

A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, rendered in a light gray color.

# SESI

## **Demonstrativo – consolidado de resultados: Central de Relacionamento com o Cliente – janeiro à dezembro 2020**

A decorative graphic in the bottom left corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, rendered in a light gray color.The SESI logo, featuring the word "SESI" in white, bold, sans-serif capital letters inside a blue rectangular box with horizontal lines on the left and right sides.

**SESI**

*Serviço Social da Indústria*  
**PELO FUTURO DO TRABALHO**

## 1 - Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2020 por Canal de Atendimento

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do Prazo	%	Total
E-mail	26	100%			26
Mídias Sociais	1.542	83%	310	17%	1.852
Telefone	834	99,9%	1	0,1%	835
Fale Conosco	543	94%	34	6%	577
Outros	47	100%			47
Presencial					-
Chat					-
Whatsapp					-
<b>Total Geral</b>	<b>2.992</b>	<b>90%</b>	<b>345</b>	<b>10%</b>	<b>3.337</b>

## Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do Prazo	%	Total
Informação	1.257	97%	42	3%	1.299
Solicitação	176	99%	1	1%	177
Reclamação	133	96%	5	4%	138
Sugestão	15	88%	2	12%	17
Elogio	1.411	83%	295	17%	1.706
<b>Total Geral</b>	<b>2.992</b>	<b>90%</b>	<b>345</b>	<b>10%</b>	<b>3.337</b>

Devido à pandemia do Covid-19 por medidas de segurança, a Central de Relacionamento com os Clientes esteve com as atividades suspensas de forma preventiva, no mês de março, retornando aos atendimentos em abril com sua equipe reduzida, até que os protocolos de segurança fossem definidos e aprovados pelos órgãos de saúde. Por este motivo, tivemos atrasos em algumas tratativas

**Tempo Médio de Atendimento****2**

\*em dias

**Ocorrências por assunto (todos os canais, exceto mídias sociais):**

- Escolas SESI: 42,09%
- Clubes SESI: 16,03%
- Produtos SST e Qualidade de Vida: 3,23%
- Telecurso 2000: 3,03%
- Outros: 35,62%

**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, 4456- Funcionários

Belo Horizonte - MG

CEP 30110-028

Geral: (31) 3263 4200

## 5.1.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

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://www7.fiemg.com.br/fale-conosco>), pelo site do SESI/DRMG (<https://www7.fiemg.com.br/sesi/fale-conosco>) e Portal da Transparência (<http://www.fiemg.com.br/transparenciaSESI/faleconosco>).

- **Telefone:**

Disponível aos cidadãos para ligações a nível nacional - (31) 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.

- **Mídias Sociais**

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

[www.facebook.com/sesimg/](http://www.facebook.com/sesimg/)

[www.instagram.com/sesiminas/](http://www.instagram.com/sesiminas/)

[www.twitter.com/sesimg/](http://www.twitter.com/sesimg/)

[www.youtube.com/sistemafiemg/](http://www.youtube.com/sistemafiemg/)



*Serviço Social da Indústria*  
**PELO FUTURO DO TRABALHO**

***FIEMG.COM.BR/SESI***



@sesiminas



@sesimg



@sesimg

