

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



*Pelo futuro do trabalho*

## Quantitativo total de atendimentos do SAC em 2024 - Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Telefone	3.405	100%	0	0,00%	3.405
Fale Conosco	747	100%	0	0,00%	747
E-mail	72	100%	0	0,00%	72
Ouvidoria	62	100%	0	0,00%	62
Plataforma de Negócios	25	100%	0	0,00%	25
WhatsApp	1	100%	0	0,00%	1
Presencial	-	-	-	-	-
Chat	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>4.312</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>4.312</b>

## Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	3.528	100%	0	0,00%	3.528
Solicitação	605	100%	0	0,00%	605
Reclamação	161	100%	0	0,00%	161
Sugestão	13	100%	0	0,00%	13
Elogio	5	100%	0	0,00%	5
<b>Total Geral</b>	<b>4.312</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>4.312</b>

## Quantitativo total de atendimentos do SAC em 2024 – Por mês

Instituição - SESI							
Meses	Telefone	Fale Conosco	E-mail	Ouvidoria	Plataforma de Negócios	WhatsApp	Total por mês
Janeiro	346	61	6	12	0	0	<b>425</b>
Fevereiro	278	41	3	9	1	0	<b>332</b>
Março	264	44	10	9	2	0	<b>329</b>
Abril	230	54	8	4	0	0	<b>296</b>
Mai	178	49	4	2	1	0	<b>234</b>
Junho	181	54	7	3	3	0	<b>248</b>
Julho	215	62	5	2	3	0	<b>287</b>
Agosto	332	75	3	0	2	0	<b>412</b>
Setembro	402	78	6	10	2	0	<b>498</b>
Outubro	430	94	5	7	1	1	<b>538</b>
Novembro	321	86	8	1	6	0	<b>422</b>
Dezembro	228	49	7	3	4	0	<b>291</b>
<b>Total</b>	<b>3405</b>	<b>747</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>4312</b>

Tempo Médio de Atendimento

**1,05**

\* em dias

% Conclusão no prazo

**100%**

% Conclusão fora do prazo

**0,00%**

#### Principais ocorrências por assunto:

- Escolas SESI: **36,64%**
- Clube SESI: **19,67%**
- Bolsas de estudos: **6,26%**
- Produtos saúde, segurança o trabalho e qualidade de vida: **5,29%**

#### 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 Portal FIEMG (<https://www.fiemg.com.br/fale-conosco/>), pelo site do SESI/DRMG (<https://www.fiemg.com.br/sesi/fale-conosco/>) e Portal da Transparência (<https://transparenciasesi.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](mailto: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://transparenciasesi.fiemg.com.br/faq>.

- **Mídias Sociais**

São canais diretos e interativos de aproximação e diálogo com o

cidadão: <https://www.facebook.com/SesiMinas>

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

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

# Mídias Sociais



## Quantitativo total de atendimentos em 2024 – Anual

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Elogio	10.614	99,9%	12	0,1%	10.626
Solicitação/informação	14.965	99,2%	119	0,8%	15.084
Reclamação	869	94,7%	48	5,2%	917
Neutros (marcações)	233	100%	0	0,0%	233
<b>Total Geral</b>	<b>26.681</b>	<b>99,3%</b>	<b>179</b>	<b>0,7%</b>	<b>26.860</b>

% Conclusão no prazo

**99,3%**

% Conclusão fora do prazo

**0,7%**

*AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO*



[www.fiemg.com.br/sesi](http://www.fiemg.com.br/sesi)