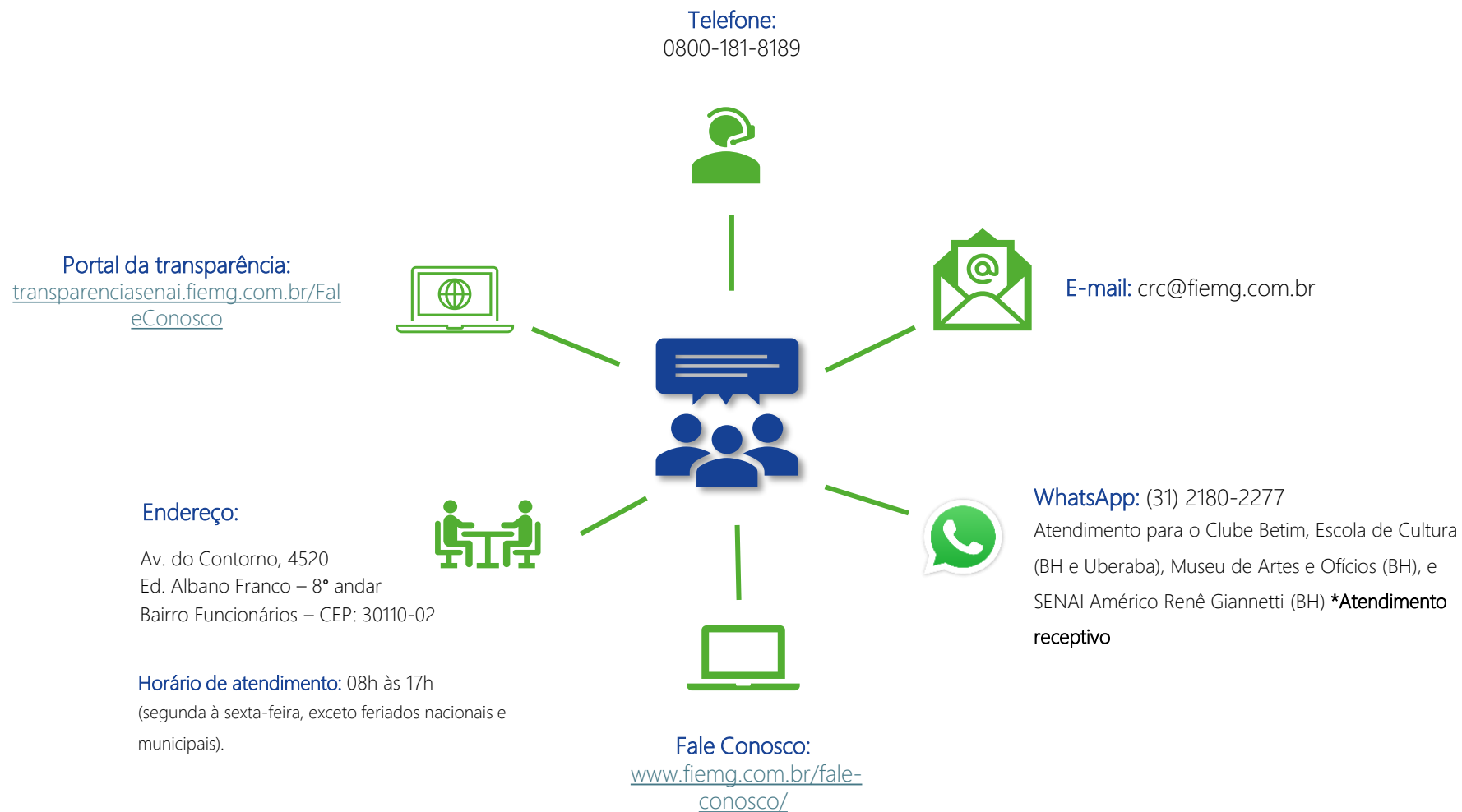




Demonstrativo SENAI
Consolidado de resultados:
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão
Anual - 2025

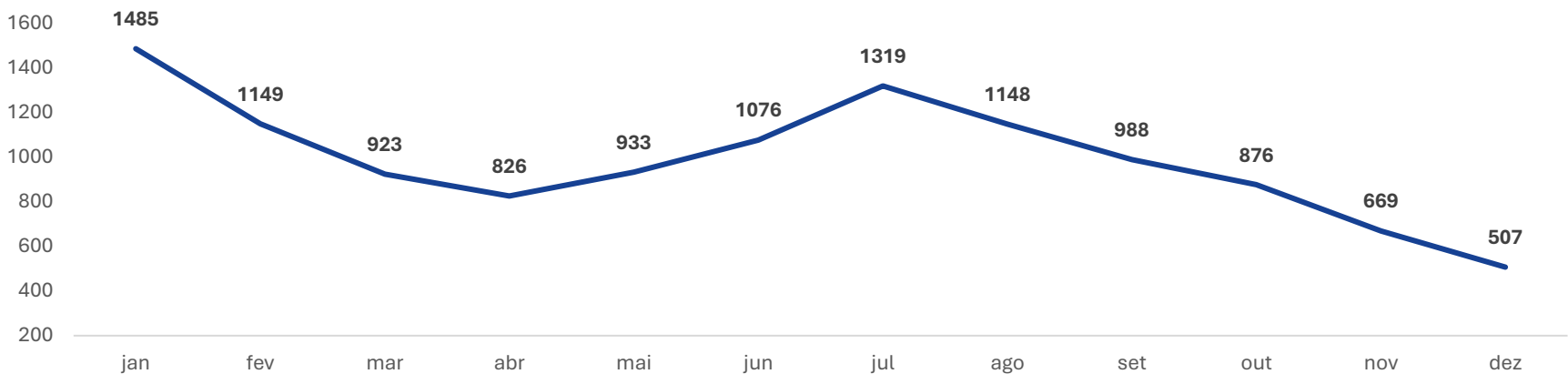
Canais de contato do SAC – Serviço de atendimento ao cidadão



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 |
| Total Geral | 8577 | 2308 | 911 | 75 | 26 | 2 | 11.899 |

*Tempo médio de resposta (TMR):

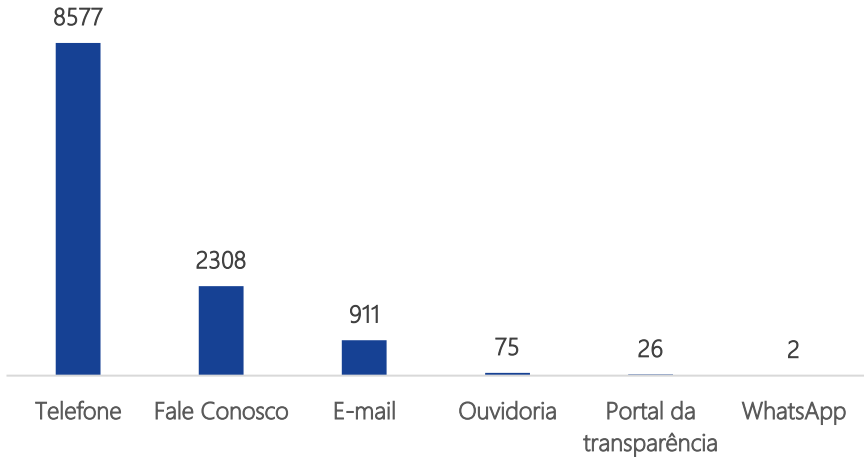
1,05

* 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 |
| Total | 11899 | 100% | 0 | 0% | 11.899 |



% conclusão dentro do prazo

100%

* em dias

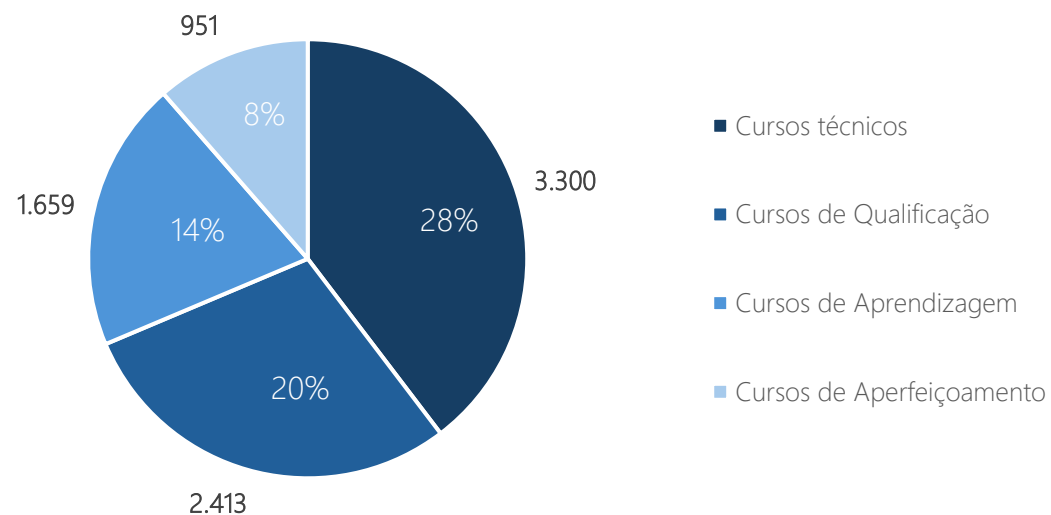
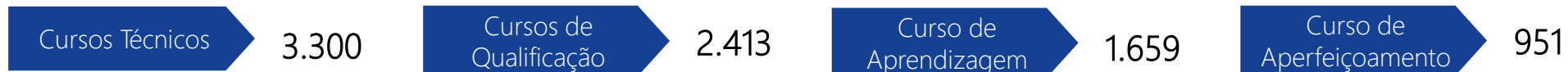
% conclusão fora do prazo

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 |
| Total | 11.899 | 100% | 0 | 0% | 11.899 |

Principais assuntos do atendimento SENAI - 2025



Total da amostragem: 8.323

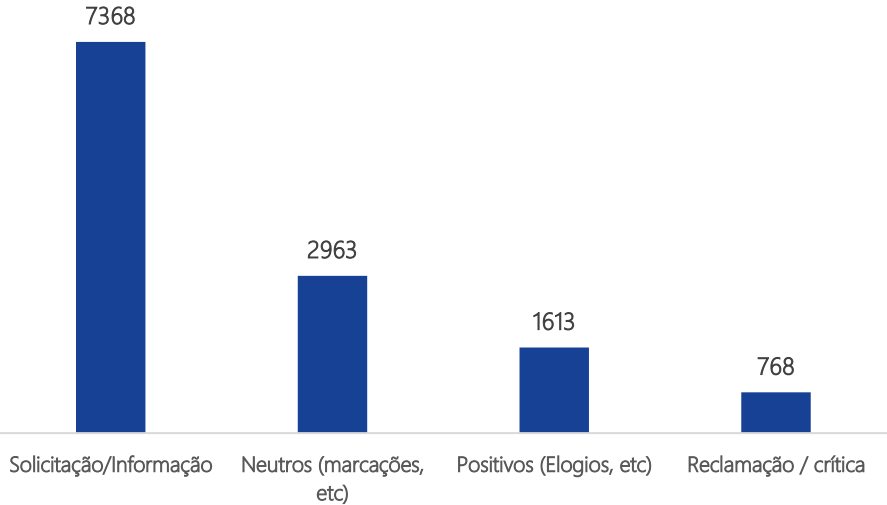
Total de atendimentos: 11.899

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 |
| Total anual | 12.449 | 98% | 263 | 2% | 12.712 |



* dados do 1º trimestre incompletos por ausência de plataforma

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

As mídias sociais, assim como o atendimento oriundo desses canais, são monitorados e tratados pela área de Comunicação.

Mídias Sociais - SENAI



| Trimestre | Tipo de ocorrência | No prazo | % | Fora do Prazo | % | Total | Total do Trimestre |
|--------------|--------------------------|----------|------|---------------|-------|-------|--------------------|
| 1° 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 | |
| 2° 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 | |
| 3° 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 | |
| 4° 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 | |
| Total Anual | | 12449 | | 263 | | 12712 | |

* dados do 1° 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-informa%C3%A7%C3%A3o-ctti-mg/](https://www.linkedin.com/school/senai-centro-de-treinamento-da-tecnologia-da-informa%C3%A7%C3%A3o-ctti-mg/)
- [Youtube: https://www.youtube.com/senaiminas](https://www.youtube.com/senaiminas)

As mídias sociais, assim como o atendimento oriundo desses canais, são monitorados e tratados pela área de Comunicação.