da-tecnologia-da-inform%C3%A7%C3%A7%C3%A3o-ctti-mg/)
- [Youtube: https://www.youtube.com/senaiminas](https://www.youtube.com/senaiminas)