



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE  
ATIVIDADES  
CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES**

**1º TRIMESTRE**

Natal/RN, abril de 2026.

## Sumário

<b>1. Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Sistemas e Processos de Acesso à informação</b> .....	<b>2</b>
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão .....	2
2.2 Ouvidoria .....	3
2.3 Processos de Atendimento .....	3
<b>3. Resultados e Informações Gerais</b> .....	<b>3</b>
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação .....	3
3.2 Resultados e Informações Gerais 2025 .....	3
<b>4. Indicadores de Desempenho</b> .....	<b>12</b>
4.1 Resultados apurados .....	12
Quantidade de Pedidos de Informação Atendidos no Prazo .....	12
Prazo Médio de Atendimento .....	12
Quantidade de Pedidos de Informação com Apresentação de Recursos.....	12
Acessibilidade .....	12
Pesquisa de Satisfação .....	12
<b>5. Recomendações</b> .....	<b>13</b>
<b>6. Conclusão</b> .....	<b>13</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O SESI/RN – Departamento Regional, por meio de sua Unidade de Compliance e Integridade, tem intensificado seus esforços e investimentos estratégicos na melhoria contínua dos processos de gestão e controle internos. Este compromisso visa fortalecer as ferramentas digitais de transparência passiva e ampliar a efetividade da comunicação com a sociedade, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa e as exigências da legislação vigente.

### **Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação**

Desde 2022, sob a coordenação proativa do Comitê Gestor, o SESI/RN tem implementado uma série de ações estratégicas para assegurar o pleno atendimento às normas internas e externas sobre transparência e acesso à informação. Essas iniciativas refletem a diretriz institucional de aprimoramento contínuo, alinhada ao Programa de Compliance.

Entre os avanços mais significativos, destaca-se a reestruturação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Essa transformação implicou na adoção de um conjunto robusto de procedimentos internos, na criação de instâncias recursais claras e acessíveis, na elaboração de fluxogramas operacionais detalhados e no desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras.

### **Conformidade Legal e Mecanismos de Recurso**

Em estrito atendimento às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o SESI/RN estabeleceu formalmente os seguintes responsáveis pelas instâncias recursais, assegurando o direito do cidadão à revisão de decisões em caso de negativa ou omissão de resposta:

**Responsável Superior (Primeira Instância Recursal):** a Ouvidoria do SESI – DR foi designada para analisar recursos interpostos em caso de negativa de acesso à informação, não fornecimento de informações ou fornecimento de informações incompletas, incorretas ou em desacordo com a legislação.

**Responsável Máximo (Segunda Instância Recursal):** o Superintendente Regional é a autoridade máxima para deliberação em segunda e última instância recursal administrativa, garantindo a revisão final das decisões em conformidade com os princípios da LAI.

### **Instituição e Atribuições da Unidade de Monitoramento**

Visando aprimorar a governança e a *accountability*, em 2023, foi formalmente instituída a figura do Responsável pelo Monitoramento, com atribuição delegada à Unidade de Compliance e Integridade, conforme deliberação do Superintendente Regional em julho do mesmo ano.

A função primordial do monitoramento é assegurar a conformidade rigorosa dos processos de atendimento e acesso à informação com as normas vigentes, tanto internas quanto externas. Este processo inclui o acompanhamento sistemático da observância de prazos legais e institucionais para as respostas, a análise da qualidade e pertinência das informações fornecidas, e a proposição contínua de melhorias nos fluxos e ferramentas dos canais de acesso à informação.

### **Relatórios de Monitoramento e Indicadores de Desempenho**

Os relatórios de monitoramento são elaborados e publicados trimestralmente, respeitando os prazos e diretrizes estabelecidos para a prestação de contas e a fiscalização contínua, inclusive as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU), no que couber.

Este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao primeiro trimestre de 2026, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

### **Integração com o Programa de Compliance**

O Programa de Compliance do SESI/RN prevê a avaliação contínua de diversos processos institucionais, com foco na prevenção, detecção e correção de eventuais falhas que possam comprometer a integridade da gestão e a conformidade legal. A Ouvidoria, como instância fundamental nesse processo e garantia da participação social, também está integralmente incluída no Plano de Monitoramento, e seus resultados são incorporados aos relatórios trimestrais.

Para garantir a ampla publicidade e acessibilidade, os relatórios anuais da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como os relatórios trimestrais de monitoramento, encontram-se disponíveis para consulta pública no Portal da Transparência do SESI/RN.

## **2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

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

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte reafirma o compromisso institucional com a governança, a transparência e a integridade. Reconhecido como o canal oficial e primário para o exercício do direito fundamental de acesso à informação, o SAC atua com a missão de receber, processar, responder e monitorar todas as solicitações e manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Além de gerenciar os pedidos de informação formulados em consonância com a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011, o SAC é a porta de entrada para uma comunicação bidirecional e construtiva. O canal está integralmente disponível para acolher elogios, sugestões e demais manifestações, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida.

### **Canais de Atendimento ao Cidadão:**

**Chatbot (Plataforma Blip):** Canal digital automatizado com atendimento 24 horas.

**Portal Institucional:** <https://www.sesi-rn.com.br/>

**Telefone:** (84) 3204-6350

### 2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte atua como um canal institucional primordial para a mediação qualificada entre os interesses internos e externos da Entidade.

### **Canais de Acesso à Ouvidoria:**

**Telefone:** (84) 3204-6350, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h

**Atendimento Presencial:** Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900

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

**Portal Relato Confidencial (Canal de Denúncias Externo):**  
<https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>

### 2.3 Processos de Atendimento

O SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte estabelece um processo rigoroso e transparente para o atendimento de todas as manifestações recebidas. Este fluxo de trabalho é estruturado em três fases principais:

**Fase 1: Recebimento e Registro Formal da Manifestação** – As manifestações são acolhidas através dos canais oficiais e registradas de forma centralizada no Sistema de Gestão de Atendimento, com geração automática de número de protocolo único.

**Fase 2: Tratamento Preliminar e Análise Qualificada** – A manifestação é classificada conforme sua natureza e encaminhada à área gestora interna pertinente, com monitoramento ativo de prazos.

**Fase 3: Elaboração da Resposta e Conclusão do Atendimento** – A área gestora responsável elabora a resposta, que passa por validação antes do envio formal ao manifestante.

## **3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS**

### 3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Desde 2017, o SESI/RN tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Para garantir um monitoramento eficaz, o SESI/RN utiliza o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), consolidando uma cultura de melhoria contínua.

### 3.2 Resultados e Informações Gerais – 1º Trimestre 2026

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

O SAC do SESI/RN registrou, no 1º trimestre de 2026 (janeiro a março), um total de 3.226 contatos únicos por meio do chatbot (Plataforma Blip), além de 01 solicitação formal registrada no sistema próprio de SAC. A tabela abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

<b>INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO – SAC – 1º TRIMESTRE 2026</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Resultado</b>
Total de contatos únicos (Chatbot)	3.226
Contatos com interação efetiva	3.192 (98,95%)
Taxa de interação	98,95%
Taxa de rejeição	1,05%
Taxa de recorrência	34,81%
Total de mensagens trocadas	73.997
Média de satisfação (CSAT)	4,37 / 5,00
Tickets abertos	4.119
Tickets fechados	4.128
Tickets resolvidos	2.592
Tempo médio de resposta inicial	00:05:09
Solicitações no SAC tradicional	01
<b>Canal predominante</b>	<b>Chatbot (Plataforma Blip)</b>

Os dados demonstram a elevada eficiência do SAC no período, com 98,95% dos contatos resultando em interação efetiva. A média de satisfação de 4,37 em escala de 1 a 5 reflete o alto nível de qualidade do atendimento prestado. O chatbot consolidou-se como o principal canal de contato, absorvendo a grande maioria das demandas e reduzindo significativamente a necessidade de registros formais no sistema interno.

### **Volume de Mensagens**

#### **VOLUME DE MENSAGENS – SAC – 1º TRIMESTRE 2026**

Indicador	Quantidade
Mensagens recebidas	42.219
Mensagens enviadas	31.778
Média recebidas por contato	5,14
Média enviadas por contato	6,82
<b>TOTAL DE MENSAGENS</b>	<b>73.997</b>

O equilíbrio entre mensagens recebidas e enviadas indica fluxos conversacionais objetivos e compreensíveis para o usuário.

### Satisfação dos Usuários

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – SAC – 1º TRIMESTRE 2026	
Indicador	Resultado
Média geral de satisfação	4,37 / 5,00
Total de tickets fechados	4.147
Respostas à pesquisa de satisfação	763
<b>Taxa de resposta</b>	<b>18,40%</b>

A avaliação geral demonstra alto nível de satisfação dos usuários com o atendimento prestado.

### Indicadores Operacionais

INDICADORES OPERACIONAIS – SAC – 1º TRIMESTRE 2026	
Indicador	Resultado
Tickets abertos	4.119
Tickets fechados	4.128
Tickets resolvidos	2.592
Tempo médio de resposta inicial	00:05:09

Tempo médio de espera em fila	04:08:39
<b>Tempo médio de encerramento</b>	<b>06:20:38</b>

Os tempos observados são compatíveis com uma operação predominantemente digital e automatizada.

### **Atendimento via Sistema Próprio de SAC**

No período referente ao primeiro trimestre de 2026, o sistema próprio de SAC do SESI RN registrou apenas uma solicitação formal, identificada pelo protocolo SES-2667FBY0120, com data de registro em 20 de janeiro de 2026. A solicitação teve seu status final como “Resolvido”, não havendo registros de reincidência, pendência ou novos chamados ao longo do trimestre no sistema interno.

Esse cenário evidencia que as demandas dos usuários foram, em sua ampla maioria, absorvidas e solucionadas diretamente pelos canais digitais, especialmente pelo chatbot, reduzindo significativamente a necessidade de abertura de chamados formais no SAC tradicional.

### **Ouvidoria – Canal de Integridade**

O Canal de Integridade do SESI/DR-RN registrou, no 1º trimestre de 2026 (janeiro a março), um total de 14 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

<b>INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO – OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2026</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Resultado</b>
Total de manifestações recebidas	14
Casos concluídos	10 (71,43%)
Casos sob análise	04 (28,57%)
Manifestações identificadas	07 (50,00%)
Manifestações anônimas	05 (35,71%)
Manifestações sigilosas	02 (14,29%)
Canal predominante	Hotsite (78,57%)
Tempo médio de investigação (Moderada)	8 dias

<b>Criticidade predominante</b>	<b>Moderada (100%)</b>
---------------------------------	------------------------

Os dados demonstram a efetividade do Canal de Integridade no âmbito do SESI, com taxa de conclusão de 71,43% das manifestações recebidas no trimestre. Destaca-se o predomínio de manifestações identificadas (50%) e a utilização predominante do Hotsite como canal de comunicação (78,57%).

### Destaques do Trimestre

- a) Concentração de 50% das manifestações no mês de março (7 de 14)
- b) Predominância de “Outros” como tipo de público manifestante (64,29%)
- c) 71,43% das manifestações direcionadas à Gerência de Educação
- d) Problemas relacionados à entrega do produto/serviço como principal assunto (42,86%)
- e) 100% das manifestações classificadas como criticidade moderada

### Distribuição Mensal das Manifestações

<b>DISTRIBUIÇÃO MENSAL – OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2026</b>		
<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Janeiro	05	35,71%
Fevereiro	02	14,29%
Março	07	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

O mês de março concentrou a maioria das manifestações do trimestre (50%), com 7 de 14 registros. O mês de fevereiro apresentou o menor volume, com apenas 02 manifestações.

### Status das Manifestações

<b>STATUS DAS MANIFESTAÇÕES – 1º TRI 2026</b>		
<b>Status</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Caso Concluído	10	71,43%
Caso Sob Análise	04	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

A taxa de conclusão de 71,43% demonstra a eficiência operacional do Canal. Os 04 casos sob análise demandam investigação mais aprofundada em razão de sua natureza e potencial impacto.

### Classificação por Grupo de Manifestação

<b>GRUPO DE MANIFESTAÇÃO – 1º TRI 2026</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Reclamação	10	71,43%
Solicitação com Alto Grau de Complexidade	04	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

As reclamações representaram 71,43% das manifestações, seguidas pelas solicitações com alto grau de complexidade (28,57%).

### Assuntos Registrados no Trimestre

<b>ASSUNTOS – 1º TRIMESTRE 2026</b>		
<b>Assunto</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	06	42,86%
Solicitação com Alto Grau de Complexidade	04	28,57%
Processo Seletivo / Procedimentos de recrutamento e seleção	02	14,29%
Reclamação sobre ambiente de trabalho	01	7,14%
Problemas relacionados ao atendimento ao cliente	01	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços representaram o principal tema (42,86%), seguidos pelas solicitações com alto grau de complexidade (28,57%).

### Canais de Comunicação Utilizados

<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO – 1º TRI 2026</b>		
<b>Canal</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Hotsite	11	78,57%
E-mail	02	14,29%
Open Door	01	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

O Hotsite continua sendo o principal canal de comunicação (78,57%), demonstrando a consolidação da plataforma digital. Também foram registradas manifestações via E-mail (14,29%) e Open Door presencial (7,14%).

#### **Identificação do Manifestante**

<b>IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE – 1º TRI 2026</b>		
<b>Forma de Identificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Identificado	07	50,00%
Anônimo	05	35,71%
Sigiloso	02	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

No 1º trimestre, houve predomínio de manifestações identificadas (50%), seguidas pelas anônimas (35,71%) e sigilosas (14,29%).

#### **Tipo de Público**

<b>TIPO DE PÚBLICO – 1º TRI 2026</b>		
<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Outros	09	64,29%
Empregados	03	21,43%
Trabalhador da Indústria	02	14,29%

<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

A categoria “Outros” foi o principal grupo de manifestantes (64,29%), seguida por empregados (21,43%) e trabalhadores da indústria (14,29%).

### Perfil por Gênero

<b>PERFIL POR GÊNERO – 1º TRI 2026</b>		
<b>Gênero</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Não Identificado	07	50,00%
Feminino	04	28,57%
Masculino	03	21,43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

A maioria dos manifestantes não teve o gênero identificado (50%), coerente com o índice de manifestações anônimas e sigilosas. Entre os identificados, 28,57% eram do gênero feminino e 21,43% do masculino.

### Classificação por Potencial de Criticidade

<b>CRITICIDADE – 1º TRIMESTRE 2026</b>				
<b>Criticidade</b>	<b>Concluído</b>	<b>Análise</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Moderada	10	04	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>04</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Todas as manifestações foram classificadas como de criticidade moderada (100%).

### Tempo Médio de Investigação

<b>TEMPO MÉDIO DE INVESTIGAÇÃO – 1º TRI 2026</b>	
<b>Criticidade</b>	<b>Tempo Médio (dias)</b>
<b>Moderada</b>	<b>8 dias</b>

O tempo médio de investigação para os casos de criticidade moderada foi de 8 dias.

### Unidades e Filiais Envolvidas

<b>UNIDADES ENVOLVIDAS – 1º TRI 2026</b>		
<b>Unidade/Filial</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Gerência de Educação	10	71,43%
Gerência de Saúde e Segurança na Indústria	03	21,43%
Nenhum (não identificado)	01	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

A Gerência de Educação concentrou 71,43% das manifestações, resultado coerente com a natureza das atividades do SESI. Também foram registradas manifestações direcionadas à Gerência de Saúde e Segurança na Indústria (21,43%).

### Áreas Envolvidas

<b>ÁREAS ENVOLVIDAS – 1º TRI 2026</b>		
<b>Área</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Gerente da Escola SESI São Gonçalo do Amarante	04	28,57%
Gerente da Escola SESI Macau	03	21,43%
Gerente da Escola SESI Mossoró	03	21,43%
Gerente do SESI Clube Natal	03	21,43%
Nenhum	01	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

A Escola SESI São Gonçalo do Amarante concentrou o maior número de manifestações (28,57%), seguida pelas unidades de Macau, Mossoró e Clube Natal, cada uma com 21,43%.

## **4. INDICADORES DE DESEMPENHO**

### **4.1 Indicadores em Implementação**

A Unidade de Compliance e Integridade continua conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento, com destaque para a inclusão de indicadores-chave como: número de ações corretivas implementadas, índice de satisfação do cliente, índice de retenção de clientes, nível de confiança pós-atendimento, índice de recomendação, índice de reincidência de queixas, valor monetário agregado e tempo médio de atendimento.

A pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação estão sendo implantadas para o SAC, mas já efetivadas com a Ouvidoria. Em consonância com as boas práticas de Compliance, os indicadores deverão ser continuamente revisados e aprimorados em ciclos periódicos de monitoramento.

## **5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO**

### **Principais Conclusões do Trimestre**

- a) Volume expressivo no SAC: O total de 3.226 contatos únicos demonstra a consolidação dos canais digitais, com destaque para o chatbot (Plataforma Blip).
- b) Alta satisfação: Média CSAT de 4,37/5,00, refletindo a qualidade do atendimento.
- c) Baixo índice de chamados formais: Apenas 01 solicitação no sistema próprio de SAC, evidenciando a resolutividade dos canais digitais.
- d) Canal de Integridade ativo: 14 manifestações na Ouvidoria, com taxa de conclusão de 71,43%.
- e) Atenção à entrega de produtos/serviços: Principal tema das manifestações na Ouvidoria (42,86%).
- f) Digitalização consolidada: 78,57% das manifestações da Ouvidoria por canais digitais.

### **Recomendações para o 2º Trimestre de 2026**

Com base na análise realizada, recomenda-se:

- a) Concluir a apuração dos 04 casos sob análise com a devida celeridade, garantindo o rigor investigativo necessário.
- b) Aprimorar os processos de entrega de produtos e serviços, principal tema das reclamações registradas na Ouvidoria.
- c) Intensificar a divulgação do Canal de Integridade junto ao corpo de colaboradores e usuários dos serviços, visando ampliar a participação.
- d) Investigar as causas das manifestações concentradas na Escola SESI São Gonçalo do Amarante e nas demais unidades com registros.
- e) Elaborar análise comparativa com os trimestres anteriores para identificação de tendências e padrões.
- f) Manter o padrão de excelência no atendimento do SAC e buscar ampliar a taxa de resposta à pesquisa de satisfação (atualmente em 18,40%).

Os resultados obtidos no primeiro trimestre de 2026 reforçam a trajetória de excelência dos canais de acesso à informação do SESI/RN e evidenciam o comprometimento institucional com os mais elevados padrões de governança, transparência e integridade.

**Natal/RN, 30/04/2026.**

**UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE**