RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES
CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

3º TRIMESTRE

Natal/RN, outubro de 2026.

SUMÁRIO

1. Introdução 03

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 — 3º Trimestre de 2026 05

3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação 05

3.2 SAC — Resultados do 3º Trimestre de 2026 06

3.3 Ouvidoria — Canal de Integridade — Resultados do 3º Trimestre de 2026 09

4. Resultados Acumulados — Janeiro a Setembro de 2026 13

4.1 SAC — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral 13

4.2 Ouvidoria — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral 14

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 terceiro trimestre de 2026, abrangendo os meses de julho, agosto e setembro, bem como os resultados acumulados do exercício até o encerramento do trimestre (janeiro a setembro de 2026). 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): a Superintendência 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 terceiro trimestre de 2026, complementada por análise acumulada dos nove primeiros meses do exercício 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/; https://www.rn.sesi.org.br/contato/; https://www.rn.sesi.org.br/sac

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, 8º andar.

c) E-mail: ouvidoria@fiern.org.br

d) Portal Relato Confidencial (Canal de Integridade 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 — 3º 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 3º trimestre de 2026, deu-se prosseguimento ao acompanhamento das ações recomendadas no relatório do 2º trimestre, com destaque para a manutenção da conclusão integral, dentro do próprio trimestre, das manifestações recebidas pelo Canal de Integridade e para a elaboração, pela Assessoria e Desenvolvimento do Negócio, de relatório trimestral do SAC acompanhado das evidências extraídas dos painéis de atendimento, o que reforça a rastreabilidade dos dados reportados. Registre-se, ainda, a atualização da metodologia de métricas da Plataforma Blip, que opera o chatbot do SAC e passou a funcionar em outro ambiente, mantido o mesmo provedor, o que modificou os painéis e os indicadores disponibilizados para o monitoramento (item 3.2).

No âmbito da Ouvidoria, destaca-se a participação das Ouvidoras Titular e Suplente no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, com o tema “O Ouvidor do Presente e do Futuro”, realizado de 17 a 19 de agosto de 2026, em Recife/PE. Conforme o relatório institucional de participação, apresentado pela Ouvidoria em setembro de 2026, o evento permitiu identificar oportunidades de aprimoramento na qualificação da escuta, no tratamento e na análise dos dados das manifestações, na atuação preventiva diante de conflitos e riscos psicossociais no ambiente de trabalho, na comunicação com a gestão e na inovação tecnológica, com recomendação de que os conhecimentos adquiridos sejam considerados no planejamento das ações futuras da Ouvidoria.

3.2 SAC — Resultados do 3º Trimestre de 2026

No terceiro trimestre de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/RN registrou expansão expressiva da demanda, com 6.655 tickets abertos — crescimento de 47,63% em relação ao 2º trimestre — e 239.677 mensagens

trafegadas no chatbot. O aumento do volume foi acompanhado de pressão sobre os indicadores operacionais, com elevação dos tickets abandonados e dos tempos médios de fila e de resposta. A satisfação média dos usuários manteve-se elevada (4,36/5), embora com baixa taxa de resposta à pesquisa (11,69%). Segundo a área responsável pelo SAC, o crescimento da demanda pode estar associado ao incremento de publicidade impulsionada no período.

Indicadores-Chave de Desempenho — SAC — 3º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Usuários ativos acumulados (Chatbot)	29.337
Taxa de engajamento	82,6%
Taxa de recorrência	56,77%
Total de mensagens trafegadas	239.677
Média de satisfação dos usuários	4,36/5
Taxa de resposta à pesquisa de satisfação	11,69%
Tickets abertos	6.655
Tickets fechados	6.545
Tempo médio de resposta	00:26:37
Manifestações formais (Sistema Próprio)	00

Nota metodológica: em razão da atualização da metodologia de métricas da Plataforma Blip, que passou a operar em outro ambiente, mantido o mesmo provedor, os indicadores do chatbot passaram a ser extraídos de painel com métricas distintas das utilizadas no 2º trimestre. O painel atual informa o número de “usuários ativos acumulados”, que, pela composição do painel, corresponde ao somatório dos usuários ativos por dia ao longo do trimestre — de modo que um mesmo usuário pode ser contado em mais de um dia —, e não ao número de contatos únicos reportado no trimestre anterior (1.567). O novo painel também não apresenta os indicadores de contatos únicos, taxa de rejeição, fluxo conversacional, tempo até a primeira resposta, tickets finalizados e tempos máximos. Por essa razão, os indicadores do chatbot não são comparados com os do 2º trimestre. Registre-se, ainda, que, segundo a área responsável, a plataforma não permite, no momento, extrair os dados por datas exatas, disponibilizando apenas os últimos 90 dias — o painel de satisfação, por exemplo, adota o recorte encerrado em 15/10/2026. Por isso, os indicadores do SAC apresentados neste relatório podem não coincidir integralmente com o trimestre civil. A área responsável solicitou ao suporte da plataforma a extração dos dados de 01/07 a 30/09/2026 e dos indicadores utilizados nos trimestres anteriores, e eventuais ajustes serão registrados no próximo relatório.

Atendimento via Chatbot

Indicador	Resultado
Usuários ativos acumulados	29.337
Taxa de engajamento	82,6%

A taxa de engajamento de 82,6% indica que a maior parte dos usuários interagiu efetivamente com o chatbot, mas sinaliza espaço para examinar os pontos do fluxo em que parte dos usuários deixa de interagir.

Análise de Recorrência

Indicador	Resultado
Taxa de recorrência	56,77%

A recorrência de 56,77% revela retorno frequente dos usuários ao canal, o que pode decorrer de novas consultas ou da continuidade de demandas. Isoladamente, o indicador não permite concluir que os retornos sejam consequência de falhas no atendimento.

Volume de Mensagens

Indicador	Resultado
Total de mensagens trafegadas	239.677
Mensagens por usuário	4
Mensagens ativas	379

O volume de mensagens deve ser lido em conjunto com os indicadores do atendimento humano: o crescimento da demanda tende a aumentar a carga sobre as equipes, embora os dados disponíveis não permitam atribuir a ele, de forma exclusiva, a variação dos tempos de atendimento e dos tickets não concluídos.

Satisfação dos Usuários

Indicador	Resultado
Média geral de satisfação	4,36 (escala de 1 a 5)
Total de tickets fechados considerados pelo painel	8.955
Total de respostas da pesquisa	1.047
Taxa de resposta	11,69%
Registros sem resposta	88,3%
Promotores (sobre o total de tickets do painel)	9,8%

A média de satisfação manteve-se em patamar elevado (4,36/5), próxima à registrada no 2º trimestre (4,4/5). Considerando apenas os usuários que responderam à pesquisa, os promotores correspondem a cerca de 84% das respostas — estimativa calculada a partir do percentual arredondado exibido no painel. A taxa de resposta, contudo, recuou para 11,69% (14,37% no 2º trimestre), o que limita a representatividade das avaliações. Como o painel adota o recorte dos últimos 90 dias, a comparação com o trimestre anterior deve ser considerada indicativa.

Indicadores Operacionais de Atendimento

Indicador	Resultado
Tickets abertos	6.655
Tickets fechados	6.545
Tickets perdidos	2.540 (38,17% dos abertos)
Tickets abandonados	591 (8,88% dos abertos)

Tempos de Atendimento	Resultado
Tempo médio de espera	12:54:12
Tempo médio de fila	05:48:53
Tempo médio de atendimento	04:24:21
Tempo médio de resposta	00:26:37

O volume de tickets abertos cresceu 47,63% em relação ao 2º trimestre, e o fechamento acompanhou esse crescimento (6.545 tickets fechados, equivalentes a 98,35% dos abertos). Por outro lado, os tickets abandonados mais que dobraram (+129,07%), e os tempos médios de fila (+64,00%) e de resposta (+58,28%) aumentaram de forma relevante, o que pode sinalizar desequilíbrio entre a entrada de demandas e a capacidade de atendimento em determinados horários. A proporção de tickets perdidos recuou de 40,55% para 38,17% dos tickets abertos, mas permanece elevada e demanda acompanhamento contínuo, o que já está sendo analisado pela

equipe técnica. O tempo médio de espera não possui correspondente direto no relatório do trimestre anterior e, por isso, não foi comparado.

Atendimento via Sistema Próprio de SAC do SESI RN

No terceiro trimestre de 2026, não houve registro de manifestações no sistema próprio de SAC do SESI/RN, conforme evidência extraída do sistema pela área responsável. No acumulado do exercício, o sistema registra 02 manifestações formais — uma solicitação aberta em 20/01/2026 e uma reclamação aberta em 05/04/2026 (protocolo SES-26FJ32U0405) —, ambas com status “Resolvido”.

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

3.3 Ouvidoria — Canal de Integridade — Resultados do 3º Trimestre de 2026

O Canal de Integridade do SESI/RN registrou, no 3º trimestre de 2026 (julho a setembro), um total de 06 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

Indicadores-Chave de Desempenho — Ouvidoria — 3º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	06
Casos concluídos	06 (100%)
Casos sob análise	00 (0%)
Manifestações identificadas	03 (50,00%)
Manifestações anônimas	03 (50,00%)
Manifestações sigilosas	00 (0,00%)
Canal predominante	Hotsite (83,33%)
Criticidade predominante	Moderada (100%)

Os dados demonstram a manutenção da plena efetividade do Canal de Integridade no âmbito do SESI, com conclusão de 100% das manifestações recebidas no trimestre — mesmo patamar do 2º trimestre. Todas as manifestações do período foram classificadas como reclamação, das quais 05 relacionadas a problemas na entrega de produtos e serviços, tema que demanda atenção prioritária.

Destaques do Trimestre

a) Menor volume trimestral do exercício (06 manifestações), com concentração em agosto (03 registros)

b) Predominância de "Outros" como tipo de público manifestante (66,67%)

c) 50,00% das manifestações direcionadas à Gerência de Educação

d) Redução das ocorrências na Escola SESI Mossoró (de 06 no 2º trimestre para 01), com distribuição das manifestações entre quatro áreas

e) Problemas relacionados à entrega de produtos/serviços como principal assunto (83,33%)

f) Taxa de conclusão de 100%, sem casos pendentes ao final do trimestre

Distribuição Mensal — Ouvidoria — 3º Trimestre 2026

Mês	Quantidade	Percentual
Julho	01	16,67%
Agosto	03	50,00%
Setembro	02	33,33%
TOTAL	**06**	**100%**

O mês de agosto concentrou metade das manifestações do trimestre (03 de 06), seguido de setembro (02) e julho (01). O volume do trimestre é o menor do exercício, mantendo a trajetória de redução observada desde o 1º trimestre.

Status das Manifestações — 3º Trimestre 2026

Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	06	100%
Caso Sob Análise	00	0%
TOTAL	**06**	**100%**

Todas as manifestações recebidas no trimestre foram devidamente apuradas e encerradas dentro do próprio período, repetindo o resultado alcançado no 2º trimestre.

Classificação por Grupo de Manifestação — 3º Trimestre 2026

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	06	100%
TOTAL	**06**	**100%**

Todas as manifestações do trimestre foram classificadas como reclamação. Não foram registradas solicitações com alto grau de complexidade, críticas ou denúncias no período, diferentemente do 2º trimestre, que apresentou maior diversificação dos tipos de manifestação.

Assuntos Registrados — 3º Trimestre 2026

Assunto	Qtd.	%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	05	83,33%
Reclamação sobre ambiente de trabalho	01	16,67%
TOTAL	**06**	**100%**

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços voltaram a concentrar as manifestações (83,33%), revertendo a redução observada no 2º trimestre (22,22%) e superando a participação registrada no 1º trimestre (42,86%). O resultado indica a necessidade de reavaliar as ações de melhoria nos processos de entrega, com identificação das unidades e dos serviços envolvidos.

Canais de Comunicação Utilizados — 3º Trimestre 2026

Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	05	83,33%
E-mail	01	16,67%
Open Door	00	0,00%
TOTAL	**06**	**100%**

O Hotsite manteve-se como principal canal de comunicação (83,33%), ainda que com participação inferior à do 2º trimestre (88,89%). Foi recebida 01 manifestação por e-mail, canal sem registros no trimestre anterior, e não houve manifestações presenciais (Open Door).

Identificação do Manifestante — 3º Trimestre 2026

Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Identificado	03	50,00%
Anônimo	03	50,00%
Sigiloso	00	0,00%
TOTAL	**06**	**100%**

As manifestações dividiram-se igualmente entre identificadas e anônimas (50,00% cada), sem registros sob sigilo. Em relação ao 2º trimestre, houve aumento da participação relativa das manifestações anônimas (de 33,33% para 50,00%).

Tipo de Público — 3º Trimestre 2026

Categoria	Quantidade	Percentual
Outros	04	66,67%
Estudante	01	16,67%
Trabalhador da Indústria	01	16,67%
TOTAL	**06**	**100%**

A categoria "Outros" manteve-se como principal grupo de manifestantes (66,67%), com percentual idêntico ao do 2º trimestre. Foram registradas, ainda, 01 manifestação de estudante e 01 de trabalhador da indústria; não houve manifestações de empregados no período.

Perfil por Gênero — 3º Trimestre 2026

Gênero	Quantidade	Percentual
Não Identificado	03	50,00%
Feminino	03	50,00%
Masculino	00	0,00%
TOTAL	**06**	**100%**

A distribuição por gênero dividiu-se igualmente entre manifestantes não identificados e do gênero feminino (50,00% cada), sem registros do gênero masculino no período.

Classificação por Potencial de Criticidade — 3º Trimestre 2026

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	00	00	00	0,00%
Moderada	06	00	06	100%
Alta	00	00	00	0,00%
TOTAL	**06**	**00**	**06**	**100%**

Todas as manifestações do trimestre foram classificadas como de criticidade moderada e encontram-se concluídas, sem registros de criticidade baixa ou alta.

Unidades Envolvidas — 3º Trimestre 2026

Unidade/Filial	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação	03	50,00%
Superintendência Regional	02	33,33%
Diretoria de Operações	01	16,67%
TOTAL	**06**	**100%**

A Gerência de Educação concentrou metade das manifestações do trimestre (50,00%), resultado coerente com a natureza das atividades do SESI, embora em proporção inferior à do 2º trimestre (66,67%). Foram registradas, ainda, 02 manifestações direcionadas para tratativa da Superintendência Regional e 01 para tratativa da Diretoria de Operações; a Gerência de Saúde e Segurança na Indústria não teve registros no período.

Áreas Envolvidas — 3º Trimestre 2026

Área	Quantidade	Percentual
Gerência da Escola SESI São Gonçalo do Amarante	02	33,33%
Superintendência Regional	02	33,33%
Gerência da Escola SESI Mossoró	01	16,67%
Unidade de Desenvolvimento de Negócios	01	16,67%
TOTAL	**06**	**100%**

As manifestações do trimestre distribuíram-se entre quatro áreas, sem concentração expressiva: a Escola SESI São Gonçalo do Amarante e a Superintendência Regional registraram 02 manifestações cada (33,33%), e a Escola SESI Mossoró e a Unidade de Desenvolvimento de Negócios, 01 cada (16,67%). Destaca-se a redução das manifestações relativas à Escola SESI Mossoró, que passou de 06 registros no 2º trimestre (66,67%) para 01 no 3º trimestre. A Escola SESI São Gonçalo do Amarante não havia registrado manifestações no 2º trimestre.

4. Resultados Acumulados — Janeiro a Setembro de 2026

Esta seção apresenta os resultados consolidados dos canais de acesso à informação no exercício de 2026 até o encerramento do 3º trimestre (janeiro a setembro), acumulando os dados dos três trimestres, com o propósito de oferecer uma visão integrada da evolução do desempenho institucional no período.

4.1 SAC — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral

Segue análise do acumulado dos indicadores do atendimento no exercício, considerando as métricas com correspondência entre os trimestres:

Comparativo Trimestral — SAC

Indicador	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Variação (3º × 2º)	Acumulado (jan–set)
Tickets abertos	4.119	4.508	6.655	+47,63%	15.282
Tickets fechados	4.128	4.410	6.545	+48,41%	15.083
Tickets perdidos	—	1.828	2.540	+38,95%	—
Tickets abandonados	—	258	591	+129,07%	—
Tickets perdidos / abertos	—	40,55%	38,17%	-2,38 p.p.	—
Tempo médio de espera em fila	04:08:39	03:32:44	05:48:53	+64,00%	—
Tempo médio de atendimento	—	04:05:48	04:24:21	+7,55%	—
Tempo médio de resposta	—	00:16:49	00:26:37	+58,28%	—
Tempo médio até a primeira resposta	00:05:09	00:01:05	—	—	—
Média de satisfação	4,37	4,4	4,36	estável	—
Taxa de resposta à pesquisa	18,40%	14,37%	11,69%	-2,68 p.p.	—
Manifestações formais (sistema próprio)	01	01	00	—	02

No acumulado de janeiro a setembro, foram abertos 15.282 tickets e fechados 15.083, com crescimento da demanda a cada trimestre (4.119, 4.508 e 6.655 tickets abertos). A média de satisfação manteve-se estável, entre 4,36 e 4,4, mas a taxa de resposta à pesquisa caiu em todos os trimestres, de 18,40% para 11,69%. O tempo médio de espera em fila, que havia recuado no 2º trimestre, atingiu no 3º o maior valor do exercício. Os tickets perdidos e abandonados não constam do relatório do 1º trimestre; nos 2º e 3º trimestres, somam 4.368 perdidos (39,13% dos abertos) e 849 abandonados (7,61%). No sistema próprio de SAC, o exercício acumula 02 manifestações formais, ambas resolvidas.

Os indicadores do chatbot reportados nos 1º e 2º trimestres (contatos únicos e taxas de interação e de rejeição) não integram o comparativo, por não terem correspondência no painel atual (item 3.2). As variações foram calculadas a partir dos números informados nos relatórios e painéis disponíveis e devem ser consideradas indicativas, uma vez que os períodos e critérios dos painéis podem não ser idênticos

entre os trimestres — as variações exibidas no próprio painel, calculadas pela plataforma contra o “período anterior”, divergem das apresentadas acima.

4.2 Ouvidoria — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral

O Canal de Integridade do SESI/RN registrou, no acumulado de janeiro a setembro de 2026, um total de 29 manifestações, com 29 casos concluídos (100%). Os resultados consolidados são apresentados a seguir.

Indicadores Consolidados — Ouvidoria — Janeiro a Setembro de 2026

Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	29
Casos concluídos	29 (100%)
Casos sob análise	00 (0%)
Manifestações identificadas	15 (51,72%)
Manifestações anônimas	11 (37,93%)
Manifestações sigilosas	03 (10,34%)
Canal predominante	Hotsite (82,76%)

Distribuição Mensal — Ouvidoria — Janeiro a Setembro de 2026

Trimestre	Mês	Manifestações	% do Período
1º Trimestre	Janeiro	05	17,24%
1º Trimestre	Fevereiro	02	6,90%
1º Trimestre	Março	07	24,14%
2º Trimestre	Abril	04	13,79%
2º Trimestre	Maio	04	13,79%
2º Trimestre	Junho	01	3,45%
3º Trimestre	Julho	01	3,45%
3º Trimestre	Agosto	03	10,34%
3º Trimestre	Setembro	02	6,90%
TOTAL	**—**	**29**	**100%**

A distribuição mensal revela concentração de manifestações no 1º trimestre, em especial em março (24,14%) e janeiro (17,24%). A partir de junho, o volume mensal manteve-se em patamar reduzido (entre 01 e 03 manifestações), e o 3º trimestre registrou o menor volume do exercício (06 manifestações).

Grupo de Manifestação — Consolidado do Exercício

Tipo	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Reclamação	10	03	06	19
Solicitação com alto grau de complexidade	04	04	00	08
Crítica	00	01	00	01
Denúncia	00	01	00	01
TOTAL	**14**	**09**	**06**	**29**

As reclamações lideram o acumulado do exercício (19 registros / 65,52%), seguidas pelas solicitações com alto grau de complexidade (08 / 27,59%). No 3º trimestre, todas as manifestações foram reclamações, e as críticas e denúncias permaneceram restritas ao 2º trimestre.

Assuntos — Consolidado do Exercício

Assunto	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	06	02	05	13
Solicitação com alto grau de complexidade	04	04	00	08
Reclamação sobre ambiente de trabalho	01	01	01	03
Processo Seletivo / Recrutamento e Seleção	02	00	00	02
Problemas relacionados ao atendimento ao cliente	01	00	00	01
Outros casos de não cumprimento de normas	00	01	00	01
Crítica	00	01	00	01
TOTAL	**14**	**09**	**06**	**29**

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços consolidaram-se como principal assunto do exercício (13 registros / 44,83%), após a retomada observada no 3º trimestre (de 02 para 05 registros). As solicitações com alto grau de complexidade somam 08 registros (27,59%), todos no 1º semestre.

Canais de Comunicação — Consolidado do Exercício

Canal	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Hotsite	11	08	05	24
E-mail	02	00	01	03
Open Door	01	01	00	02
TOTAL	**14**	**09**	**06**	**29**

O Hotsite manteve-se como canal preferencial (82,76% do acumulado), confirmando a maturidade da plataforma digital de recebimento de manifestações. O e-mail somou 03 manifestações (02 no 1º e 01 no 3º trimestre), e o Open Door, 02 (uma em cada um dos dois primeiros trimestres).

Identificação do Manifestante — Consolidado do Exercício

Forma de Identificação	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Identificado	07	05	03	15
Anônimo	05	03	03	11
Sigiloso	02	01	00	03
TOTAL	**14**	**09**	**06**	**29**

Predominam no acumulado as manifestações identificadas (51,72%), padrão verificado nos dois primeiros trimestres; no 3º trimestre, identificadas e anônimas se igualaram. As manifestações anônimas somam 37,93% e as sigilosas 10,34%, refletindo a confiança dos manifestantes no canal e nas garantias de proteção oferecidas.

Tipo de Público — Consolidado do Exercício

Categoria	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Outros	09	06	04	19
Empregados	03	02	00	05
Trabalhador da Indústria	02	00	01	03
Estudante	00	01	01	02
TOTAL	**14**	**09**	**06**	**29**

A categoria "Outros" liderou como público manifestante em todos os trimestres, totalizando 65,52% das manifestações do exercício. Empregados responderam por 17,24%, trabalhadores da indústria por 10,34% e estudantes por 6,90%.

Criticidade — Consolidado do Exercício

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	01	00	01	3,45%
Moderada	27	00	27	93,10%
Alta	01	00	01	3,45%
TOTAL	**29**	**00**	**29**	**100%**

A criticidade moderada predominou no exercício (93,10%), com 01 caso de criticidade baixa e 01 de alta, ambos registrados e concluídos no 2º trimestre. Todos os 29 casos do período encontram-se concluídos, incluindo os remanescentes do 1º trimestre.

Unidades — Consolidado do Exercício

Unidade/Filial	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Gerência de Educação	10	06	03	19
Gerência de Saúde e Segurança na Indústria	03	01	00	04
Diretoria de Operações	00	02	01	03
Superintendência Regional	00	00	02	02
Nenhum (não identificado)	01	00	00	01
TOTAL	**14**	**09**	**06**	**29**

A Gerência de Educação concentrou 19 das 29 manifestações do exercício (65,52%), resultado coerente com a natureza das atividades do SESI. A Diretoria de Operações — indicada como “Diretoria” no relatório do 2º trimestre — soma 03 manifestações (02 no 2º e 01 no 3º trimestre). No 3º trimestre, a Superintendência Regional registrou suas primeiras manifestações no exercício (02), e a Gerência de Saúde e Segurança na Indústria não teve registros.

Comparativo Trimestral — Ouvidoria

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Variação (3º × 2º)
Total de manifestações	14	09	06	-33,33%
Casos concluídos no encerramento do trimestre	10	09	06	-33,33%
Taxa de conclusão no encerramento do trimestre	71,43%	100%	100%	0 p.p.
Manifestações anônimas	05	03	03	0,00%
Manifestações identificadas	07	05	03	-40,00%
Uso do Hotsite	78,57%	88,89%	83,33%	-5,56 p.p.
Público "Outros"	64,29%	66,67%	66,67%	0 p.p.
Entrega de produto/serviço (participação)	42,86%	22,22%	83,33%	+61,11 p.p.

O 3º trimestre apresentou nova redução do volume de manifestações (-33,33% em relação ao 2º trimestre), com manutenção da taxa de conclusão de 100% no encerramento do período. A taxa do 1º trimestre é apresentada conforme a situação ao final daquele trimestre (71,43%); os 04 casos então remanescentes foram concluídos no 2º trimestre. O principal ponto de atenção é o aumento da participação das reclamações sobre entrega de produtos e serviços (+61,11 p.p.).

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. Permanecem em implantação os 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 do SAC encontra-se em operação, com média de 4,36 no período, mas ainda com baixa taxa de resposta; a análise por área de atuação já está efetivada na Ouvidoria. Em consonância com as boas práticas de Compliance, os indicadores deverão ser continuamente revisados e aprimorados em ciclos periódicos de monitoramento, assegurando-se a padronização das métricas extraídas dos painéis do SAC para viabilizar a comparação entre trimestres.

6. Recomendações e Conclusão

6.1 Principais Conclusões do Período (Janeiro a Setembro de 2026)

a. Canal de Integridade ativo e eficiente: 29 manifestações no acumulado, todas concluídas; nos 2º e 3º trimestres, 100% dos casos foram encerrados dentro do próprio trimestre.

b. Redução contínua do volume da Ouvidoria: 14, 09 e 06 manifestações nos três trimestres, com queda de 33,33% do 2º para o 3º trimestre.

c. Retomada das reclamações sobre entrega de produtos/serviços: 05 das 06 manifestações do 3º trimestre (83,33%), revertendo a melhora observada no 2º trimestre (22,22%); no acumulado, é o principal assunto (44,83%).

d. Desconcentração das manifestações por área: no 3º trimestre, as manifestações distribuíram-se entre quatro áreas, e as relativas à Escola SESI Mossoró caíram de 06 para 01.

e. Digitalização consolidada: 82,76% das manifestações da Ouvidoria no exercício foram recebidas via Hotsite.

f. SAC com forte expansão da demanda: tickets abertos 47,63% acima do 2º trimestre e 61,57% acima do 1º, totalizando 15.282 no exercício, com fechamento proporcional ao volume (98,35% dos abertos no 3º trimestre).

g. Pressão sobre o atendimento do SAC: aumento dos tickets abandonados (+129,07%) e dos tempos médios de fila (+64,00%) e de resposta (+58,28%); os tickets perdidos recuaram para 38,17% dos abertos, mas seguem em patamar elevado.

h. Satisfação elevada, com baixa representatividade: média de 4,36/5 no SAC, com taxa de resposta à pesquisa em queda ao longo do exercício (18,40%, 14,37% e 11,69%).

i. Necessidade de padronização dos painéis do SAC: as métricas do chatbot mudaram com a atualização da metodologia da plataforma, que, no momento, não permite a extração dos dados por datas exatas, o que limita a comparação intertrimestral.

6.2 Recomendações para o 4º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

a. Realizar diagnóstico das reclamações sobre entrega de produtos e serviços registradas no 3º trimestre, cruzando os assuntos com as áreas envolvidas — entre elas a Escola SESI São Gonçalo do Amarante, sem registros no trimestre anterior — , com plano de ação corretivo estruturado.

b. Dar seguimento ao diagnóstico da Escola SESI Mossoró recomendado no relatório do 2º trimestre, registrando as medidas adotadas e verificando se a redução observada no 3º trimestre (de 06 para 01 manifestação) se mantém.

c. Investigar o aumento de abandono e de perda de tickets no SAC, identificando as filas, os horários e as etapas com maior incidência e distinguindo o abandono pelo usuário da perda operacional.

d. Reduzir os tempos de fila e de resposta do SAC, avaliando a distribuição da equipe por faixa horária, os critérios de triagem e priorização e a possibilidade de resolução automatizada de dúvidas recorrentes.

e. Ampliar a taxa de resposta à pesquisa de satisfação do SAC (atualmente em 11,69%), com convites curtos e oportunos após o encerramento dos tickets.

f. Concluir, junto ao suporte da plataforma, a extração dos dados do 3º trimestre por datas exatas e padronizar a extração dos indicadores do SAC após a atualização da metodologia, com recorte idêntico ao trimestre civil em todos os painéis e definição de um conjunto estável de métricas, mantendo, sempre que a plataforma permitir, as dos relatórios anteriores (contatos únicos, taxa de rejeição e tempo até a primeira resposta), de modo a preservar a série histórica.

g. Assegurar que os relatórios periódicos do operador do Canal de Integridade já contemplem as unidades e áreas envolvidas, cruzadas com os assuntos das manifestações, de modo a permitir o diagnóstico local sem consolidações posteriores.

h. Manter o padrão de conclusão de 100% das manifestações da Ouvidoria e o cumprimento integral dos prazos.

i. Acompanhar a incorporação, ao planejamento da Ouvidoria, das oportunidades de aprimoramento identificadas no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, em especial quanto à análise de recorrências e à elaboração de relatórios gerenciais.

6.3 Conclusão

Os resultados acumulados até o 3º trimestre de 2026 confirmam a efetividade do Canal de Integridade do SESI/RN, que concluiu todas as 29 manifestações recebidas no exercício e apresentou redução contínua do volume de registros. A retomada das reclamações sobre entrega de produtos e serviços, contudo, indica que as ações corretivas adotadas no semestre anterior precisam ser reavaliadas e direcionadas às unidades efetivamente envolvidas.

No SAC, a forte expansão da demanda foi absorvida em volume de fechamento, mas com aumento dos abandonos e dos tempos de fila e de resposta, o que recomenda a revisão da capacidade operacional e dos fluxos de triagem. O compromisso com a melhoria contínua, aliado à cultura de compliance e ao rigor no

monitoramento — inclusive com a padronização dos indicadores extraídos dos painéis —, permitirá enfrentar esses desafios de forma proativa e estruturada, consolidando o SESI/RN como referência regional em governança, integridade e transparência ativa e passiva.

Natal/RN, outubro de 2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE
SESI/RN — Departamento Regional