

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 2021**

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 a bold, blue, sans-serif font, enclosed within a blue rectangular border with horizontal lines on the left and right sides.

**SESI**

*Serviço Social da Indústria*

**PELO FUTURO DO TRABALHO**

### Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2021 por Canal de Atendimento

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	22	100%	0	0,0%	1
Plataforma de Negócios	2	100%	0	0,0%	2
Telefone	681	100%	0	0,0%	680
Fale Conosco	631	100%	0	0,0%	620
Ouvidoria	49	100%	0	0,0%	39
Presencial	-	-	-	-	-
Chat	-	-	-	-	-
WhatsApp	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>1.385</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1.385</b>

### Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	1.191	100%	0	0,0%	1.191
Solicitação	97	100%	0	0,0%	97
Reclamação	78	100%	0	0,0%	78
Sugestão	16	100%	0	0,0%	16
Elogio	2	100%	0	0,0%	2
Outro Assunto	1	100%	0	0,0%	1
<b>Total Geral</b>	<b>1.385</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.385</b>

Tempo Médio de Atendimento

1,47

\* em dias

% Conclusão no prazo

100,00%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

### Principais ocorrências por assunto:

- Escolas SESI: 29,6%
- Campanhas de Vacinação: 13,14%
- Produtos Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida: 10,97%
- Trabalhe Conosco: 8,95%
- Clubes SESI: 8,81%

### 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

# Mídias Sociais



## Quantitativo Total de Atendimentos em 2021 pelas Mídias Sociais

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	137	97,2%	4	2,8%	141
Solicitação	1.025	99,7%	3	0,3%	1.028
Reclamação	947	99,5%	5	0,5%	952
Elogio	2.999	99,7%	9	0,3%	3.008
<b>Total Geral</b>	<b>5.108</b>	<b>99,59%</b>	<b>21</b>	<b>0,41%</b>	<b>5.129</b>

% Conclusão no prazo

**99,59%**

% Conclusão fora do prazo

**0,41%**

### 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://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 - 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

