

# **Relatório de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação**

**SESI Pernambuco**



**3º Trimestre  
2025**

# Sumário

<b>1 Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI/PE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Ouvidoria .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Processos de Atendimento e Tipos de Manifestações .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Resultados e Informações Gerais .....</b>	<b>7</b>
<b>Quantidade de pedidos de informação no 3º Semestre de 2025..</b>	<b>7</b>
<b>Quantidade de pedidos de informações (atendimentos) por meio de comunicação .....</b>	<b>9</b>
<b>Quantidade de pedidos de informação (atendimentos) por nível de complexidade .....</b>	<b>9</b>
<b>Quantidade de manifestações demandadas à Ouvidoria: .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Indicadores do desempenho.....</b>	<b>11</b>
<b>Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. Resultados apurados .....</b>	<b>13</b>
<b>Quantidade de pedidos de informações atendidas no prazo .....</b>	<b>13</b>
<b>Prazo médio de atendimento.....</b>	<b>14</b>
<b>Quantidade de atendimentos recebidos pelo SAC com apresentação de recursos .....</b>	<b>14</b>
<b>Acessibilidade.....</b>	<b>14</b>
<b>Pesquisa de satisfação .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Melhorias previstas para o exercício de 2025 .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Conclusão .....</b>	<b>16</b>

## **1 Introdução**

O Relatório tem o objetivo de apresentar informações referentes aos atendimentos realizados por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria do SESI Pernambuco, no 3º trimestre de 2025, proporcionando uma visão geral do funcionamento desses canais, dos processos de gestão, do tratamento dos registros e das manifestações recebidas.

As ações desenvolvidas pelo Regional foram estruturadas com base nas diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional/CNI, no Plano de Monitoramento dos Sistemas e Processos de Acesso à Informação, aprovado pelo Comitê de Transparência, na Lei de Acesso à Informação (LAI nº 12.527/2011) e no Programa de Compliance do Sistema FIEPE, contemplando inclusive os Serviços Sociais Autônomos.

Em conformidade com a LAI, foram definidas instâncias responsáveis pelo tratamento das demandas e pelos recursos: a Ouvidoria do SESI Pernambuco exerce a função de Responsável Superior, deliberando sobre recursos apresentados em casos de negativa de acesso ou omissão de resposta do SAC; já a Superintendência atua como Responsável Máximo, instância recursal final no âmbito institucional.

Foi ainda designado o Responsável pelo Monitoramento, incumbido de avaliar continuamente os sistemas e processos de acesso à informação, assegurando conformidade com a legislação, observância dos prazos de atendimento e identificação de oportunidades de melhoria. No SESI Pernambuco, essa função é desempenhada pela Gerência Jurídica e de Compliance do Sistema FIEPE.

O monitoramento constante e o aprimoramento dos procedimentos visam garantir um atendimento eficiente aos cidadãos, clientes e à sociedade, promovendo a transparência, fortalecendo a integridade institucional e reforçando o compromisso com a excelência na prestação de serviços.

## **2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI/PE**

### **2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão**

O SESI/PE possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, dúvidas, elogios e sugestões apresentadas pelos cidadãos, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

Os cidadãos podem apresentar suas manifestações ao SESI/PE pelos seguintes meios de comunicação:

- Site da Transparência - <https://transparencia.pe.sesi.org.br/faleconosco/indexsac.php>
- E-mail: faleconosco@sistemaefiepe.org.br
- Telefone / SAC : Serviço de Atendimento ao Cidadão: 0800 600 9606 (para atendimento dentro de Pernambuco) - Para outras regiões, o cidadão poderá registrar a demanda via formulário on-line.
- Presencial: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Endereço: Av. Cruz Cabugá, 767 Santo Amaro, Recife-PE - CEP: 50040-000.

### **2.2 Ouvidoria**

A Ouvidoria do SESI Pernambuco é a instância responsável pelo recebimento, registro e tratamento das manifestações da sociedade, funcionando como canal direto de comunicação entre o cidadão, clientes e a instituição. Sua atuação está alinhada às diretrizes de transparência, integridade e governança do Sistema FIEPE, bem como às normas previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI nº 12.527/2011).

Além de atuar no atendimento das manifestações, a Ouvidoria exerce papel estratégico como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Para isso, organiza seu trabalho em dois fluxos distintos:

1. Atendimento de manifestações: canal destinado a manifestações como reclamações, denúncias, elogios e solicitações, garantindo que cada demanda seja registrada, analisada e respondida dentro dos prazos institucionais.
2. Tratamento de recursos em grau recursal: análise dos pedidos que não foram atendidas pelo SAC, atuando como Responsável Superior na tomada de decisões sobre concessão ou negativa de acesso à informação.

A Ouvidoria também contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos processos institucionais, fornecendo relatórios e indicadores sobre a natureza e o volume das manifestações recebidas, permitindo à instituição identificar oportunidades de melhoria no atendimento e fortalecer a transparência e a confiança da sociedade. Cumprindo dessa forma, seu papel institucional de promover a participação cidadã, assegurar o direito de acesso à informação e garantir que as manifestações sejam tratadas com integridade, imparcialidade e eficiência.

Os cidadãos e os clientes (internos e externos) podem acessar a Ouvidoria do SESI/PE pelos seguintes meios de comunicação:

Site da Transparéncia - <https://transparencia.pe.sesi.org.br>

Site Institucional do SESI/PE - <http://fiepe.org.br/governanca/ouvidoria/>

E-mail: [ouvidoria@sistemafiepe.org.br](mailto:ouvidoria@sistemafiepe.org.br)

Telefone: (81) 3412.8540 | (81) 3412.8443

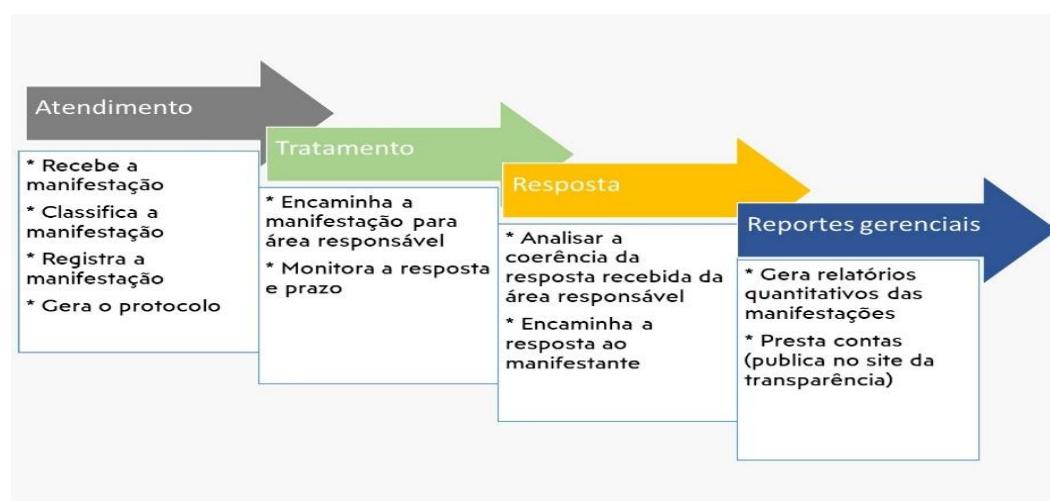
Presencial: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Endereço: Av. Cruz Cabugá, 767 Santo Amaro, Recife - PE - CEP: 50040-000.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparéncia do SESI/PE, no link do SAC, por meio do número de protocolo gerado o cidadão pode registrar, acompanhar ou recorrer sobre solicitações de Acesso à Informação que são relacionadas ao Regional.

## 2.3 Processos de Atendimento e Tipos de Manifestações

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI/PE, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



Além das ações previstas no fluxo de atendimento as manifestações, ambas instâncias, geram relatórios qualitativos e quantitativos, acompanha a evolução dos registros, monitora os

indicadores e presta contatas à sociedade com base nos critérios estabelecidos pelo Programa Transparência.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site do Sesi/PE na aba Transparência/integridade até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. A partir de 31 de maio de 2023, foi também publicado o Relatório de Monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação. Ambos os documentos podem ser consultados no através do link: <https://transparencia.pe.sesi.org.br/integridade/>.

As manifestações recepcionadas pelo SAC e pela Ouvidoria do Sesi/PE são classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

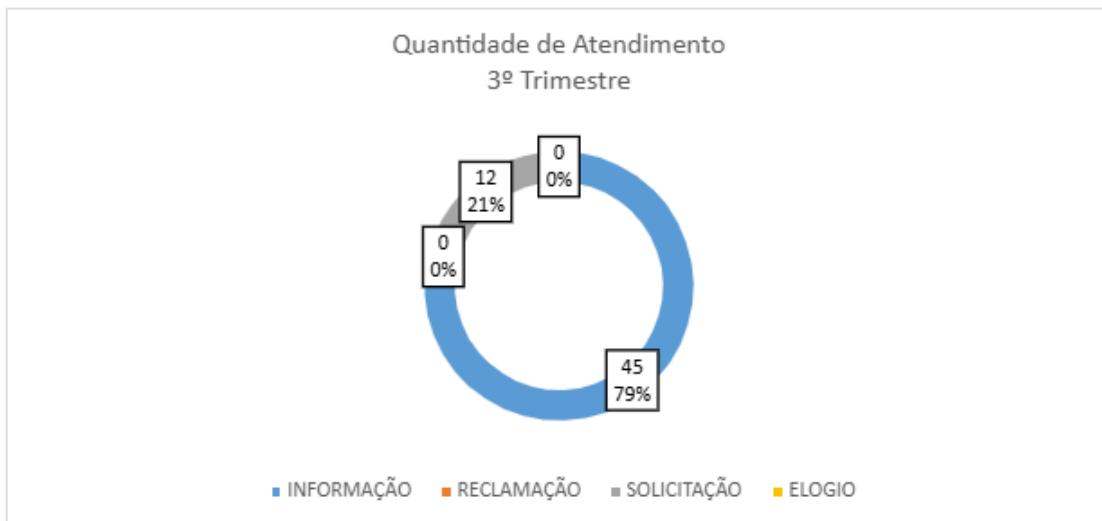
NATUREZA DO REGISTRO	CONCEITO	INSTÂNCIAS ATUANTES
<b>Pedidos de informação</b>	Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.	SAC
<b>Elogios</b>	Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.	SAC e Ouvidoria
<b>Sugestões</b>	Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.	SAC
<b>Reclamações</b>	Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.	SAC e Ouvidoria
<b>Denúncias</b>	Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.	Ouvidoria
<b>Solicitações</b>	Qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento especiais acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas pelo SAC.	Ouvidoria

Caso o SAC não responda o pedido de informação apresentado pelo cidadão, seja por motivo de negativa, não resposta, ou não atendimento de prazo, a Ouvidoria como instância recursal, poderá ser acionada. As orientações relativas ao processo de registro, acompanhamento e recurso, estão disponíveis aos usuários através do Portal da Transparéncia do SESI/PE, no link: <https://transparencia.pe.sesi.org.br/lai/>.

### 3. Resultados e Informações Gerais

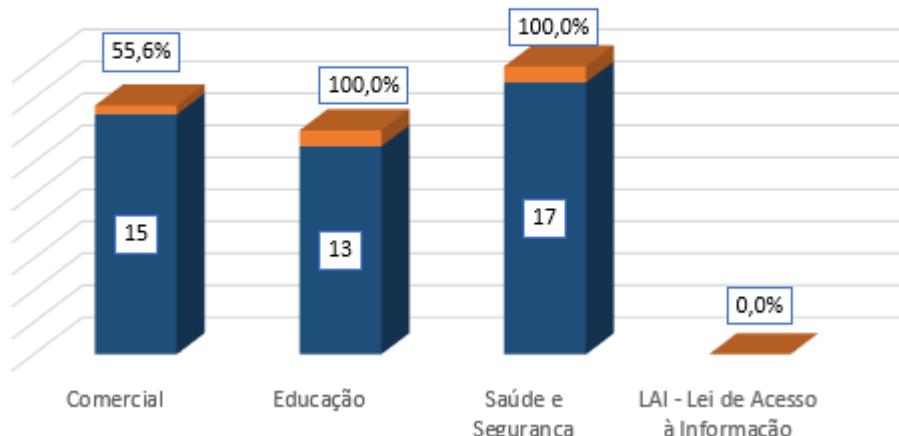
No 3º trimestre de 2025, o SAC e a Ouvidoria realizaram atendimentos em conformidade aos seus processos internos, alcançando os seguintes resultados:

#### Quantidade de Pedidos de Informação no 3º trimestre de 2025:



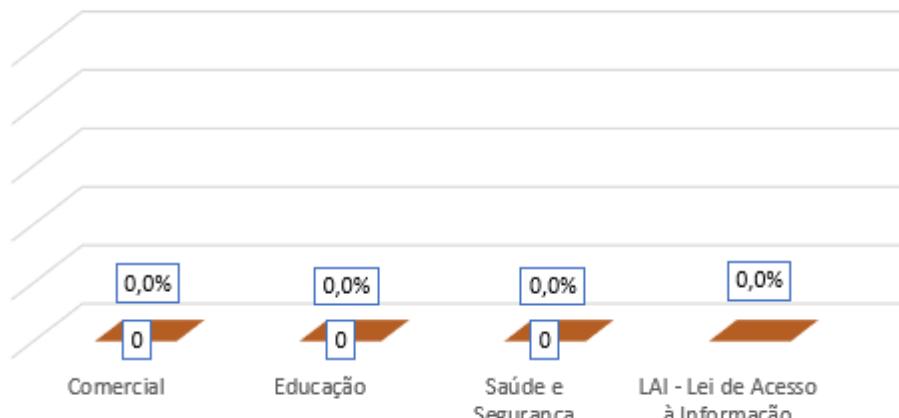
Dentre as principais áreas de atuação do SESI/PE, destacam-se as demandas classificadas como comerciais, que representam o volume de registros deste período. Esses pedidos estão relacionados à busca por serviços ofertados pela entidade.

### Principais áreas abordadas - Pedidos de Informação 3º Trimestre



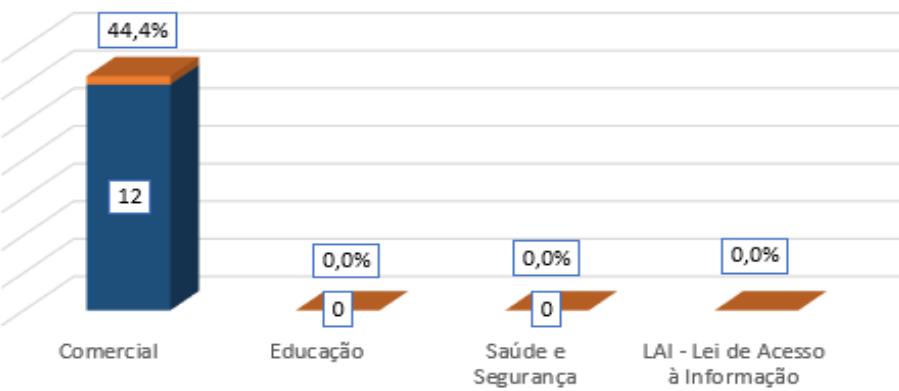
Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

### Principais áreas abordadas - Pedidos de Reclamação 3º Trimestre



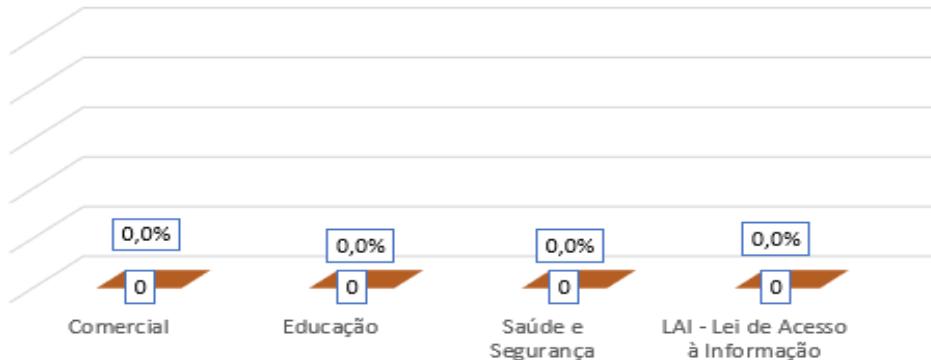
Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

### Principais áreas abordadas - Pedidos de Solicitação 3º Trimestre



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

**Principais áreas abordadas - Pedidos de Elogio**  
**3º Trimestre**

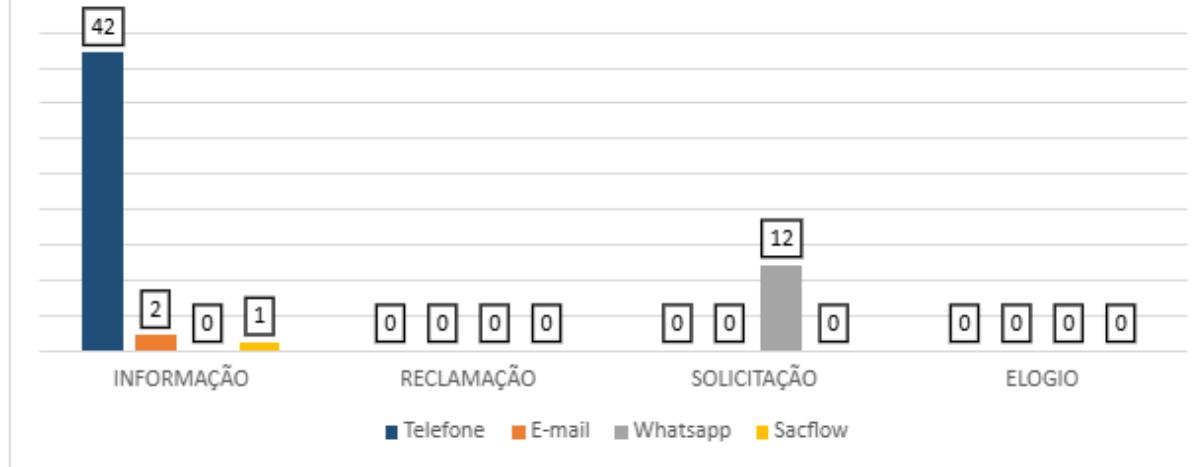


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

**Quantidade de pedidos de informações (atendimentos) por meio de comunicação:**

No 3º Trimestre, os 57 atendimentos realizados pelo SAC do SESI/PE foram efetivados por meio de ligações telefônicas, e-mails e mídias sociais. Não houve registros de atendimentos presenciais ou via formulário on-line. As naturezas dos atendimentos concentram-se em pedidos de informações e solicitações.

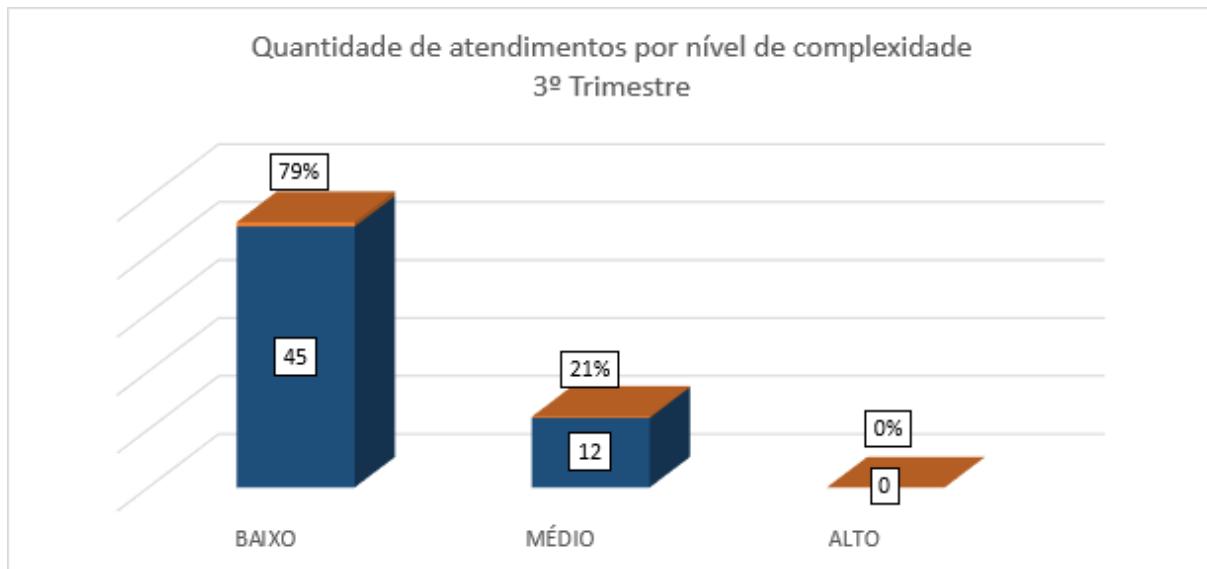
**Quantidade de interações por canal de origem**  
**3º Trimestre**



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

**Quantidade de pedidos de informação (atendimentos) por nível de complexidade:**

Do total de atendimentos que compuseram o escopo do nosso monitoramento do 3º Trimestre de 2025, 45 foram classificados como de baixa complexidade e 12 de média complexidade.



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

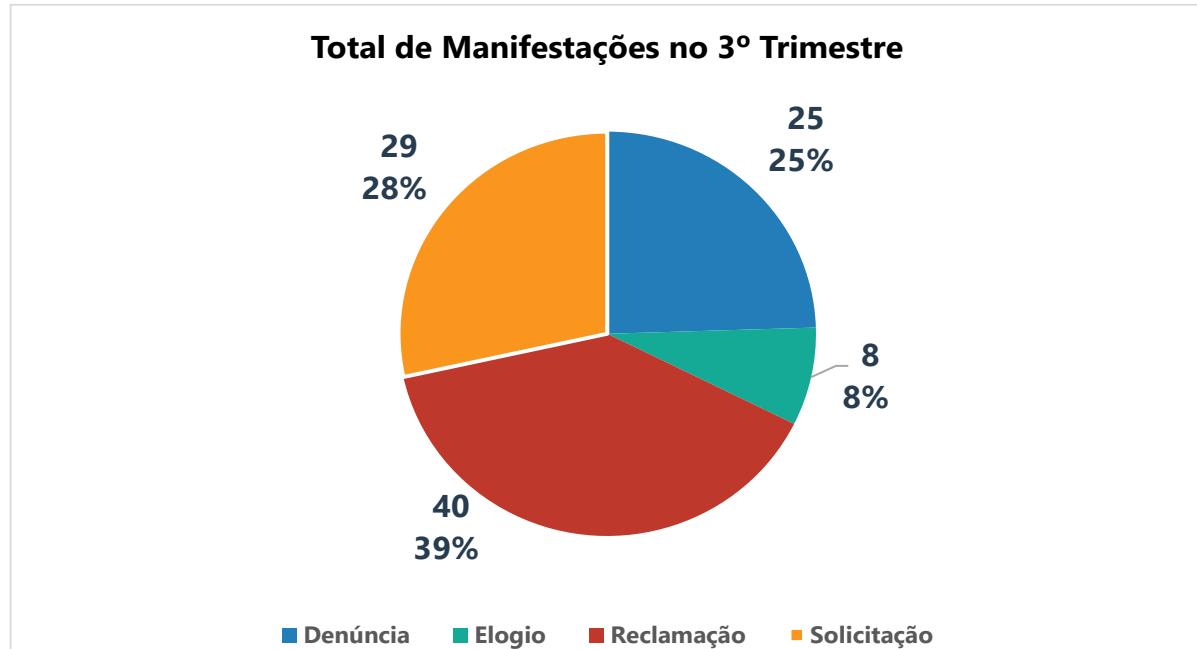
Os registros de baixa complexidade são distribuídos da seguinte forma:

- Baixo - até 6 dias úteis para elogios e sugestões;
- Baixo - até 8 dias úteis para informações;
- Médio - até 11 dias úteis para reclamações e solicitações;
- Alto – até 20 dias úteis para informações institucionais e que necessitem de tratamento de dados ou elaboração de estudos.

#### **Quantidade de manifestações demandadas à Ouvidoria:**

A Ouvidoria do SESI/PE registrou no 3º Trimestre, um total de 102 manifestações, distribuídos conforme as naturezas: Elogio (8%), Satisfação (28%), Reclamação (40%) e Denúncia (25%).

Todas as manifestações foram atendidas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos, evidenciando o comprometimento da Ouvidoria com a qualidade, a transparência e o cumprimento dos seus processos internos.



Fonte: Ouvidoria do SESI/PE.

No 3º trimestre de 2025, não foram recepcionados pela Ouvidoria do SESI/PE pedidos de análise ou recursos oriundos do SAC relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI).

Esse cenário reforça a resolutividade das demandas no atendimento de primeira instância, bem como a eficiência dos canais institucionais em fornecer informações de forma clara e tempestiva.

## 4. Indicadores do desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho com o propósito de avaliar a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas na Transparéncia Passiva e ao Programa de Compliance do SESI/PE. Sempre com foco na gestão e o acompanhamento da performance e qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos. Proporcionando a melhoria contínua das ações e o aprimoramento das boas-práticas relativas aos pedidos de informação direcionados ao SESI/PE.

Os indicadores de monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do SESI/PE são:

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de atendimentos dentro do prazo
Tipo:	Área
Finalidade	Medir índice de atendimentos realizados pelo SAC nos prazos estabelecidos.
Meta estabelecida	90% (proposta do Regional)
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Relatório de total de atendimentos
Periodicidade	Mensal
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	= $\sum$ Solicitações dentro do prazo / total de solicitações recebidas x 100
Polaridade	Quanto maior melhor
Premissas	Recomenda-se apresentar plano de ação sempre que o % estiver abaixo do previsto.

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de solicitações escaladas para as Instâncias recursais
Tipo:	Área
Finalidade	Medir o volume de demandas apresentadas as instâncias recursais
Meta estabelecida	A definir
Unidade de Medida	Percentual (%)

Instrumento de Medição (fonte)	Relatório de atendimentos por Instância Recursal
Periodicidade	Mensal
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	= $\sum$ Solicitações escaladas para as instâncias recursais/ total de solicitações recebidas x 100
Polaridade	Quanto menor melhor
Premissas	Acompanhar a evolução do ID.

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de satisfação do solicitante pelo atendimento.
Tipo:	Área
Finalidade	Medir a satisfação dos cidadãos sobre o atendimento do SAC
Meta estabelecida	85% de satisfação (proposta do Regional)
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Pesquisas de satisfação on-line (processo em desenvolvimento)
Periodicidade	Acumulativo
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	= $\sum$ Solicitações dentro do prazo / total de solicitações recebidas x 100
Polaridade	Quanto maior melhor
Premissas	Sempre que o índice de satisfação estiver abaixo do percentual estabelecido, gerar plano de ação para identificar o que ocasional o não alcance da satisfação e dar as devidas tratativas.

## Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Com foco no aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao cidadão, o SESI/PE buscou aprimorar os processos do SAC e da Ouvidoria, desde a revisão dos procedimentos das áreas bem como o investimento em ferramentas específicas para a gestão de manifestos,

reformulação da página do SAC e Ouvidoria no Portal da Transparência, fortalecendo a infraestrutura de atendimento e viabilizando a melhoria constante na qualidade dos atendimentos.

Além das melhorias estruturais, ações como participação em Fóruns e debates conduzidos pelo Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva.

## 4.1. Resultados apurados

### Quantidade de pedidos de informações atendidas no prazo

No período, foram recepcionados registros relativos a Informações, Solicitações e Reclamações, não sendo recebidos elogios. A distribuição ocorreu da seguinte forma:



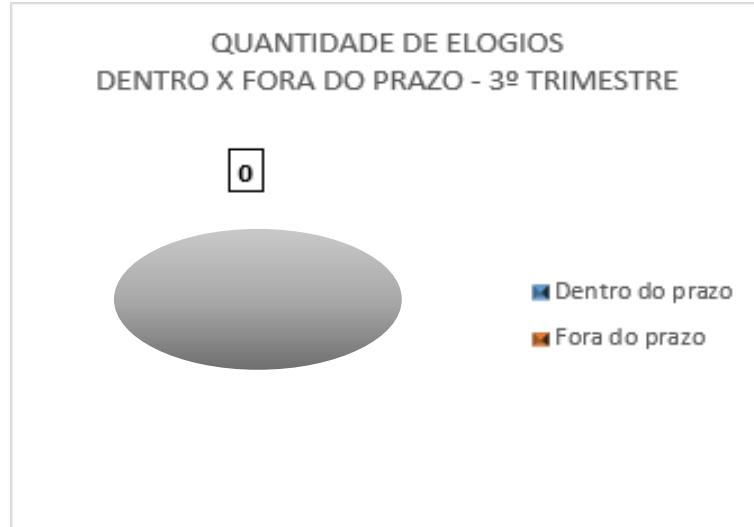
Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE

### Prazo médio de atendimento

No 3º trimestre o resultado do prazo médio de atendimento foi distribuído por tipo de registro e da seguinte forma:

- Informação: 13 minutos e 28 segundos;
- Solicitações: 03 horas 49 minutos e 55 segundos;
- Todos abaixo do tempo médio estabelecido.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SESI/PE tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, elas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

### Quantidade de atendimentos recebidos pelo SAC com apresentação de recursos

No 3º Trimestre de 2025, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/PE, sendo todos registros resolvidos ainda na primeira instância.

Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/PE.

### Acessibilidade

Outro aspecto importante, é a manutenção do fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira

página dos portais do SESI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico) e e-mail.

A página do SAC/PE no Portal da Transparência também contempla um ambiente específico com orientações sobre acessibilidade ([link](https://transparencia.pe.sesi.org.br/acessibilidade/) <https://transparencia.pe.sesi.org.br/acessibilidade/> ), além de Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços ofertados pelo SESI/PE.

### **Pesquisa de satisfação**

O procedimento de pesquisa de satisfação está em processo de estruturação em virtude da necessidade de novas customizações a serem realizadas no atual sistema utilizado pelo SAC. Ações internas foram iniciadas, contudo as demais atividades relativas à implantação serão continuadas ao longo de 2025, juntamente ao Projeto Jornada do Cliente e transformação digital.

## **5. Melhorias previstas para o exercício de 2025**

Em 2025, o SESI dará continuidade ao projeto de transformação digital iniciado em 2024, um passo estratégico para aprimorar seus serviços e qualificar ainda mais a experiência do cliente/cidadão.

Essa iniciativa contempla a adoção de novas tecnologias, a otimização de processos internos e a melhoria na interação com os diversos públicos da Instituição, por meio de plataformas digitais mais modernas e acessíveis.

Nesse contexto, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) será diretamente impactado com a integração de ferramentas e novos processos, promovendo maior agilidade, assertividade e eficiência no atendimento, além de fortalecer a cultura de inovação no relacionamento com o público.

## **6. Conclusão**

O SESI Pernambuco vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto aos pedidos de informação, buscando atender, desde sua implantação, à legislação vigente, às diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional/CNI, bem como às recomendações, acordos e ao Programa de Compliance institucional. Tudo isso com foco na conformidade das ações e no atendimento de qualidade à sociedade.

Os Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC e Ouvidoria do SESI/PE) utilizam ferramentas de gestão específicas para o registro, tratamento, acompanhamento, controle de prazos e emissão de respostas aos cidadãos, garantindo acessibilidade e rastreabilidade em todo o processo.

O resultado obtido no 3º Trimestre de 2025 evidencia a evolução consistente da atuação das duas instâncias de atendimento, demonstrando adesão efetiva às premissas da Transparência Passiva. O trabalho segue focado no aprimoramento contínuo das atividades, processos e indicadores, acompanhando o nível de maturidade das etapas futuras a serem implementadas.

Por fim, o SESI/PE segue firme em sua busca por novas iniciativas que permitam manter a excelência nos serviços prestados pelos seus canais de atendimento, incentivando a manutenção de resultados positivos e promovendo um ambiente acessível, transparente e íntegro no relacionamento com os cidadãos, clientes e a sociedade em geral.

**Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de  
Acesso à Informação do SESI/PE.**

**Serviço Social da Indústria – SESI PE**

**Departamento Regional de Pernambuco**

Av. Cruz Cabugá, 767, Casa da Indústria, Santo Amaro - Recife - PE

CEP: 50.040-000      CNPJ: 03.910.210/0001-05

[www.pe.sesi.org.br](http://www.pe.sesi.org.br)

Unidades SESI PE

Araripina - Belo Jardim - Cabo de Santo Agostinho - Camaragibe

Caruaru - Escada - Goiana - Ibura - Moreno - Paulista

Petrolina - SESI Saúde - Vasco da Gama

## Identificação interna do documento 4YM4H5M0C9-XCOSMP1



Nome do arquivo:

01.\_RELAT\_RIO\_SESI\_2025\_-\_\_3\_Trimestre\_\_2025\_202510271612  
11164360.pdf

Data de vinculação à solicitação: 27/10/2025 16:12

Aplicativo: 1264185