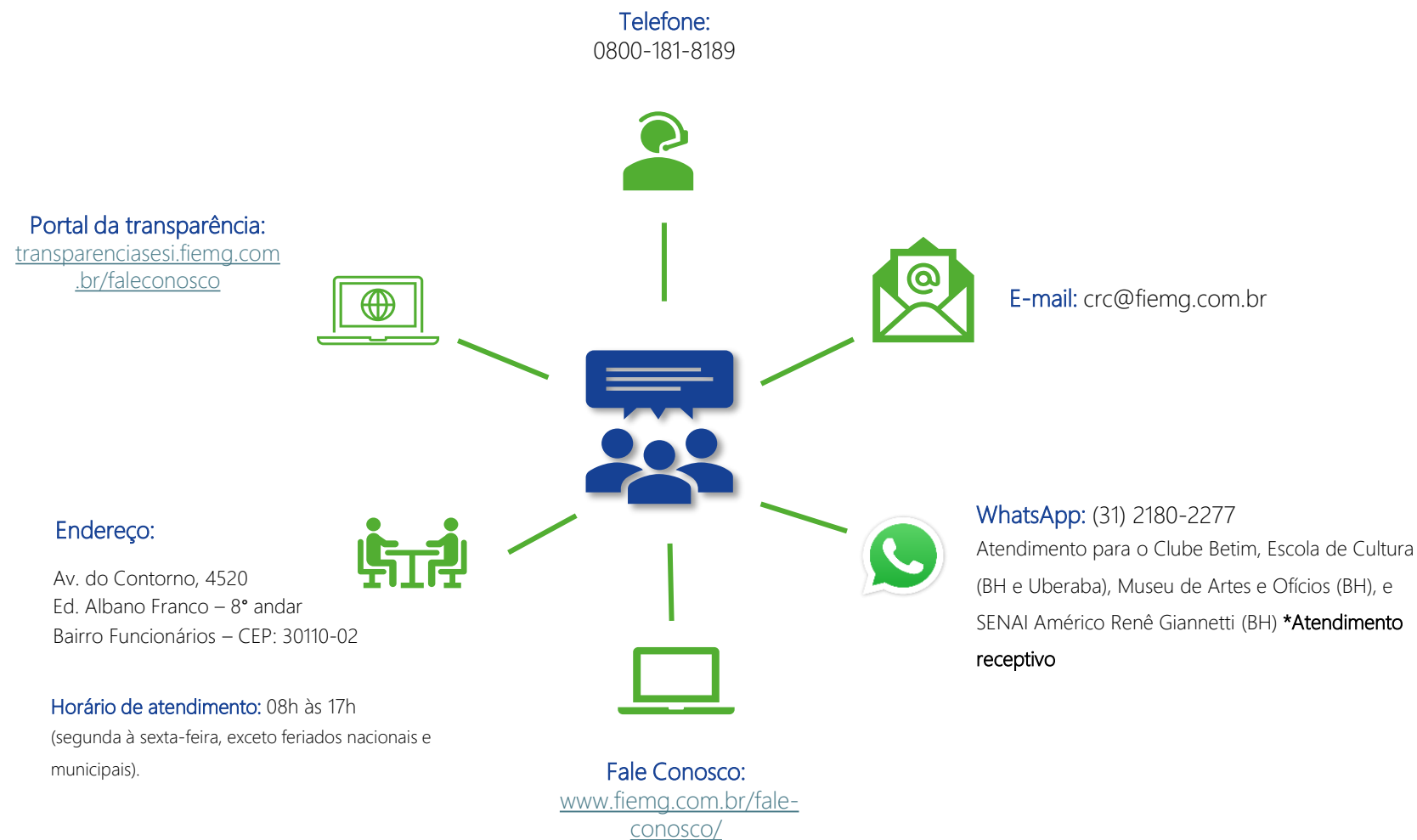


Demonstrativo SESI  
Consolidado de resultados:  
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão  
Anual - 2025

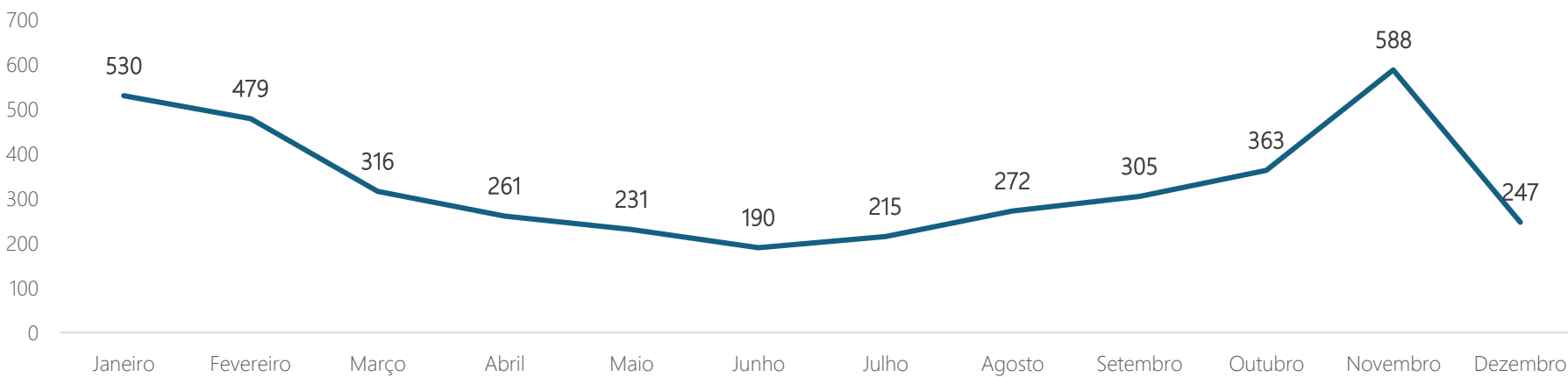
## Canais de contato do SAC – Serviço de atendimento ao cidadão



## Atendimentos do SAC em 2025 - SESI

Total de atendimentos:

3.997



| Rótulos de Linha | Ura/Telefone | Fale Conosco | Email | Ouvidoria | Portal da transparência | WhatsApp | Total Geral |
|------------------|--------------|--------------|-------|-----------|-------------------------|----------|-------------|
| jan              | 446          | 70           | 10    | 1         | 3                       |          | 530         |
| fev              | 386          | 72           | 10    | 7         | 0                       | 4        | 479         |
| mar              | 244          | 38           | 29    |           | 3                       | 2        | 316         |
| abr              | 189          | 41           | 24    | 4         | 1                       | 2        | 261         |
| mai              | 137          | 40           | 38    | 8         | 2                       | 6        | 231         |
| jun              | 120          | 43           | 17    | 2         | 2                       | 6        | 190         |
| jul              | 145          | 51           | 13    | 4         | 1                       | 1        | 215         |
| ago              | 168          | 73           | 21    | 4         | 5                       | 1        | 272         |
| set              | 199          | 71           | 23    | 10        | 2                       |          | 305         |
| out              | 228          | 89           | 34    | 5         | 5                       | 2        | 363         |
| nov              | 489          | 66           | 27    | 1         | 2                       | 3        | 588         |
| dez              | 180          | 47           | 15    | 4         | 1                       |          | 247         |
| Total Geral      | 2.931        | 701          | 261   | 50        | 27                      | 27       | 3.997       |

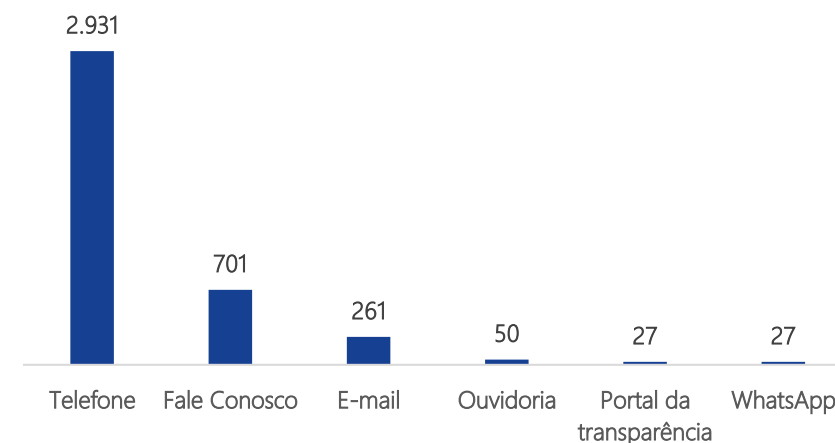
Tempo médio de resposta (TMR):

1,11

\* em dias

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

| Origem do atendimento   | No prazo     | %           | Fora do prazo | %         | Total de atendimentos |
|-------------------------|--------------|-------------|---------------|-----------|-----------------------|
| Telefone                | 2.931        | 100%        | 0             | 0%        | 2.931                 |
| Fale Conosco            | 701          | 100%        | 0             | 0%        | 701                   |
| E-mail                  | 261          | 100%        | 0             | 0%        | 261                   |
| Ouvidoria               | 50           | 100%        | 0             | 0%        | 50                    |
| Portal da transparência | 27           | 100%        | 0             | 0%        | 27                    |
| WhatsApp                | 27           | 100%        | 0             | 0%        | 27                    |
| <b>Total</b>            | <b>3.997</b> | <b>100%</b> | <b>0</b>      | <b>0%</b> | <b>3.997</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               | 3072         | 100%        | 0             | 0%        | 3072                  |
| Solicitação              | 694          | 100%        | 0             | 0%        | 694                   |
| Reclamação               | 191          | 100%        | 0             | 0%        | 191                   |
| Sugestão                 | 22           | 100%        | 0             | 0%        | 22                    |
| Elogio                   | 13           | 100%        | 0             | 0%        | 13                    |
| Recurso                  | 3            | 100%        | 0             | 0%        | 3                     |
| Tabulação do atendimento | 2            | 100%        | 0             | 0%        | 2                     |
| <b>Total</b>             | <b>3.997</b> | <b>100%</b> | <b>0</b>      | <b>0%</b> | <b>3.997</b>          |

## Principais assuntos no atendimento SESI - 2025

Escolas SESI

1.032

Clube SESI

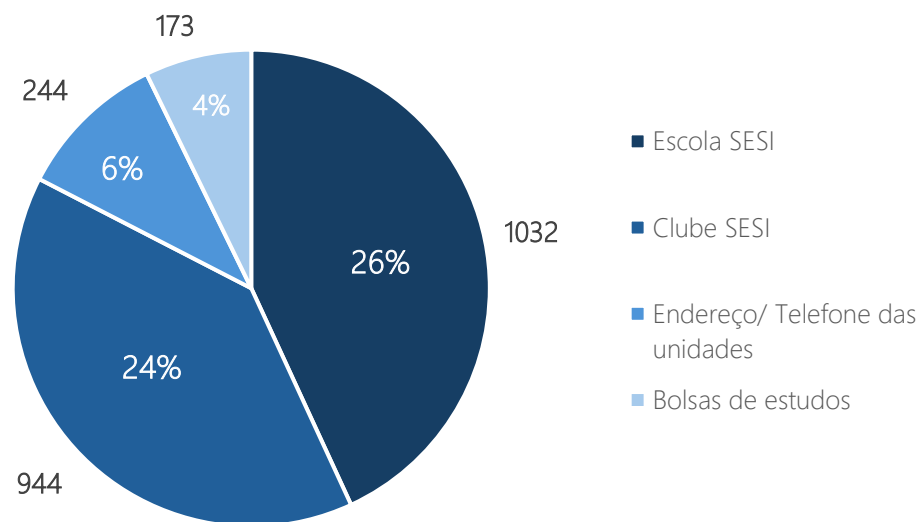
944

Endereço/telefone das unidades

244

Bolsas de estudo

173



Total da amostragem: 2.393

Total de atendimentos: 3.997

## Mídias Sociais - SESI

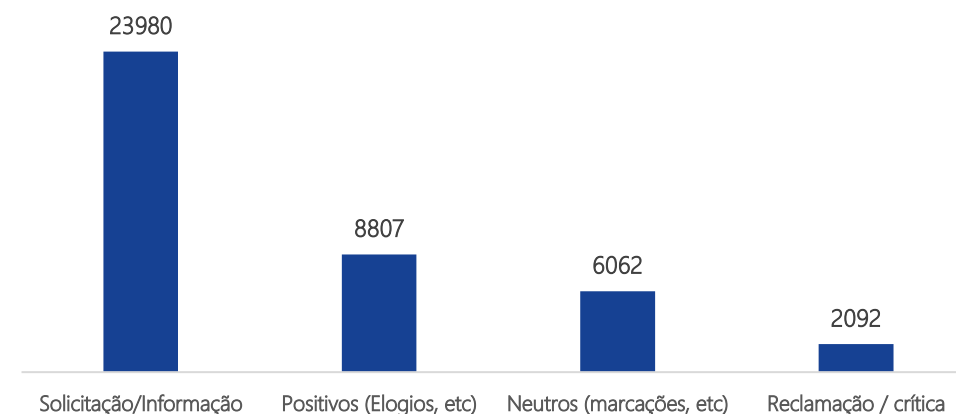


Total de atendimentos 2025: 40.941

| Tipo de ocorrência       | No prazo      | %          | Fora do Prazo | %         | Total         |
|--------------------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|
| Positivos (Elogios, etc) | 8804          | 100%       | 3             | 0%        | 8807          |
| Solicitação/Informação   | 23703         | 99%        | 277           | 1%        | 23980         |
| Reclamação / crítica     | 2009          | 96%        | 83            | 4%        | 2092          |
| Neutros (marcações, etc) | 6061          | 100%       | 1             | 0%        | 6062          |
| <b>Total anual</b>       | <b>40.577</b> | <b>99%</b> | <b>364</b>    | <b>1%</b> | <b>40.941</b> |

\* 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.*

## Detalhamento por trimestre - SESI



| Trimestre    | Tipo de ocorrência       | No prazo | %    | Fora do Prazo | %     | Total | Total do Trimestre |
|--------------|--------------------------|----------|------|---------------|-------|-------|--------------------|
| 1º Trimestre | Positivos (Elogios, etc) | 5169     | 100% | 0             | 0,0%  | 5169  | 19840              |
|              | Solicitação/Informação   | 10784    | 100% | 37            | 0,3%  | 10821 |                    |
|              | Reclamação / crítica     | 419      | 98%  | 7             | 1,6%  | 426   |                    |
|              | Neutros (marcações, etc) | 3424     | 100% | 0             | 0,0%  | 3424  |                    |
| 2º Trimestre | Positivos (Elogios, etc) | 1269     | 100% | 0             | 0,0%  | 1269  | 10209              |
|              | Solicitação/Informação   | 8022     | 99%  | 53            | 0,7%  | 8075  |                    |
|              | Reclamação / crítica     | 198      | 85%  | 35            | 15,0% | 233   |                    |
|              | Neutros (marcações, etc) | 632      | 100% | 0             | 0,0%  | 632   |                    |
| 3º Trimestre | Positivos (Elogios, etc) | 1469     | 100% | 3             | 0,2%  | 1472  | 6363               |
|              | Solicitação/Informação   | 2910     | 96%  | 109           | 3,6%  | 3019  |                    |
|              | Reclamação / crítica     | 861      | 95%  | 41            | 4,5%  | 902   |                    |
|              | Neutros (marcações, etc) | 969      | 100% | 1             | 0,1%  | 970   |                    |
| 4º Trimestre | Positivos (Elogios, etc) | 897      | 100% | 0             | 0,0%  | 897   | 4529               |
|              | Solicitação/Informação   | 1987     | 96%  | 78            | 3,8%  | 2065  |                    |
|              | Reclamação / crítica     | 531      | 100% | 0             | 0,0%  | 531   |                    |
|              | Neutros (marcações, etc) | 1036     | 100% | 0             | 0,0%  | 1036  |                    |
| Total Anual  |                          | 40577    |      | 364           |       | 40941 |                    |

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

### Canais Oficiais:

- Instagram: <https://www.instagram.com/sesimg>
- Instagram: <https://www.instagram.com/clubesesimg>
- Instagram: <https://www.instagram.com/sesiculturamg>
- Instagram: <https://www.instagram.com/orquestrasesiminas>
- Instagram: <https://www.instagram.com/museudearteseoficios/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/SesiMinas/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/sesiculturamg>
- Facebook: <https://www.facebook.com/sesimuseudearteseoficios/>
- LinkedIn: <https://br.linkedin.com/company/sesimg>
- Tiktok: <https://www.tiktok.com/@sesimgoficial>
- Youtube: <https://www.youtube.com/SESIMINAS>

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