

*Demonstrativo – consolidado de resultados:  
Central de Relacionamento com o Cliente  
Anual -2023*



*Pelo futuro do trabalho*

# ANUAL 2023

## Quantitativo Total de Atendimentos do SAC em 2023

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	90	100%	0	0,00%	90
Plataforma de Negócios	4	100%	0	0,00%	4
Telefone	2.500	100%	0	0,00%	2.500
Fale Conosco	578	100%	0	0,00%	578
Ouvidoria	58	100%	0	0,00%	58
Presencial	-	-	-	-	-
Chat	-	-	-	-	-
WhatsApp	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>3.230</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>3.230</b>

## Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	2.386	100%	0	0,00%	2.386
Solicitação	658	100%	0	0,00%	658
Reclamação	163	100%	0	0,00%	163
Sugestão	19	100%	0	0,00%	19
Elogio	4	100%	0	0,00%	4
<b>Total Geral</b>	<b>3.230</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>3.230</b>

Tempo Médio de Atendimento

1,33

% Conclusão no prazo

100%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

\* em dias

**Principais ocorrências por assunto:**

- Escolas SESI: 37,34%
- Clube SESI: 22,66%
- Campanha de vacinação: 5,45%
- Bolsas de estudos: 4,95%
- Produtos saúde, segurança o trabalho e qualidade de vida: 3,81%

**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, 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://www10.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. Acesso através do link: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSESI/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 2023 – Anual das Mídias Sociais

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	6.421	99,4%	41	0,6%	6.462
Solicitação	5.039	98,8%	62	1,2%	5.101
Reclamação	3.431	99,2%	26	0,8%	3.457
Elogio	9.149	99,98%	2	0,02%	9.151
Outros	12.468	100%	0	0%	12.468
<b>Total Geral</b>	<b>36.508</b>	<b>99,5%</b>	<b>131</b>	<b>0,5%</b>	<b>36.639</b>

% Conclusão no prazo

**99,5%**

% Conclusão fora do prazo

**0,5%**

*AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO*



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