

*Demonstrativo – consolidado de resultados:
Central de Relacionamento com o Cliente
Anual – 2024 - SENAI*

Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2024 – Anual

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Telefone	9.765	100%	0	0,00%	9.765
Fale Conosco	2.069	100%	0	0,00%	2.069
E-mail	112	100%	0	0,00%	112
Ouvidoria	48	100%	0	0,00%	48
Plataforma de Negócios	47	100%	0	0,00%	47
Presencial	-	-	-	-	-
Chat	-	-	-	-	-
WhatsApp	-	-	-	-	-
Total Geral	12.041	100%	0	0,00%	12.041

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	10.987	100%	0	0%	10.987
Solicitação	926	100%	0	0%	926
Reclamação	90	100%	0	0%	90
Sugestão	31	100%	0	0%	31
Elogio	7	100%	0	0%	7
Total Geral	12.041	100%	0	0%	12.041

Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2024 – Por mês

Instituição - SENAI							
Meses	Telefone	Fale Conosco	E-mail	Ouvidoria	Plataforma de Negócios	WhatsApp	Total por mês
Janeiro	1.172	174	12	17	0	0	1375
Fevereiro	869	151	7	4	1	0	1032
Março	917	158	10	5	0	0	1090
Abril	940	186	5	6	3	0	1140
Maio	787	169	10	1	5	0	972
Junho	862	198	6	2	10	0	1078
Julho	1005	221	22	5	8	0	1261
Agosto	812	182	9	1	0	0	1004
Setembro	693	178	9	2	3	0	885
Outubro	782	182	7	5	6	0	982
Novembro	552	158	5	0	7	0	722
Dezembro	374	112	10	0	4	0	500
Total	9765	2069	112	48	47	0	12041

Tempo Médio de Atendimento

1,02

*em dias

% Conclusão no prazo

100%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

Principais ocorrências por assunto:

- Curso Técnico: **30,76%**
- Curso de Qualificação: **21,78%**
- Curso Aprendizagem: **10,98%**
- Certificados (Cursos): **5,35%**

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, 4520- Funcionários – 8º andar - Belo Horizonte - MG

CEP: 30110-028

Geral: (31) 3263-4200

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 do Portal FIEMG (<https://www.fiemg.com.br/fale-conosco/>) e pelo Portal da Transparência (<https://transparenciasenai.fiemg.com.br/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. Acesso através do link: <https://transparenciasenai.fiemg.com.br/faq>

- **Mídias Sociais**

São canais diretos e interativos de aproximação e diálogo com o cidadão:

<https://www.facebook.com/SenaiMG>

<https://www.instagram.com/senaiminas/>

<https://www.youtube.com/@senaiminas>

Mídias Sociais



Quantitativo total de Atendimentos em 2024 – Anual

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Elogio	3.081	99,4%	18	0,6%	3.099
Solicitação/informação	10.852	98,5%	163	1,5%	11.015
Reclamação	819	96,5%	30	3,5%	849
Neutros (marcações)	1.347	98,4%	20	1,6%	1.367
Total Geral	16.099	98,6%	231	1,4%	16.330

% Conclusão no prazo

98,6%

% Conclusão fora do prazo

1,4%

AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO

