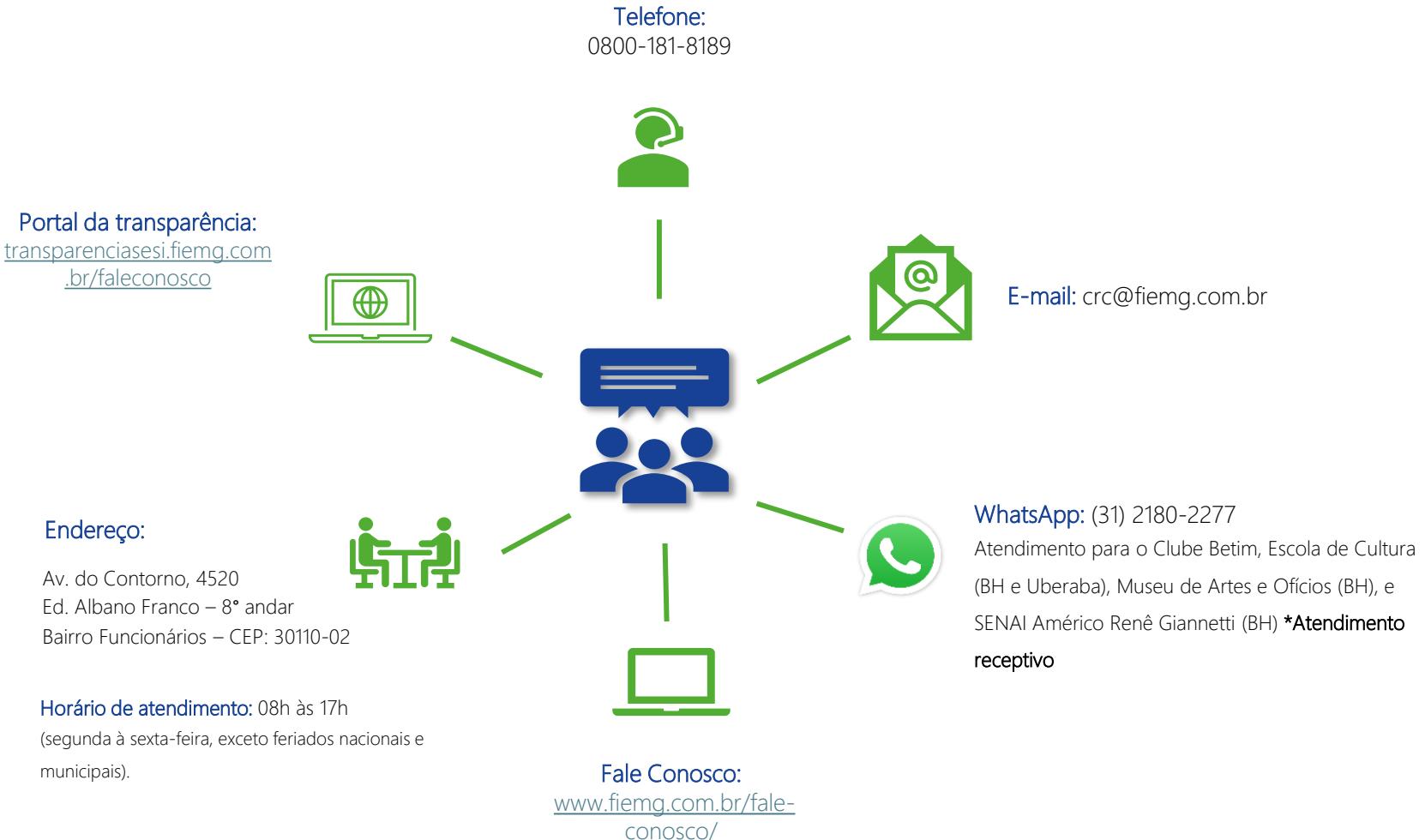




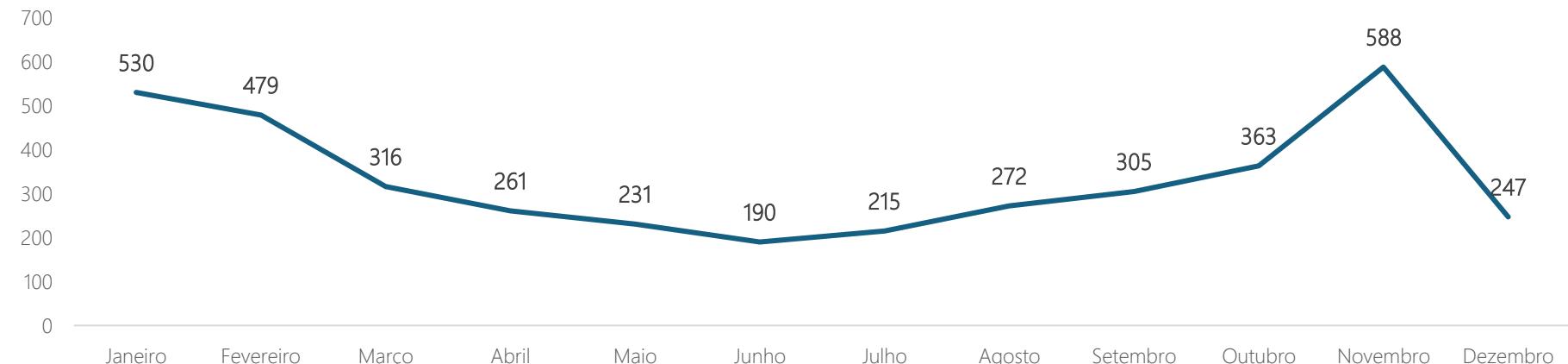
Demonstrativo SESI
Consolidado de resultados:
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão
Anual - 2025

Canais de contato do SAC – Serviço de atendimento ao cidadão



Atendimentos do SAC em 2025 - SESI

Total de atendimentos:
3.997



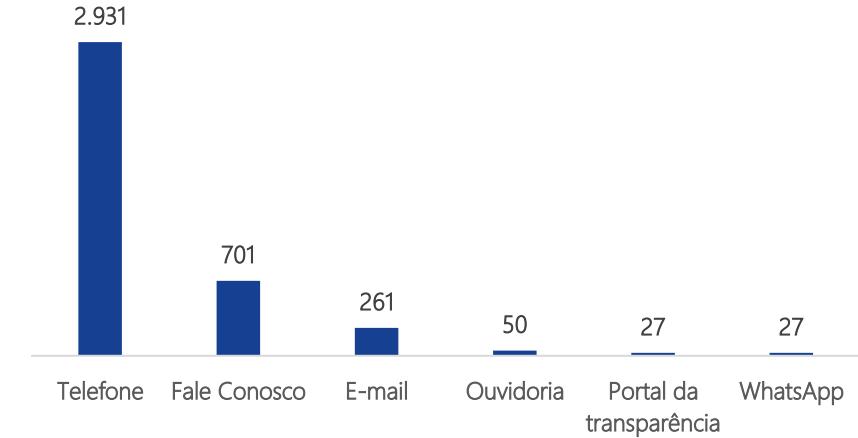
Rótulos de Linha	Ura/Telefone	Fale Conosco	Email	Ouvidoria	Portal da transparência	WhatsApp	Total Geral
jan	446	70	10	1	3		530
fev	386	72	10	7	0	4	479
mar	244	38	29		3	2	316
abr	189	41	24	4	1	2	261
mai	137	40	38	8	2	6	231
jun	120	43	17	2	2	6	190
jul	145	51	13	4	1	1	215
ago	168	73	21	4	5	1	272
set	199	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
Total	3.997	100%	0	0%	3.997



% conclusão dentro do prazo
100%

* em dias

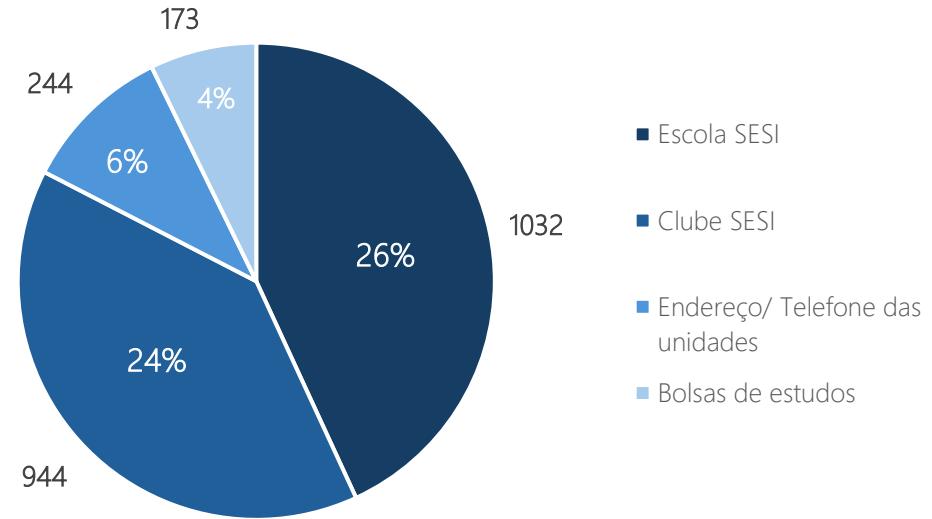
% conclusão fora do prazo
0%

* 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
Total	3.997	100%	0	0%	3.997

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

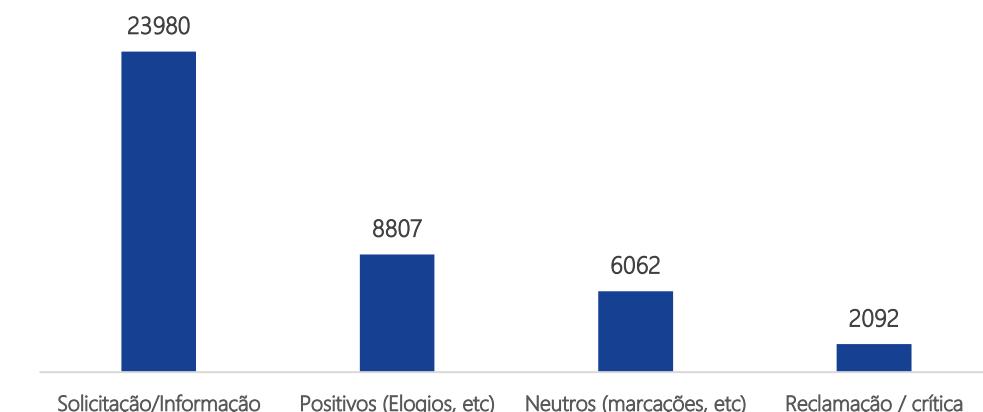


Total de atendimentos 2025: 40.941

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
Total anual	40.577	99%	364	1%	40.941

* dados do 1º trimestre incompletos por ausência de plataforma

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



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/orquestrasessiminas>
- 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>