



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

1º TRIMESTRE

Natal/RN, abril de 2025.

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à informação	6
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	6
2.2 Ouvidoria	8
2.3 Processos de Atendimento	10
3. Resultados e Informações Gerais	11
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	11
3.2 Resultados e Informações Gerais 2024	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Trimestre	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Meio de Comunicação	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Nível de Complexidade	13
4. Indicadores de Desempenho	14
4.1 Resultados apurados	15
Quantidade de Pedidos de Informação Atendidos no Prazo	15
Prazo Médio de Atendimento	16
Quantidade de Pedidos de Informação com Apresentação de Recursos.....	16
Acessibilidade	16
Pesquisa de Satisfação	17
5. Recomendações	18
6. Conclusão	19

1. INTRODUÇÃO:

O SESI/RN – Departamento Regional, por meio de sua área de Monitoramento dos Canais de Atendimento, vem intensificando os investimentos na melhoria contínua dos processos de gestão e controle, com ênfase no fortalecimento das ferramentas digitais de transparência passiva e na ampliação da comunicação com a sociedade.

Em 2022, sob a coordenação do Comitê Gestor, foi implementada uma série de ações estratégicas voltadas ao atendimento das normas internas e externas sobre transparência. Entre os principais avanços, destaca-se a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com a adoção de novos procedimentos internos, a criação de instâncias recursais, a elaboração de fluxogramas operacionais e o desenvolvimento de soluções que qualificaram ainda mais a gestão dos canais de acesso à informação do SESI/RN.

Essas iniciativas reforçam a diretriz institucional de aprimoramento contínuo da transparência, em conformidade com o Programa de Compliance aprovado pelo Conselho Nacional do SESI em 2019. Entre as melhorias incorporadas estão:

- Implementação de processos para respostas ágeis e precisas às demandas;
- Monitoramento do cumprimento de prazos legais e institucionais;
- Disponibilização de consultas de protocolos;
- Atuação efetiva das instâncias recursais;
- Transparência e qualidade das respostas fornecidas à sociedade.

Atendendo às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram designados:

- A Ouvidoria do SESI/DR, como **Responsável Superior**, para análise de recursos em caso de negativa ou omissão nas respostas;
- O Superintendente Regional, como **Responsável Máximo**, para deliberação em segunda instância recursal.

Em 2023, foi instituída a figura do **Responsável pelo Monitoramento**, atribuição formalmente delegada à Unidade de Compliance e Integridade, conforme deliberação do Superintendente Regional em julho de 2022. A função do monitoramento é assegurar a conformidade dos processos de atendimento com as normas vigentes, acompanhar a observância de prazos e propor melhorias contínuas na gestão dos canais de acesso à informação.

A estratégia de monitoramento adota como prioridades:

- Manutenção de uma comunicação clara e eficiente com os cidadãos;
- Aprimoramento contínuo dos processos e ferramentas digitais;
- Garantia da integridade e da confiabilidade dos dados disponibilizados.

Os relatórios de monitoramento são elaborados e publicados trimestralmente, respeitando os prazos de prestação de contas e de fiscalização contínua estabelecidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

O escopo das análises deste relatório, elaborado conforme o Plano de Monitoramento aprovado pelo Superintendente Regional, compreende, dentre outros indicadores:

- Origem dos pedidos (chat online, portal eletrônico, telefone e e-mail);
- Status das solicitações (abertas, canceladas ou atendidas);
- Classificação por tipo de solicitação (pedido de informação ou outra demanda);
- Volume mensal de atendimentos realizados;
- Tempo médio de resposta;
- SLA (Service Level Agreement), medindo o percentual de atendimentos concluídos no prazo estabelecido.

Este relatório apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento no **primeiro trimestre de 2025**, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

Complementarmente, 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. A Ouvidoria, como instância fundamental nesse processo, também está incluída no Plano de Monitoramento, com seus resultados sendo incorporados aos relatórios trimestrais de ciclos subsequentes.

Os relatórios anuais da Ouvidoria e do SAC encontram-se disponíveis para consulta pública no Portal de Integridade do SESI/RN: <https://www.rn.sesi.org.br/integridade/>.

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 é o canal oficial de acesso à informação, destinado a receber, responder e acompanhar as solicitações e dúvidas apresentadas pelos cidadãos. Além de atuar na gestão de pedidos de informação, o SAC também está disponível para receber elogios, sugestões e demais manifestações, fortalecendo o compromisso institucional do SESI/RN com uma comunicação transparente, eficiente e acessível à sociedade.

Os pedidos de informação são processados prioritariamente por meio do **Site da Transparência**, integrado ao sistema de gestão corporativa do SESI/RN, o que permite o acompanhamento completo de cada atendimento, assegurando rastreabilidade, eficiência e conformidade com as normas vigentes de acesso à informação.

O cidadão pode acionar o SESI/RN por meio dos seguintes canais de atendimento:

- **Site da Transparência:** <https://www.rn.sesi.org.br/fale-conosco/>
- **Atendimento Presencial:**

Horário: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30

Local: Casa da Indústria – 6º andar
Av. Senador Salgado Filho, 2860, Lagoa Nova, Natal/RN – CEP 59.075-900

- **Portal Institucional:** <https://www.rn.sesi.org.br/>
- **Telefone:** (84) 3204-6354
- **E-mail:** sac@sesi.rn.org.br

Com a disponibilização desses canais, o SESI/RN reafirma seu compromisso com a transparência pública e a excelência no atendimento, assegurando que todas as demandas sejam tratadas de forma objetiva, ágil e em estrita observância aos prazos estabelecidos pela legislação e pelas diretrizes internas de Governança e Compliance.

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte atua como canal institucional de mediação entre os interesses internos e externos das Entidades, recebendo, analisando e tratando manifestações diversas, incluindo sugestões, pedidos de informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Além de suas funções tradicionais, a Ouvidoria foi formalmente designada pelo Superintendente Regional para exercer o papel de **Responsável Superior** no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI), sendo incumbida de julgar recursos interpostos nos casos em que o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) negue, de forma fundamentada ou não, o acesso à informação ou permaneça inerte por mais de 30 (trinta) dias úteis.

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria do SESI/RN pelos seguintes meios:

- **Telefone:** (84) 3204-6350
- **Horário de atendimento:** 09h às 12h / 14h às 17h
- **Atendimento Presencial:** Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900
- **E-mail:** ouvidoria@fiern.org.br
- **Portal da Transparência:** <https://www.rn.sesi.org.br/ouvidoria/>
- **Portal Relato Confidencial:** <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria para fins de interposição de recurso é realizado diretamente no **Portal da Transparência** do SESI/RN, através do número de protocolo gerado no momento do registro do pedido de informação, disponível no seguinte endereço: <https://www.rn.sesi.org.br/acompanhar-ou-recorrer/>.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias:

- **Pedidos de Informação/Solicitações:** Requerimentos de acesso a dados, procedimentos, serviços ou documentos relacionados às atividades da Entidade;
- **Elogios:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação com os serviços, produtos ou atendimentos prestados;
- **Sugestões:** Propostas ou ideias voltadas ao aprimoramento de processos, produtos ou serviços;
- **Reclamações:** Expressões de insatisfação relacionadas a ações, omissões, serviços ou produtos disponibilizados pela Entidade;
- **Denúncias:** Comunicações relativas a condutas em desconformidade com os normativos internos, especialmente com o Código de Ética e Conduta institucional.

Por meio desse trabalho, a Ouvidoria do SESI/RN reafirma seu papel estratégico no fortalecimento da integridade, da transparência e do relacionamento institucional com a sociedade.

Quais os motivos da sua procura?



2.3 Processos de Atendimento

O processo de atendimento às manifestações direcionadas ao SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte é estruturado em quatro fases principais, conforme descrito a seguir:

1. Recebimento e Registro da Manifestação:

- Recebimento da manifestação pelos canais oficiais de atendimento;
- Registro da manifestação no sistema de gestão;
- Geração de número de protocolo para acompanhamento pelo cidadão.

2. Tratamento e Análise Inicial:

- Classificação da manifestação conforme sua natureza (pedido de informação, sugestão, elogio, reclamação ou denúncia);
- Encaminhamento para a área gestora responsável, quando necessário;
- Monitoramento dos prazos de resposta e controle do fluxo interno.

3. Resposta e Conclusão do Atendimento:

- Análise da resposta elaborada pela área gestora quanto à sua pertinência, clareza e adequação;
- Validação da resposta pelas instâncias competentes;
- Envio da resposta ao manifestante;
- Aplicação de pesquisa de satisfação ao término do atendimento e encerramento formal do protocolo.

4. Atuação Estratégica e Prestação de Contas:

- Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas;
- Acompanhamento de estatísticas, tendências e variações;
- Análise e consolidação de indicadores de desempenho;

- Prestação de contas à sociedade por meio da publicação de informações no Portal da Transparência;
- Atuação conjunta com o Superintendente Regional e comitês de apoio à governança, visando a melhoria contínua dos processos.



A periodicidade da divulgação dos demonstrativos de desempenho do SAC e da Ouvidoria é **anual**, sendo os relatórios publicados no **Site da Transparência** até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser consultados no link: <https://www.rn.sesi.org.br/integridade/>.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS:

3.1 Melhorias realizadas ao longo dos anos nos Canais de Acesso à Informação:

Desde o exercício de 2017, o SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte vem promovendo um processo contínuo de aprimoramento na gestão dos seus canais oficiais de acesso à informação. Esse processo incluiu a estruturação inicial dos canais, a implementação de sistemas de monitoramento e gestão do atendimento ao cidadão, bem como a adequação às orientações constantes dos manuais de boas práticas direcionados aos órgãos regionais.

No decorrer desse período, o SESI/RN manteve seu compromisso com a evolução e a modernização dos processos, consolidando importantes avanços, entre os quais destacam-se:

- Participação ativa em **fóruns e debates institucionais** organizados pelo Departamento Nacional, visando deliberações e alinhamento de práticas para o fortalecimento da transparência passiva;
- **Transformação conceitual e funcional** do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para **Serviço de Atendimento ao Cidadão**, adequando a nomenclatura e o foco às melhores práticas de acesso à informação;
- **Atualização de procedimentos, ferramentas e sistemas** de atendimento, incluindo a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência para melhorar a navegabilidade e o acesso aos serviços;
- **Elaboração de normativo interno**, formalizando diretrizes e procedimentos aplicáveis ao atendimento das manifestações e pedidos de informação;
- **Desenvolvimento de planos de ação** para harmonização de práticas e padronização dos sistemas de gestão dos canais de acesso à informação;
- **Reformulação do fluxo de atendimento do SAC**, com ênfase na geração automática de protocolos eletrônicos e na disponibilização de consultas virtuais;
- **Aquisição e implantação de novas plataformas e ferramentas digitais**, voltadas para o monitoramento de indicadores de desempenho e para o aumento da agilidade e eficiência nas respostas aos cidadãos.

Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional do SESI/RN com a transparência, a eficiência na gestão da informação pública e o fortalecimento da relação de confiança com a sociedade, utilizando-se do Ciclo PDCA para realizar o efetivo monitoramento dos canais.

Ciclo PDCA

4 – Agir

São tomadas as decisões de acordo com o que foi avaliado na etapa de checagem. O objetivo desta fase é implementar as ações de correção necessárias para solucionar os problemas identificados.

1 – Planejar

Identificação dos pontos passíveis de melhoria no produto ou serviço. A intenção é desenvolver um plano de ação, especificando as práticas a serem adotadas, responsáveis, objetivos, prazos e mecanismos de controle.



3 – Checar

Este é o momento de conferir a execução do plano de ação. Também são avaliados resultados obtidos, eficácia das ações e possíveis ajustes. A checagem é feita com ajuda dos KPIs ou indicadores de desempenho.

2 – Fazer

Implementação das ações planejadas. Todos os envolvidos devem estar alinhados e capacitados para executarem as tarefas. Os colaboradores precisam estar cientes de suas responsabilidades, prazos e resultados.

3.2 Resultados e Informações Gerais 2025

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) tem um papel fundamental para o SESI RN, funcionando como um canal essencial de comunicação entre a instituição e seus diversos públicos, incluindo trabalhadores da indústria, estudantes, empresas e a comunidade em geral. Este serviço oferece uma via direta para obter informações sobre as iniciativas e programas do SESI, como Educação, Saúde e Segurança no Trabalho, e Cultura, além de fornecer orientações claras e acessíveis para o público.

A eficiência do SAC vai além de apenas fornecer informações; ele também desempenha uma função importante ao identificar necessidades recorrentes, possibilitar ajustes nos serviços prestados e garantir soluções rápidas e eficazes. A experiência do usuário é melhorada continuamente através de uma atuação que foca em atendimento ágil e bem-informado.

Além disso, um SAC bem estruturado fortalece a imagem institucional do SESI RN, transmitindo confiança e um forte compromisso com a qualidade. Nesse contexto, considerando o papel estratégico da instituição no desenvolvimento da indústria potiguar, o atendimento ao público assume uma relevância ainda maior, estreitando os laços com as empresas e seus colaboradores e promovendo o acesso aos diversos benefícios que o SESI oferece.

Portanto, o SAC não apenas atende às demandas da sociedade, mas também contribui para o processo contínuo de melhoria dos serviços prestados, reforçando o compromisso do SESI RN com a promoção do bem-estar e da qualificação profissional.

3.2.1. Dados do Atendimento no Primeiro Trimestre de 2025

Q	SES-25JB9E50331	Julia de [REDACTED]	[REDACTED] 9269 [REDACTED]@gmail.com	Solicitação	EM ANDAMENTO	31/03/2025
Q	SES-25X17ZE0216	Ilson [REDACTED]	[REDACTED] 0516 [REDACTED]@hotmail.com	Informação	RESOLVIDO	16/02/2025
Q	SES-25798D50204	Érica N. [REDACTED]	[REDACTED] 3240 [REDACTED]@hotmail.com	Informação	RESOLVIDO	04/02/2025
Q	SES-25YD13E0202	ANDRIELLE [REDACTED]	[REDACTED] 7353 [REDACTED]@gmail.com	Informação	RESOLVIDO	02/02/2025

Durante o primeiro trimestre de 2025, que inclui os meses de janeiro, fevereiro e março, o canal de atendimento do SESI RN registrou:

Solicitações de Informação: 3 solicitações de informação e 1 mensagem com solicitação, com todos os retornos sendo encaminhados adequadamente e um atendimento ainda em andamento.

Interação com os solicitantes: Respostas claras e acolhedoras, orientando sobre os serviços oferecidos pelo SESI e oferecendo suporte nas áreas de atuação da instituição.

Esse tipo de interação ressalta a importância de um atendimento eficiente, garantindo que o público compreenda como o SESI pode atender às suas

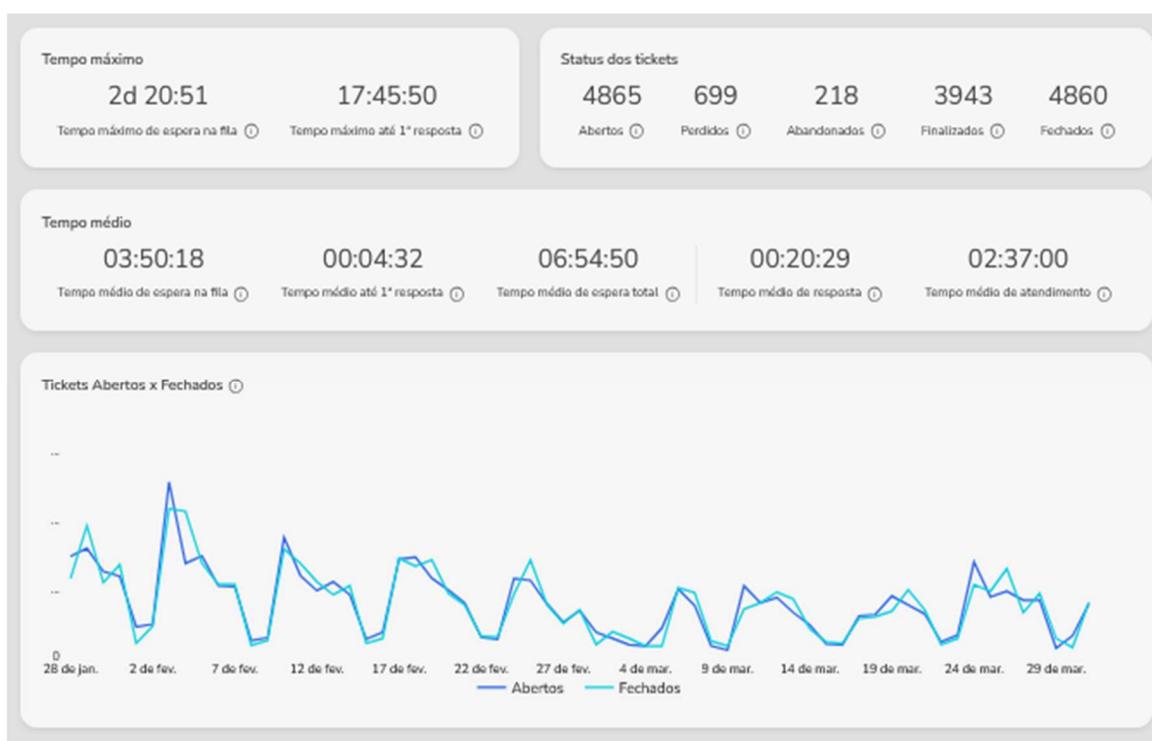
necessidades e reforçando o compromisso com a indústria e a sociedade potiguar.

O SESI RN segue focado em melhorar constantemente seus serviços, buscando sempre um atendimento mais ágil, eficiente e alinhado às necessidades da comunidade e da indústria local.

3.2.2. Análise das Métricas de Atendimento no Blip Chat - Primeiro Trimestre de 2025

O SESI RN também acompanha de perto o desempenho de seu sistema de atendimento ao cliente por meio da plataforma **Blip Chat**. O relatório referente ao primeiro trimestre de 2025, que cobre os meses de janeiro a março, revela informações cruciais sobre a eficiência e o alcance do atendimento automatizado, incluindo:

A. Status dos Tickets:



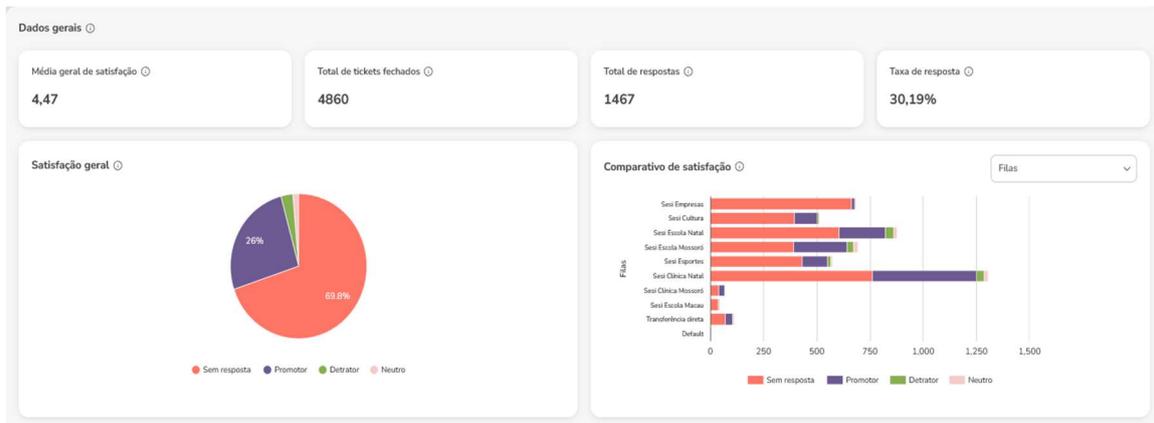
- Tickets Abertos: 4.865
- Tickets Fechados: 4.860, com uma alta taxa de resolução.
- Tickets Finalizados: 3.943
- Tickets Abandonados: 218
- Tickets Perdidos: 699, refletindo interações não concluídas.

B. Tempo de Atendimento:

- Tempo máximo de espera na fila: 2 dias e 20 minutos.
- Tempo máximo até a primeira resposta: 17 horas, 45 minutos e 50 segundos.

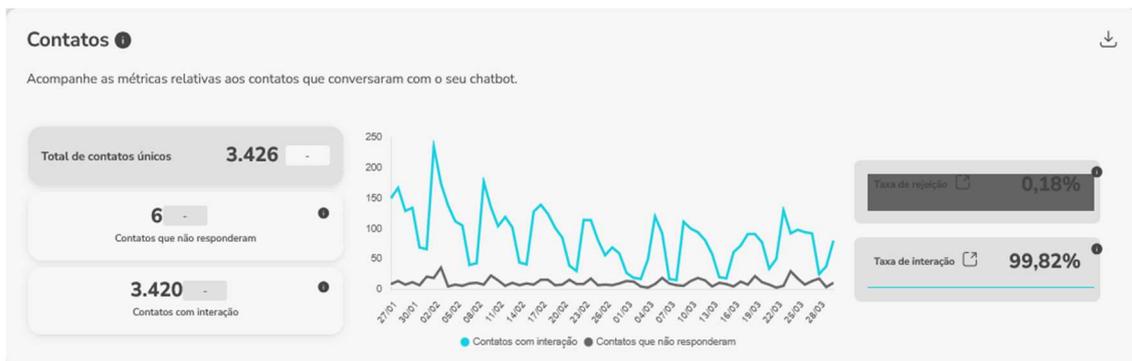
- Tempo médio de espera na fila: 3 horas, 50 minutos e 18 segundos.
- Tempo médio até a primeira resposta: 4 minutos e 32 segundos.
- Tempo médio total de espera: 6 horas, 54 minutos e 50 segundos.
- Tempo médio de resposta: 20 minutos e 29 segundos.
- Tempo médio de atendimento: 2 horas, 37 minutos.

C. Desempenho e Satisfação do Atendimento:

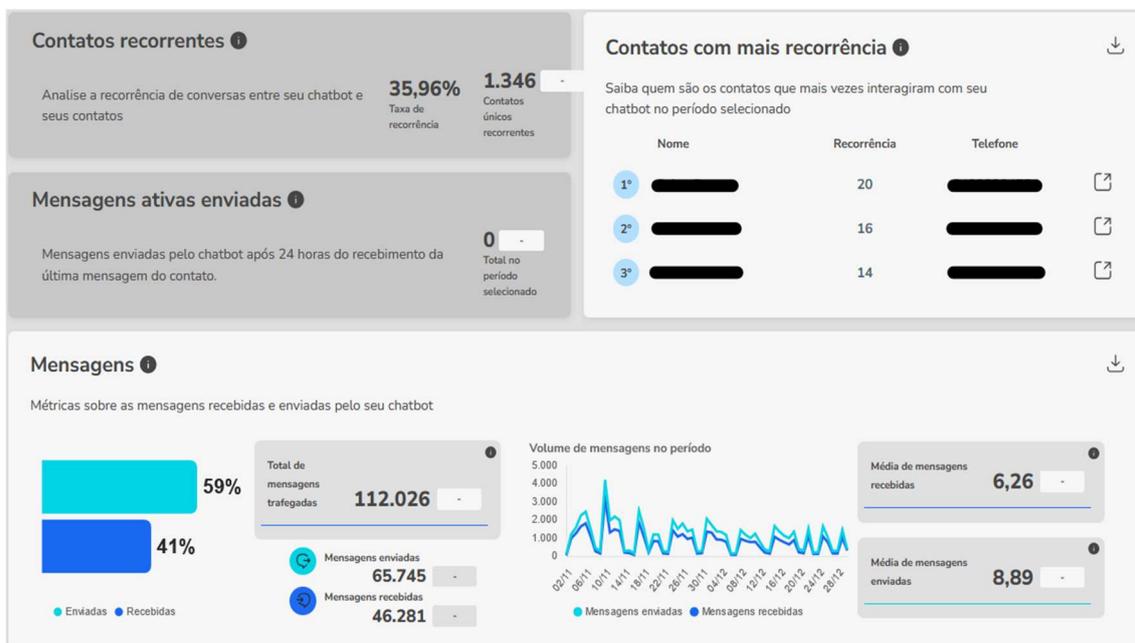


- Média de Satisfação Geral: 4,47
- Taxa de resposta à pesquisa de satisfação: 30,19%
- Distribuição de Satisfação: 69,8% dos clientes não responderam à pesquisa, 26% avaliaram positivamente (promotores), com uma pequena porcentagem de neutros e detratores.

D. Métricas de Contatos e Interação:



- Contatos Únicos: 3.426
- Taxa de Rejeição: 0,18%
- Taxa de Interação: 99,82%
- Contatos com Interação: 3.420



O desempenho do **Blip Chat** revelou um alto nível de interação e um baixo índice de rejeição. A plataforma tem demonstrado ser bem aceita pelos usuários, com um crescente número de interações ao longo do período analisado. A análise das métricas indica que o chatbot está sendo uma ferramenta eficaz para otimizar o atendimento ao cliente, mas a baixa taxa de resposta à pesquisa de satisfação sugere a necessidade de estratégias para aumentar o engajamento dos usuários e obter mais feedbacks.

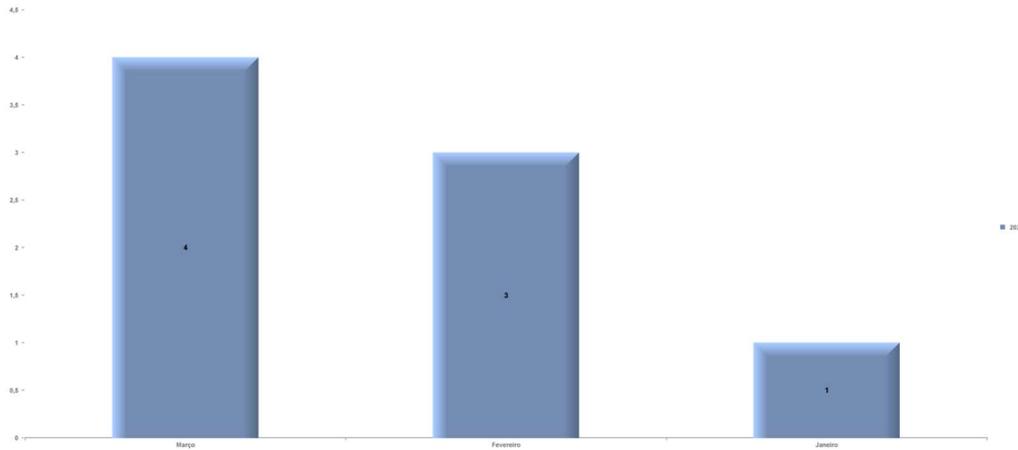
Diante de tais números, informamos que estes decorrem dos novos indicadores dos relatórios para atender outras métricas, buscando atuar de maneira preventiva. Pontua-se aqui a mudança de ferramenta da operacionalização do SAC, justificando a alteração de dados com relação aos últimos relatórios, possuindo o atual mais especificidade, tornando-o mais assertivo na resolução e aprimoramento contínuo. Ressaltando que estamos em fase de aperfeiçoamento no uso da nova ferramenta.

Quanto à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2025, temos o recebimento de 08 (oito) manifestações, conforme Gráfico 01 a seguir:

Visão Geral - Volumetria

Acumulado de 2025/01 até 2025/03

Total de Denúncias
8



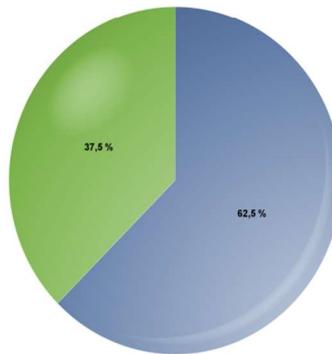
Das 08 (oito) manifestações registradas pelo público externo e interno na Ouvidoria do SESI no primeiro trimestre de 2025, contabilizam 05 (cinco) casos concluídos e 03 (três) em análise, conforme demonstra Gráfico 02 abaixo:

Visão Geral - Status

Participação Acumulada de 2025/01 à 2025/03

Status	Incidentes
Caso Sob Análise	3
Caso Concluído	5
Total	8

■ Caso Concluído
■ Caso Sob Análise

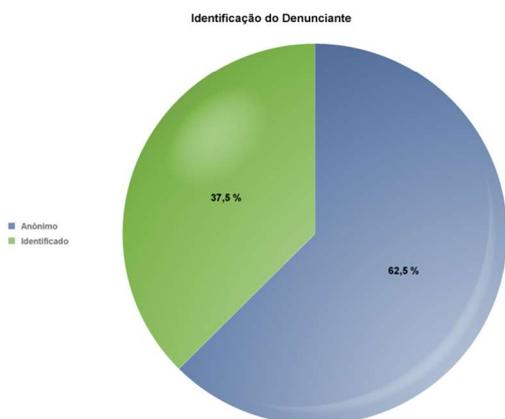


4,5 -

Neste viés, 05 (cinco) denúncias foram anônimas e 03 (três) identificáveis, conforme quadro abaixo:

Visão Geral - Identificação

Acumulado de 2025/01 até 2025/03

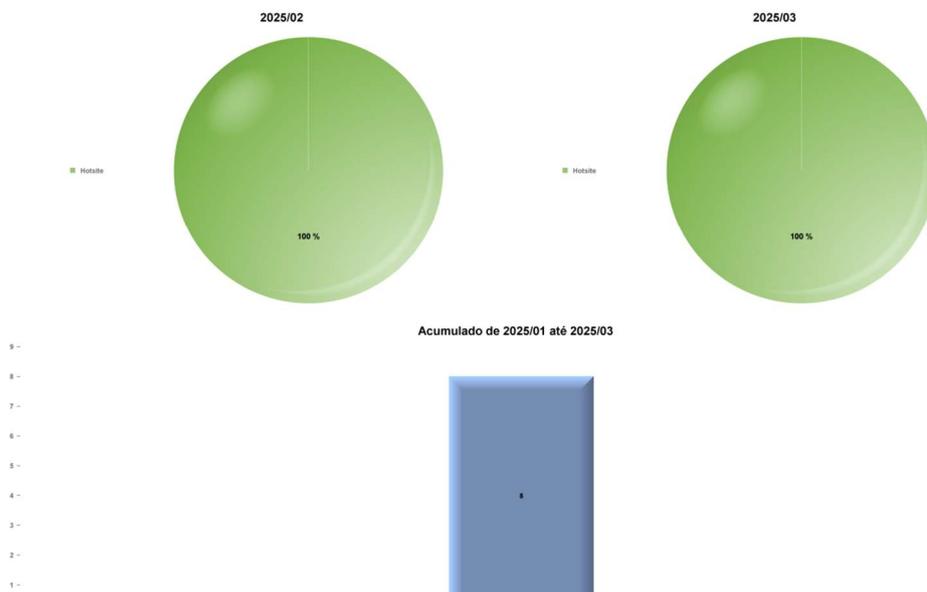


Categoria de Canais	Quantidade
Total Anônimo	5
CANAL DE INTEGRIDADE DO SISTEMA FIERN	5
Total Identificado	3
CANAL DE INTEGRIDADE DO SISTEMA FIERN	3

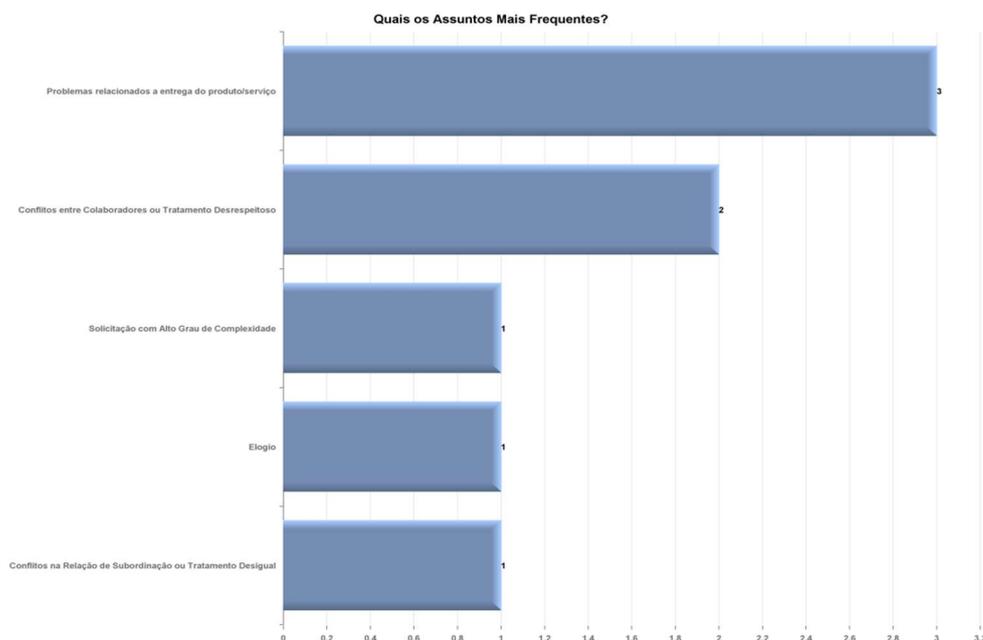
A Ouvidoria do Sesi DR/RN no segundo semestre do ano passado, mis precisamente o mês de agosto/2025, iniciou o processo de transição com a designação de novos Ouvidores, bem como da implantação de um Canal de Denúncias terceirizado, a ser chamado Canal de Integridade, que, por sua vez, tem atuado como um importante aliado para identificação de condutas inadequadas, redução de perdas financeiras e danos à imagem das Entidades, agregando valor ao Programa Corporativo de Compliance, à medida que dissemina a cultura da ética e fortalece a Governança Corporativa.

Em relação aos meios de acesso utilizados pelos públicos interno e externo para entrar em contato com a Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2025, consistiram no acesso ao hotsite do Canal de Integridade, conforme demonstra o Gráfico 04 abaixo:

Visão Geral - Canais de Comunicação



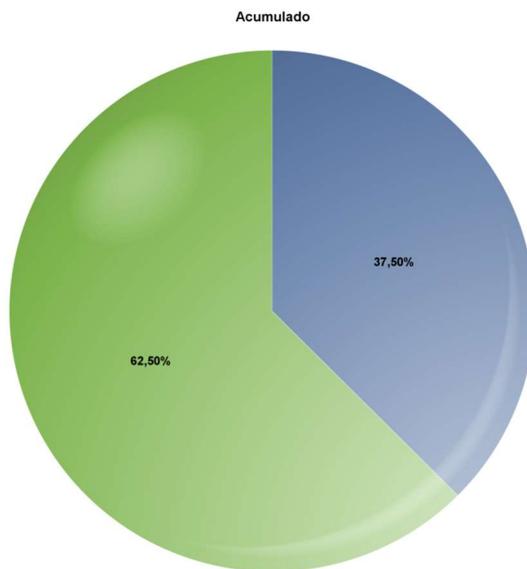
E, pelo Gráfico 05, observamos que os assuntos mais recorrentes registrados de janeiro a março de 2025 referente ao SESI-DR/RN. São problemas relacionados a entrega de produtos e serviços e conflitos entre colaboradores, consoante disposto a seguir:



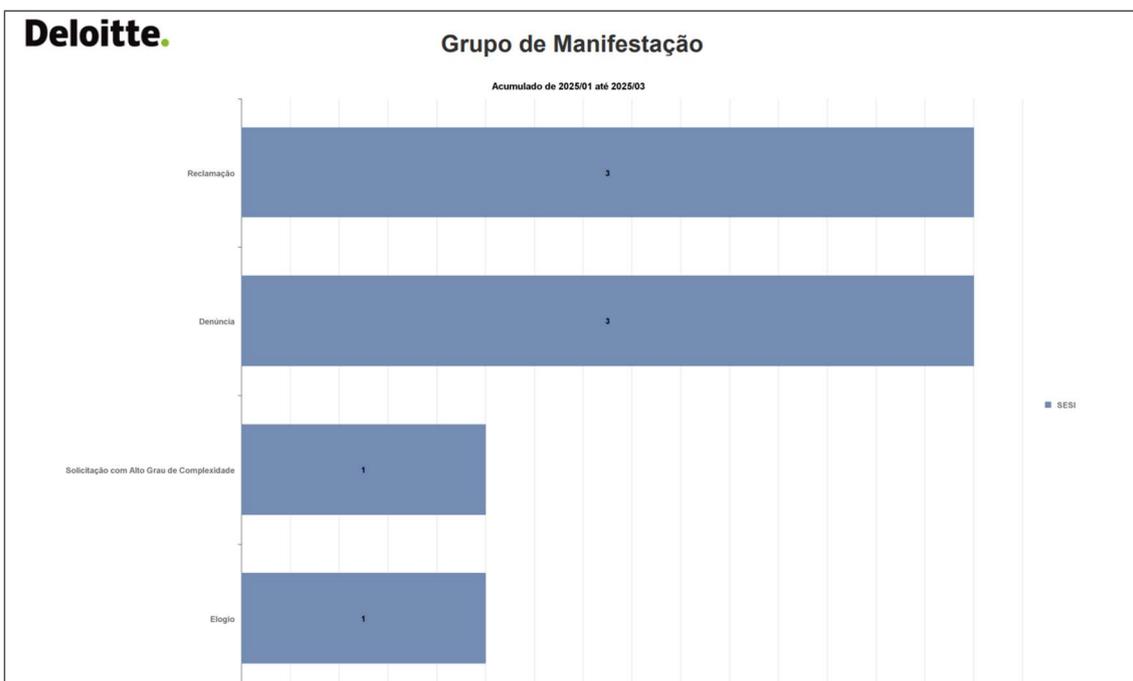
A Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas em seu sistema, imediatamente, após registro do manifestante, gerando protocolo, o qual é possível fazer acompanhamento. Os prazos estabelecidos pela norma vigente da Ouvidoria para a finalização das manifestações varia de acordo com o tipo de manifestação apreciada.

Assim, abaixo apresentamos o Gráfico 06 informando o perfil das manifestações registradas no período informado referente ao SESI-DR/RN, sendo 62% não identificável e 37% do sexo feminino:

Acumulado de 2025/01 até 2025/03



Ainda, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em 06 (seis) categorias: Elogio, Sugestão, Crítica, Solicitação com Alto Grau de Complexidade, Reclamação e Denúncia, conforme já explanado acima. Dessa forma, analisamos pelo Gráfico 07 os tipos de ocorrências, sendo 03 reclamações, 03 denúncias, 01 elogio e 01 solicitação de alto grau de complexidade:



4. INDICADORES DE DESEMPENHO:

Com o objetivo de aprimorar a gestão dos Canais de Acesso à Informação do SESI/RN no exercício de 2025, foram definidos indicadores de desempenho alinhados às diretrizes do Programa Corporativo de Compliance. Esses indicadores visam aferir a eficiência, a eficácia e a efetividade dos atendimentos realizados, bem como assegurar o cumprimento das obrigações de transparência e integridade.

A implementação de indicadores de performance é estratégica para avaliar a qualidade dos instrumentos de registro e tratamento das demandas dos cidadãos. Além disso, permite a identificação preventiva de riscos, promovendo a melhoria contínua dos processos de atendimento e fortalecendo a conformidade institucional.

Atualmente, a área de Compliance está conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento, com destaque para a inclusão dos seguintes indicadores-chave:

- Prazo de resposta interna às demandas encaminhadas à ouvidoria/SAC, observando o prazo de:
 - - 7 dias úteis para demandas de baixa e média complexidade (reclamações, críticas, informações);
 - 20 dias úteis para demandas de alta complexidade (denúncias).

- Quantidade de reclamações segregadas por área da organização.
- Número de ações corretivas implantadas em decorrência de manifestações registradas.
- Índice de satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado pela ouvidoria/SAC.
- Índice de retenção de clientes após interação com a ouvidoria/SAC.
- Nível de confiança do cliente pós-atendimento.
- Índice de recomendação da empresa por clientes atendidos.
- Índice de reincidência de queixas, considerando clientes que retornam após o atendimento.
- Valor monetário agregado pelos clientes atendidos.
- Tempo médio de atendimento e respectivo valor de retorno para a organização.

Informamos que a pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação já foram implantadas, conforme demonstrado nos gráficos apresentados anteriormente.

Ressaltamos que, em consonância com as boas práticas de Compliance, os indicadores deverão ser continuamente revisados e aprimorados em ciclos periódicos de monitoramento, em alinhamento com o grau de maturidade da gestão dos canais. A inclusão de novos parâmetros será realizada de maneira progressiva, conforme a evolução da estrutura de governança e dos processos de atendimento.

5. RECOMENDAÇÕES:

No contexto da governança de integridade e em consonância com o Programa Corporativo de Compliance do SESI/RN, observa-se que, nos últimos ciclos, foram promovidas ações sistemáticas voltadas ao aperfeiçoamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), com avanços relevantes no processo de recepção e tratamento dos pedidos de informação.

Para o exercício de 2025, foi definido o escopo de avaliação deste relatório de monitoramento, com a adoção de novos indicadores e métricas, especialmente voltados à análise dos pedidos de informação e manifestações elogiosas. A análise considerou os documentos e registros enviados pelas áreas gestoras, não sendo identificados fatores que comprometessem o acesso à informação ou a regular tramitação das demandas recebidas pelo SESI/RN.

Verificou-se aderência às fases de registro, análise e resposta, com melhorias concretas no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas prestadas. Em razão de achados relevantes, foram discutidas ações de aprimoramento a serem consideradas no plano evolutivo do SAC e da Ouvidoria.

Dentre as principais oportunidades identificadas, destaca-se a necessidade de:

- Aprimorar as ferramentas de gestão, especialmente no tocante às parametrizações técnicas dos sistemas utilizados;
- Implementar mecanismos automáticos de geração de relatórios analíticos e sintéticos, com múltiplos filtros simultâneos, visando otimizar o tempo de resposta, elevar a acurácia das análises e reduzir a reincidência de manifestações;
- Fortalecer o cumprimento de prazos nas respostas da Ouvidoria, em consonância com os padrões definidos de qualidade e tempo de resposta.

Além disso, recomenda-se a continuidade da integração e automatização das interfaces sistêmicas, com vistas à centralização dos dados de atendimento, o que permitirá maior controle, rastreabilidade e eficiência na gestão dos pedidos de informação.

Ressalta-se ainda como relevante a implantação de mecanismos de rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por Entidade, permitindo uma leitura refinada da percepção do cidadão quanto à efetividade dos canais de atendimento, possibilitando ajustes estratégicos personalizados.

Por fim, registra-se que, ao longo de 2025, serão implementadas novas funcionalidades na plataforma do SAC/Ouvidoria, com foco na evolução contínua do modelo de atendimento. O processo de monitoramento seguirá abrangendo tanto as ações operacionais quanto os respectivos resultados, com vistas ao fortalecimento institucional dos canais de acesso à informação e à ampliação da confiança do cidadão no relacionamento com o SESI/RN.

Ainda, os dados indicam que o SAC do SESI RN, tanto por meio do atendimento direto quanto pela plataforma **Blip Chat**, segue desempenhando um papel essencial na comunicação e no apoio ao público. O volume de interações e a taxa de satisfação geral demonstram que o atendimento está alinhado com as expectativas dos usuários, mas também identificam áreas que podem ser aprimoradas:

- **Reduzir o tempo de espera:** A otimização do tempo de espera na fila deve ser uma prioridade para melhorar a experiência do usuário.
- **Aumentar a taxa de resposta à pesquisa de satisfação:** Desenvolver estratégias para incentivar mais feedbacks dos usuários, como incentivos ou mensagens personalizadas.
- **Análise contínua do desempenho dos atendentes:** Monitorar e promover boas práticas entre os atendentes, a fim de melhorar a qualidade do atendimento.

O SESI RN permanece comprometido com a excelência em seu atendimento, buscando sempre oferecer um serviço ágil, transparente e de alta qualidade para a sociedade potiguar e a indústria local.

6. CONCLUSÃO:

Durante o exercício de 2025, a pauta interna relacionada à Transparência Passiva tem sido objeto de intensos debates e deliberações estratégicas no âmbito do SESI/RN. Entre as principais iniciativas, destaca-se a implantação de novas funcionalidades no Portal da Transparência, com atualizações específicas nos ambientes digitais do SAC e da Ouvidoria, além do desenvolvimento de ferramentas de gestão, revisão de processos, elaboração de normativos internos e definição de diretrizes voltadas à harmonização conceitual, estruturação de governança e padronização de práticas de atendimento ao cidadão.

O SESI/RN mantém pleno cumprimento das obrigações relacionadas aos pedidos de informação, com uso de ferramenta digital própria para gestão das solicitações, a qual assegura:

- Rastreabilidade de cada pedido;
- Controle de prazos;
- Notificações automatizadas às áreas competentes;
- Registro estruturado das comunicações com o cidadão.

A análise dos indicadores de desempenho demonstrou que todos os pedidos de informação contemplados no escopo de monitoramento foram resolvidos diretamente no âmbito do SAC e da Ouvidoria, sem necessidade de recursos administrativos por parte dos demandantes. O prazo médio de resposta foi inferior ao limite regulamentar, refletindo aderência aos princípios da celeridade e eficiência administrativa.

Adicionalmente, o índice de satisfação do público demandante revela que as expectativas quanto ao atendimento foram amplamente atendidas, não sendo identificados atrasos injustificados. Isso reforça o comprometimento institucional com o princípio da publicidade, garantindo o acesso à informação como regra geral, em consonância com os marcos normativos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e com os preceitos do Programa de Integridade do Sistema Indústria.

Por fim, conforme detalhado no item 5 – “*Recomendações*”, os indicadores analisados revelaram níveis satisfatórios de desempenho, sem ocorrência de resultados críticos que comprometessem a governança dos canais de atendimento ao cidadão, reforçando a maturidade institucional do SESI/RN na gestão da transparência passiva.

Natal/RN, 29/04/2025.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE