



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

2º TRIMESTRE

Natal/RN, julho de 2026.

SUMÁRIO

1. Introdução	01
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação	04
2.1 SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão	04
2.2 Ouvidoria	05
2.3 Processos de Atendimento	05
3. Resultados e Informações Gerais — 2º Trimestre de 2026	06
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	06
3.2 SAC — Resultados do 2º Trimestre de 2026	06
3.3 Ouvidoria — Resultados do 2º Trimestre	07
4. Resultados Acumulados — 1º Semestre de 2026	13
4.1 SAC — Acumulado do 1º Semestre e Comparativo Trimestral	13
4.2 Ouvidoria — Acumulado do Semestre e Comparativo Trimestral	13
5. Indicadores de Desempenho	19
6. Recomendações e Conclusão	19

1. Introdução

O presente relatório, elaborado pela Unidade de Compliance e Integridade do SESI/RN — Departamento Regional, apresenta a análise detalhada das atividades desenvolvidas pelos canais oficiais de acesso à informação durante o segundo trimestre de 2026, abrangendo os meses de abril, maio e junho, bem como os resultados consolidados do 1º semestre de 2026 (janeiro a junho). Este documento consolida os indicadores de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Programa de Compliance e pelas melhores práticas de governança corporativa.

a. Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação

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.

Desde 2022, sob a coordenação proativa da Superintendência Regional, 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.

b. 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:

1. 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.

2. 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.

c. 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 da Superintendência 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.

d. 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 segundo trimestre de 2026, complementada por análise acumulada do primeiro semestre e comparativo intertrimestral, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

e. 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

- a) Chatbot (Plataforma Blip): canal digital automatizado com atendimento 24 horas.
- b) Portal Institucional: <https://www.rn.sesi.org.br/> e <https://www.rn.sesi.org.br/contato/>
- c) Telefone: (84) 3204-6300

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

- a) Telefone: (84) 3204-6350, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h
- b) Atendimento Presencial: Av. Senador Salgado Filho, 2860 — Lagoa Nova — Natal/RN — CEP: 59075-900
- c) E-mail: ouvidoria@fiern.org.br
- d) 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 — 2º Trimestre de 2026

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. No 2º trimestre de 2026, deu-se prosseguimento às ações recomendadas no relatório do 1º trimestre, com destaque para a conclusão de todas as apurações pendentes do período anterior, o aprimoramento dos processos de entrega de produtos e serviços e o reforço da divulgação do Canal de Integridade junto ao corpo de colaboradores e usuários.

3.2 SAC — Resultados do 2º Trimestre de 2026

No segundo trimestre de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/RN manteve elevado volume de atendimentos por meio dos canais digitais, com predominância do atendimento automatizado via chatbot (Plataforma Blip). Os indicadores demonstram elevado índice de interação dos usuários, boa eficiência operacional e manutenção da qualidade do atendimento, refletida pela satisfação dos usuários (4,4/5) e pelo baixo índice de rejeição das conversas (0,96%).

Indicadores-Chave de Desempenho — SAC — 2º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Total de contatos únicos (Chatbot)	1.567
Contatos com interação	1.552 (99,04%)
Taxa de rejeição	0,96%
Taxa de recorrência	32,73% (508 contatos)
Total de mensagens trafegadas	33.118
Média de satisfação dos usuários	4,4/5
Taxa de resposta à pesquisa de satisfação	14,37%
Tickets abertos	4.508

Tickets fechados	4.410
Tempo médio até a primeira resposta	00:01:05
Manifestações formais (Sistema Próprio)	01 (Resolvida)

Os dados demonstram a consolidação do chatbot como principal canal de atendimento ao cidadão, com taxa de interação de 99,04% e conclusão integral dos fluxos conversacionais (100% dos contatos processados). A satisfação média dos usuários manteve-se em patamar elevado (4,4/5), e o tempo médio até a primeira resposta foi reduzido para pouco mais de um minuto, evidenciando ganho de agilidade operacional em relação ao trimestre anterior.

Atendimento via Chatbot (Plataforma Blip)

Indicador	Resultado
Contatos únicos	1.567
Contatos com interação	1.552
Contatos sem resposta	15
Taxa de interação	99,04%
Taxa de rejeição	0,96%

Os resultados demonstram excelente desempenho do chatbot, com praticamente todos os usuários iniciando e concluindo interações com sucesso. A redução da taxa de rejeição reforça a estabilidade do canal e a efetividade dos fluxos automatizados.

Análise de Recorrência

Indicador	Resultado
Taxa de recorrência	32,73%
Contatos únicos recorrentes	508

A recorrência permaneceu próxima ao observado no trimestre anterior, indicando que parte dos usuários retorna ao canal para complementar informações ou acompanhar solicitações, sem representar necessariamente falhas no atendimento

Volume de Mensagens

Indicador	Resultado
Total de mensagens trafegadas	33.118
Mensagens recebidas	14.503
Mensagens enviadas	18.615
Média de mensagens recebidas por contato	4,81
Média de mensagens enviadas por contato	6,17

O fluxo conversacional manteve-se equilibrado, indicando atendimentos objetivos e boa compreensão das informações disponibilizadas pelo chatbot.

Fluxo Conversacional

Indicador	Resultado
Contatos com encerramento	100%
Total de contatos processados	1.567

Não foram identificadas conversas abandonadas durante o fluxo automatizado, evidenciando estabilidade operacional e conclusão dos atendimentos iniciados.

Satisfação dos Usuários

Indicador	Resultado
Média geral de satisfação	4,4 (escala de 1 a 5)
Total de tickets fechados avaliados	4.433
Total de respostas da pesquisa	637
Taxa de resposta	14,37%

A média de satisfação apresentou leve evolução em relação ao trimestre anterior, mantendo elevado grau de aprovação dos usuários. Embora a taxa de resposta à pesquisa tenha sido inferior à observada no primeiro trimestre, a nota média permaneceu elevada, demonstrando percepção positiva da qualidade do atendimento.

Indicadores Operacionais de Atendimento

Indicador	Resultado
Tickets abertos	4.508
Tickets fechados	4.410
Tickets finalizados	2.340
Tickets perdidos	1.828
Tickets abandonados	258

Tempos de Atendimento	Resultado
Tempo médio até a primeira resposta	00:01:05
Tempo médio de resposta	00:16:49
Tempo médio de espera em fila	03:32:44
Tempo médio de atendimento	04:05:48
Tempo médio total	12:06:13
Espera máxima em fila	1 dia 23h18min
Tempo máximo até a primeira resposta	14h54min28s

Os indicadores demonstram melhora significativa no tempo de primeira resposta, reduzido para pouco mais de um minuto. O tempo médio de espera em fila também apresentou redução em comparação ao trimestre anterior, refletindo maior agilidade operacional. Por outro lado, observam-se oportunidades de melhoria relacionadas ao volume de tickets perdidos (1.828, equivalente a 40,55% dos tickets abertos) e aos tempos máximos registrados em situações específicas, recomendando acompanhamento contínuo desses indicadores.

Atendimento via Sistema Próprio de SAC do SESI RN

No segundo trimestre de 2026, o sistema próprio de SAC do SESI RN registrou uma manifestação formal, identificada pelo protocolo SES-26FJ32U0405, com data de

abertura em 05 de abril de 2026. A manifestação foi classificada como Reclamação e teve seu atendimento concluído com status "Resolvido", não havendo registros de pendências relacionadas ao protocolo.

Assim como observado nos períodos anteriores, o baixo volume de manifestações formais evidencia que a maior parte das demandas dos usuários continua sendo absorvida e solucionada pelos canais digitais de atendimento, especialmente pelo chatbot, reduzindo a necessidade de abertura de chamados no sistema próprio do SAC.

3.3 Ouvidoria — Canal de Integridade — Resultados do 2º Trimestre de 2026

O Canal de Integridade do SESI/RN registrou, no 2º trimestre de 2026 (abril a junho), um total de 09 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

Indicadores-Chave de Desempenho — Ouvidoria — 2º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	09
Casos concluídos	09 (100%)
Casos sob análise	00 (0%)
Manifestações identificadas	05 (55,56%)
Manifestações anônimas	03 (33,33%)
Manifestações sigilosas	01 (11,11%)
Canal predominante	Hotsite (88,89%)
Criticidade predominante	Moderada (77,78%)

Os dados demonstram a plena efetividade do Canal de Integridade no âmbito do SESI, com taxa de conclusão de 100% das manifestações recebidas no trimestre — superior aos 71,43% registrados no 1º trimestre. Destaca-se o predomínio de manifestações identificadas (55,56%) e a utilização predominante do Hotsite como canal de comunicação (88,89%).

Destaques do Trimestre

- a) Distribuição equilibrada de manifestações entre abril e maio (4 cada), com queda expressiva em junho (apenas 1)
- b) Predominância de "Outros" como tipo de público manifestante (66,67%)

- c) 66,67% das manifestações direcionadas à Gerência de Educação
- d) Concentração das ocorrências na Escola SESI Mossoró (66,67%)
- e) Solicitações com alto grau de complexidade como principal categoria (44,44%)
- f) Taxa de conclusão de 100%, sem casos pendentes ao final do trimestre

Distribuição Mensal — Ouvidoria — 2º Trimestre 2026

Mês	Quantidade	Percentual
Abril	04	44,44%
Maio	04	44,44%
Junho	01	11,11%
TOTAL	09	100%

Os meses de abril e maio concentraram a maioria das manifestações do trimestre (44,44% cada), totalizando 8 de 9 registros. O mês de junho apresentou apenas 01 manifestação, indicando redução significativa ao final do período.

Status das Manifestações — 2º Trimestre 2026

Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	09	100%
Caso Sob Análise	00	0%
TOTAL	09	100%

A taxa de conclusão de 100% demonstra a excelência operacional do Canal no período, com todos os casos devidamente apurados e encerrados dentro do trimestre — avanço expressivo em relação aos 71,43% do trimestre anterior.

Classificação por Grupo de Manifestação — 2º Trimestre 2026

Tipo	Quantidade	Percentual
Solicitação com alto grau de complexidade	04	44,44%
Reclamação	03	33,33%
Crítica	01	11,11%

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	01	11,11%
TOTAL	09	100%

As solicitações com alto grau de complexidade representaram 44,44% das manifestações, seguidas pelas reclamações (33,33%). Foram registradas, ainda, 01 crítica e 01 denúncia no período, evidenciando maior diversificação dos tipos de manifestação em comparação ao 1º trimestre, que concentrou apenas reclamações e solicitações de alto grau.

Assuntos Registrados — 2º Trimestre 2026

Assunto	Qtd.	%
Solicitação com alto grau de complexidade	04	44,44%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	02	22,22%
Reclamação sobre ambiente de trabalho	01	11,11%
Outros casos de não cumprimento de normas e procedimentos	01	11,11%
Crítica	01	11,11%
TOTAL	09	100%

As solicitações de alto grau de complexidade representaram o principal tema (44,44%), seguidas por problemas relacionados à entrega de produtos e serviços (22,22%). Observa-se redução expressiva das reclamações sobre entrega de produtos/serviços em relação ao 1º trimestre (de 42,86% para 22,22%), sugerindo melhoria nos processos operacionais.

Canais de Comunicação Utilizados — 2º Trimestre 2026

Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	08	88,89%
E-mail	00	0,00%
Open Door	01	11,11%

Canal	Quantidade	Percentual
TOTAL	09	100%

O Hotsite consolidou-se como principal canal de comunicação (88,89%), com crescimento em relação ao 1º trimestre (78,57%). Neste período, não foram registradas manifestações via E-mail, e 01 manifestação foi recebida de forma presencial (Open Door).

Identificação do Manifestante — 2º Trimestre 2026

Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Identificado	05	55,56%
Anônimo	03	33,33%
Sigiloso	01	11,11%
TOTAL	09	100%

No 2º trimestre, houve predomínio de manifestações identificadas (55,56%), percentual superior ao observado no 1º trimestre (50,00%). As manifestações anônimas corresponderam a 33,33% do total, e 01 manifestação foi registrada sob sigilo.

Tipo de Público — 2º Trimestre 2026

Categoria	Quantidade	Percentual
Outros	06	66,67%
Empregados	02	22,22%
Estudante	01	11,11%
TOTAL	09	100%

A categoria "Outros" continuou como principal grupo de manifestantes (66,67%), mantendo padrão semelhante ao 1º trimestre (64,29%). Os empregados responderam por 22,22% e, pela primeira vez no exercício, foi registrada 01 manifestação de estudante.

Perfil por Gênero — 2º Trimestre 2026

Gênero	Quantidade	Percentual
Não Identificado	04	44,44%
Feminino	04	44,44%
Masculino	01	11,11%
TOTAL	09	100%

A distribuição por gênero foi equilibrada entre manifestantes não identificados (44,44%) e do gênero feminino (44,44%), com 01 manifestação do gênero masculino. Houve aumento da participação feminina em relação ao 1º trimestre (de 28,57% para 44,44%).

Classificação por Potencial de Criticidade — 2º Trimestre 2026

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	01	00	01	11,11%
Moderada	07	00	07	77,78%
Alta	01	00	01	11,11%
TOTAL	09	00	09	100%

A maioria das manifestações foi classificada como de criticidade moderada (77,78%). Diferentemente do 1º trimestre, em que 100% dos casos foram classificados como moderados, o 2º trimestre apresentou maior diversificação, com 01 caso de criticidade baixa e 01 de alta criticidade — ambos devidamente concluídos.

Unidades Envolvidas — 2º Trimestre 2026

Unidade/Filial	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação	06	66,67%
Direção	02	22,22%
Gerência de Saúde e Segurança na Indústria	01	11,11%
TOTAL	09	100%

A Gerência de Educação concentrou 66,67% das manifestações, resultado coerente com a natureza das atividades do SESI. Foram registradas, ainda, 02 manifestações direcionadas à Direção (categoria não observada no 1º trimestre) e 01 à Gerência de Saúde e Segurança na Indústria.

Áreas Envolvidas — 2º Trimestre 2026

Área	Quantidade	Percentual
Gerência da Escola SESI Mossoró	06	66,67%
Unidade de Desenvolvimento de Negócios	02	22,22%
SESI Clube Natal	01	11,11%
TOTAL	09	100%

A Escola SESI Mossoró concentrou o maior número de manifestações no trimestre (66,67%), sinalizando a necessidade de ação diagnóstica local para identificar as causas dessa concentração e adotar medidas preventivas específicas. Diferentemente do 1º trimestre, quando as manifestações estavam distribuídas entre quatro unidades, o 2º trimestre apresentou concentração mais acentuada.

4. Resultados Acumulados — 1º Semestre de 2026

Esta seção apresenta os resultados consolidados dos canais de acesso à informação para o 1º semestre de 2026 (janeiro a junho), acumulando os dados dos 1º e 2º trimestres, com o propósito de oferecer uma visão integrada da evolução do desempenho institucional no período.

4.1 SAC — Acumulado do 1º Semestre e Comparativo Trimestral

Com base nos dados recebidos do 2º trimestre, o SAC do SESI /RN registrou no período 1.567 contatos únicos via chatbot, 4.508 tickets abertos e uma manifestação formal no sistema próprio. A satisfação média dos usuários atingiu 4,4/5 e o tempo médio até a primeira resposta foi de 1 minuto e 5 segundos.

Indicadores do SAC — 2º Trimestre 2026

Indicador	2º Trimestre
Contatos únicos (Chatbot)	1.567
Taxa de interação	99,04%
Taxa de rejeição	0,96%
Satisfação média	4,4/5
Tickets abertos	4.508
Tickets fechados	4.410
Tickets perdidos	1.828
Tempo médio primeira resposta	00:01:05
Manifestações formais (Sistema Próprio)	01

A consolidação dos dados acumulados do 1º semestre de 2026, com o comparativo trimestral e as variações percentuais, ficará completa após a obtenção dos indicadores do SAC referentes ao 1º trimestre de 2026, permitindo a mesma análise comparativa realizada para a Ouvidoria. Os indicadores do 2º trimestre evidenciam desempenho consistente, com elevada taxa de interação, satisfação positiva dos usuários e melhoria nos tempos de atendimento.

4.2 Ouvidoria — Acumulado do 1º Semestre e Comparativo Trimestral

O Canal de Integridade do Sesi/RN registrou, no acumulado do 1º semestre de 2026, um total de 23 manifestações, com 23 casos concluídos (100%). Os resultados consolidados são apresentados a seguir.

Indicadores Consolidados — Ouvidoria — 1º Semestre 2026

Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	23
Casos concluídos	23 (100%)
Casos sob análise	00 (0%)
Manifestações identificadas	12 (52,17%)

Indicador	Resultado
Manifestações anônimas	08 (34,78%)
Manifestações sigilosas	03 (13,04%)
Canal predominante	Hotsite (82,61%)

Distribuição Mensal — Ouvidoria — 1º Semestre 2026

Trimestre	Mês	Manifestações	% do Semestre
1º Trimestre	Janeiro	05	21,74%
1º Trimestre	Fevereiro	02	8,70%
1º Trimestre	Março	07	30,43%
2º Trimestre	Abril	04	17,39%
2º Trimestre	Maio	04	17,39%
2º Trimestre	Junho	01	4,35%
TOTAL	—	23	100%

A distribuição mensal revela concentração de manifestações em março (30,43%) e janeiro (21,74%), meses que somam mais de 50% do total do semestre. Os meses de abril e maio, no 2º trimestre, apresentaram volume estável (4 manifestações cada), enquanto junho registrou a menor demanda do semestre (01 manifestação).

Grupo de Manifestação — Consolidado do Semestre

Tipo	1º Trim.	2º Trim.	Total
Reclamação	10	03	13
Solicitação com alto grau de complexidade	04	04	08
Crítica	00	01	01
Denúncia	00	01	01

Tipo	1º Trim.	2º Trim.	Total
TOTAL	14	09	23

As reclamações lideraram o semestre (13 registros / 56,52%), seguidas pelas solicitações com alto grau de complexidade (08 / 34,78%). No 2º trimestre, observou-se a diversificação dos tipos de manifestação, com o surgimento de categorias como crítica e denúncia, não registradas no 1º trimestre.

Assuntos — Consolidado do Semestre

Assunto	1º Trim.	2º Trim.	Total
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	06	02	08
Solicitação com alto grau de complexidade	04	04	08
Processo Seletivo / Recrutamento e Seleção	02	00	02
Reclamação sobre ambiente de trabalho	01	01	02
Problemas relacionados ao atendimento ao cliente	01	00	01
Outros casos de não cumprimento de normas	00	01	01
Crítica	00	01	01
TOTAL	14	09	23

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços e as solicitações de alto grau de complexidade foram os principais assuntos do semestre, empatados com 08 registros cada (34,78%). Observa-se redução das reclamações sobre entrega de produtos/serviços no 2º trimestre (de 06 para 02), sugerindo melhoria nos processos operacionais ao longo do período.

Canais de Comunicação — Consolidado do Semestre

Canal	1º Trim.	2º Trim.	Total
Hotsite	11	08	19
E-mail	02	00	02
Open Door	01	01	02
TOTAL	14	09	23

O Hotsite consolidou-se como canal preferencial (82,61% do semestre), reforçando a maturidade da plataforma digital de recebimento de manifestações. O canal E-mail foi utilizado apenas no 1º trimestre (02 manifestações), enquanto Open Door manteve 01 manifestação em cada trimestre.

Identificação do Manifestante — Consolidado do Semestre

Forma de Identificação	1º Trim.	2º Trim.	Total
Identificado	07	05	12
Anônimo	05	03	08
Sigiloso	02	01	03
TOTAL	14	09	23

Predomínio de manifestações identificadas no semestre (52,17%), padrão consistente em ambos os trimestres. As manifestações anônimas totalizaram 34,78% e as sigilosas 13,04%, refletindo a confiança dos manifestantes no canal e nas garantias de proteção oferecidas.

Tipo de Público — Consolidado do Semestre

Categoria	1º Trim.	2º Trim.	Total
Outros	09	06	15
Empregados	03	02	05
Trabalhador da Indústria	02	00	02

Categoria	1º Trim.	2º Trim.	Total
Estudante	00	01	01
TOTAL	14	09	23

A categoria "Outros" liderou como público manifestante em ambos os trimestres, totalizando 65,22% das manifestações do semestre. Empregados responderam por 21,74%, trabalhadores da indústria por 8,70% e estudantes por 4,35%.

Criticidade — Consolidado do Semestre

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	01	00	01	4,35%
Moderada	21	00	21	91,30%
Alta	01	00	01	4,35%
TOTAL	23	00	23	100%

A criticidade moderada predominou no semestre (91,30%), com 01 caso de criticidade baixa e 01 de alta — ambos surgidos e concluídos no 2º trimestre. Todos os 23 casos do semestre foram concluídos, incluindo os casos remanescentes do 1º trimestre.

Unidades — Consolidado do Semestre

Unidade/Filial	1º Trim.	2º Trim.	Total
Gerência de Educação	10	06	16
Gerência de Saúde e Segurança na Indústria	03	01	04
Diretoria	00	02	02
Nenhum (não identificado)	01	00	01
TOTAL	14	09	23

A Gerência de Educação concentrou 69,57% das manifestações do semestre, resultado coerente com a natureza das atividades do SESI. A Diretoria registrou manifestações apenas no 2º trimestre, enquanto a Gerência de Saúde e Segurança na Indústria apresentou redução de 03 para 01 manifestação.

Comparativo Trimestral — Ouvidoria

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	Variação
Total de manifestações	14	09	-35,71%
Casos concluídos	10	09	-10,00%
Taxa de conclusão	100%	100%	0 p.p.
Manifestações anônimas	05	03	-40,00%
Manifestações identificadas	07	05	-28,57%
Uso do Hotsite	78,57%	88,89%	+10,32 p.p.
Público "Outros"	64,29%	66,67%	+2,38 p.p.

O 2º trimestre apresentou redução de 35,71% no volume de manifestações (de 14 para 09), com manutenção da taxa de conclusão de 100% em ambos os trimestres. Observa-se, ainda, o fortalecimento do canal Hotsite (+10,32 p.p.) e a manutenção do perfil de público predominante (categoria "Outros").

5. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2026, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa Corporativo de Compliance do SESI/RN.

5.1 Indicadores em Implementação

A Unidade de Compliance e Integridade continua conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento. Ao longo do 2º trimestre, foram intensificadas as tratativas para a implantação plena dos seguintes indicadores-chave:

- a) Número de ações corretivas implementadas
- b) Índice de satisfação do cliente

- c) Índice de retenção de clientes
- d) Nível de confiança pós-atendimento
- e) Índice de recomendação
- f) Índice de reincidência de queixas
- g) Valor monetário agregado
- h) 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.

6. Recomendações e Conclusão

6.1 Principais Conclusões do Semestre

- a. Canal de Integridade ativo e eficiente: 23 manifestações no semestre, com taxa de conclusão de 100% em ambos os trimestres.
- b. Redução do volume de manifestações na Ouvidoria: queda de 35,71% do 1º para o 2º trimestre, indicando possível efeito das ações preventivas e da melhoria dos processos internos.
- c. Digitalização consolidada: 82,61% das manifestações da Ouvidoria foram recebidas via Hotsite no semestre, com crescimento intertrimestral de 78,57% para 88,89%.
- d. Concentração de manifestações na Escola SESI Mossoró: 66,67% das manifestações do 2º trimestre concentraram-se nessa unidade, sinalizando necessidade de diagnóstico local.
- e. Diversificação dos tipos de manifestação: o 2º trimestre registrou categorias inéditas no exercício (crítica e denúncia), indicando amadurecimento do canal e maior confiança dos manifestantes.
- f. Melhoria nos processos de entrega de produtos/serviços: redução de 42,86% para 22,22% na participação desse tema entre as manifestações, sugerindo efetividade das ações corretivas adotadas.
- g. SAC com desempenho consistente: o chatbot consolidou-se como principal canal de atendimento, com taxa de interação de 99,04%, satisfação de 4,4/5 e tempo médio de primeira resposta reduzido para 1 minuto e 5 segundos, embora persistam oportunidades de melhoria nos tickets perdidos (40,55%).

6.2 Recomendações para o 3º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

- a. Realizar diagnóstico específico da Escola SESI Mossoró, dada a concentração de 66,67% das manifestações do 2º trimestre nessa unidade, com plano de ação corretivo estruturado.

- b.** Aprimorar os processos de entrega de produtos e serviços educacionais, tema que, embora em queda, permanece relevante entre as manifestações da Ouvidoria em ambos os trimestres.
- c.** Intensificar a divulgação do Canal de Integridade junto ao corpo de colaboradores, empregados e usuários dos serviços, visando ampliar a participação e a diversidade dos públicos manifestantes.
- d.** Ampliar a taxa de resposta à pesquisa de satisfação do SAC (atualmente em 14,37%), adotando estratégias de engajamento que incentivem a participação dos usuários na avaliação do atendimento.
- e.** Monitorar e reduzir o volume de tickets perdidos no SAC (1.828 no 2º trimestre, equivalente a 40,55% dos tickets abertos), investigando as causas e propondo ações corretivas para ampliar a taxa de resolução.
- f.** Manter o padrão de excelência na taxa de conclusão das manifestações da Ouvidoria (100% no 2º trimestre) e no cumprimento integral dos prazos.
- g.** Estruturar análise comparativa semestral e anual para identificação sistemática de tendências, padrões e oportunidades de melhoria.

6.3 Conclusão

Os resultados obtidos no primeiro semestre 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. A melhoria expressiva na taxa de conclusão das manifestações da Ouvidoria, aliada à redução do volume de reclamações sobre entrega de produtos e serviços, sinaliza a maturidade operacional do Canal de Integridade e a efetividade das ações preventivas e corretivas adotadas.

O compromisso com a melhoria contínua, aliado à cultura de compliance e ao rigor no monitoramento das ações previstas, permitirá enfrentar os desafios identificados — sobretudo a concentração pontual de manifestações na Escola SESI Mossoró — de forma proativa e estruturada, consolidando o SESI/RN como referência regional em governança, integridade e transparência ativa e passiva.

Natal/RN, julho de 2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

SESI/RN — Departamento Regional