



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

3º TRIMESTRE

SUMÁRIO

Nota Explicativa.....	3
1. Introdução.....	4
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação.....	6
3. Resultados e Informações do 3º Trimestre.....	9
4. Indicadores de Desempenho.....	26
6. Análise Crítica e Observações.....	28
7. Recomendações.....	30
8. Conclusão.....	31

1. INTRODUÇÃO

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

Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação

Desde 2022, sob a coordenação proativa do Comitê Gestor, o SESI/RN tem implementado uma série de ações estratégicas para assegurar o pleno atendimento às normas internas e externas sobre transparência e acesso à informação. Essas iniciativas refletem a diretriz institucional de aprimoramento contínuo, alinhada ao Programa de Compliance aprovado pelo Conselho Nacional do SESI em 2019.

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, mais do que uma mudança de nomenclatura, 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. Tais medidas qualificaram substancialmente a gestão dos canais de acesso à informação do SESI/RN, garantindo maior eficiência e transparência nas respostas.

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:

- a) 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. Sua atuação garante a imparcialidade e a correção na análise.
- b) 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.

Essas designações estão em consonância com o Art. 15 do Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI, e reforçam o compromisso da instituição com o pleno exercício do direito fundamental à informação.^[1]

Instituição e Atribuições da Unidade de Monitoramento

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

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

A estratégia de monitoramento adota as seguintes prioridades para garantir a excelência no atendimento ao cidadão:

- a) Manutenção de uma comunicação clara, objetiva e eficiente com os cidadãos, utilizando linguagem acessível e transparente.
- b) Aprimoramento contínuo dos processos e ferramentas digitais que suportam o acesso à informação, buscando inovação e otimização.
- c) Garantia da integridade, confiabilidade e segurança dos dados e informações disponibilizados, protegendo a privacidade e o sigilo quando necessário, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

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.

O escopo das análises contidas neste relatório, elaborado em conformidade com o Plano de Monitoramento aprovado pelo Superintendente Regional, compreende uma série de indicadores estratégicos que permitem uma avaliação abrangente do desempenho dos canais de atendimento:

- a) Origem dos pedidos: Detalhamento dos canais mais utilizados (chat online, portal eletrônico, telefone e e-mail), permitindo identificar as preferências dos usuários e direcionar investimentos.
- b) Status das solicitações: Classificação das demandas por sua situação (abertas, em andamento, canceladas ou atendidas), fornecendo uma visão clara do fluxo de trabalho.
- c) Classificação por tipo de solicitação: Diferenciação entre pedidos de informação (conforme LAI) e outras demandas, possibilitando a análise da natureza das interações.
- d) Volume mensal de atendimentos realizados: Quantificação do número total de interações, indicando a demanda pelos serviços.¹
- e) Tempo médio de resposta: Métrica crucial para avaliar a agilidade no retorno aos cidadãos, visando a melhoria contínua.
- f) SLA (*Service Level Agreement*): Medição do percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo estabelecido, demonstrando a aderência aos padrões de serviço.

Este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao **terceiro trimestre de 2025 (julho a setembro)**, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

Integração com o Programa de Compliance

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

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, acessível em: <https://www.rn.sesi.org.br/integridade/>. Esta prática reafirma o compromisso do SESI/RN com a transparência ativa e o controle social.

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. Estamos integralmente disponíveis para acolher elogios, que nos motivam a continuar aprimorando; sugestões, que são insumos valiosos para a inovação e melhoria contínua dos nossos serviços; e demais manifestações, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida e que suas contribuições impulsionem a excelência na prestação dos nossos serviços. Essa amplitude de atuação reflete o compromisso irrestrito do SESI/RN com uma comunicação transparente, eficiente, acessível e inclusiva, fortalecendo o controle social e a *accountability*.

I. Processamento Prioritário via Portal da Transparência e Rastreabilidade Integral

Todos os pedidos de informação, em especial aqueles enquadrados na LAI, são processados prioritariamente por meio do nosso Portal da Transparência. Este portal não é apenas uma vitrine de dados, mas um sistema de gestão robusto, totalmente integrado ao sistema de gestão corporativa do SESI/RN.

Essa integração estratégica nos permite um acompanhamento completo e detalhado de cada atendimento, desde o seu registro inicial até a finalização da resposta. Dessa forma, garantimos:

- a) Rastreabilidade: Cada interação é documentada e pode ser consultada a qualquer momento, permitindo um histórico completo da solicitação.^[1]
- b) Eficiência Operacional: O fluxo digitalizado otimiza o tempo de resposta e a alocação de recursos.
- c) Conformidade Normativa: A aderência estrita às normas vigentes de acesso à informação e às diretrizes internas de Compliance e Governança é assegurada em todas as etapas do processo.
- d) Segurança da Informação: Os dados são tratados com a devida segurança e confidencialidade, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

II. Canais de Atendimento ao Cidadão: Acessibilidade e Inclusão

Para assegurar a máxima acessibilidade e garantir que todo cidadão possa exercer seu direito de manifestação, o SESI/RN disponibiliza múltiplos canais de atendimento, planejados para atender às diversas necessidades e preferências da sociedade:

Portal da Transparência - Fale Conosco:

Endereço Eletrônico: <https://www.rn.sesi.org.br/fale-conosco/>

Este é o canal preferencial e mais completo para o registro de pedidos de informação e demais manifestações, com formulários específicos e acompanhamento online.

Atendimento Presencial:

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

Local: Casa da Indústria – 6º andar

Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 2860, Lagoa Nova, Natal/RN – CEP 59.075-900

Nosso espaço físico está preparado para receber os cidadãos que preferem a interação pessoal, garantindo um atendimento cordial e eficiente.

Portal Institucional:

Endereço Eletrônico: <https://www.rn.sesi.org.br/>

Oferece acesso direto a informações sobre a instituição e links para os demais canais de contato.

Telefone: (84) 3204-6300

Disponível para orientações, esclarecimento de dúvidas e registro inicial de manifestações.

E-mail: faleconosco@rn.sesi.org.br

Um canal direto para o envio de mensagens e documentos, garantindo flexibilidade no contato.

III. Compromisso com a Excelência e a Observância Legal

A disponibilização e gestão qualificada desses canais são a materialização do inabalável compromisso do SESI/RN com a transparência pública, a ética e a excelência no atendimento ao cidadão. Asseguramos que todas as demandas, independentemente do canal de origem, sejam tratadas de forma objetiva, imparcial e ágil, em estrita observância aos prazos estabelecidos pela legislação vigente (notadamente a LAI e seus regulamentos) e pelas

diretrizes internas de Governança e Compliance. Nosso objetivo é não apenas cumprir a lei, mas superar as expectativas, fomentando uma cultura de abertura e responsabilidade com a sociedade potiguar.

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. Em sua essência, a Ouvidoria é a voz do cidadão, um espaço seguro e independente dedicado a receber, analisar, processar e dar tratamento adequado a uma vasta gama de manifestações. Isso inclui sugestões para aprimoramento, pedidos de informação em conformidade com a legislação, elogios que reconhecem a excelência de nossos serviços, solicitações diversas, reclamações construtivas e, crucialmente, denúncias de irregularidades, fortalecendo a cultura de integridade em nossa instituição.

I. Ouvidoria como Instância Recursal da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Além de suas funções tradicionais e abrangentes, a Ouvidoria do SESI/RN foi formalmente designada pelo Superintendente Regional para exercer um papel de vital importância no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o Decreto nº 7.724/2012.

Nesta capacidade, a Ouvidoria atua como Responsável Superior (Primeira Instância Recursal Administrativa). Sua incumbência é crucial: julgar os recursos interpostos pelos cidadãos nos casos em que o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) negue o acesso à informação – seja de forma fundamentada ou não – ou quando haja omissão, caracterizada pela inércia na resposta por mais de 30 (trinta) dias úteis. Essa atribuição garante ao cidadão o direito à revisão de decisões, reforçando a transparência e a efetividade da LAI.

II. Canais de Acesso à Ouvidoria: Proximidade e Facilidade de Contato

Para garantir que todos os cidadãos possam exercer seu direito de manifestação e acesso à informação, a Ouvidoria do SESI/RN disponibiliza múltiplos canais de contato, pensados para serem acessíveis e eficientes:

Telefone: (84) 3204-6350

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h.

Atendimento Presencial:

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

Nosso espaço está preparado para receber os cidadãos que preferem a interação face a face, com acolhimento e discrição.

E-mail: ouvidoria@fiern.org.br

Um canal direto e eficiente para o envio de mensagens e documentos, permitindo flexibilidade e registro formal das comunicações.

Portal da Transparência - Ouvidoria:

Endereço Eletrônico: <https://www.rn.sesi.org.br/ouvidoria/>

Este portal oferece um formulário dedicado e informações completas sobre o funcionamento da Ouvidoria, sendo um canal preferencial para o registro formal de manifestações.

Portal Relato Confidencial (Canal de Denúncias Externo):

Endereço Eletrônico: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>

Este canal, gerido por uma empresa independente, garante a confidencialidade, o anonimato (se desejado pelo manifestante) e a imparcialidade no recebimento e encaminhamento de denúncias, sendo uma ferramenta essencial para o nosso Programa de Compliance e Integridade.

III. Processo de Recurso LAI via Portal da Transparência

Como instância recursal do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), o acesso à Ouvidoria para fins específicos de interposição de recurso, conforme previsto na LAI, é realizado de forma clara e direta em nosso Portal da Transparência do Sesi/RN. O processo é facilitado pelo uso do número de protocolo gerado no momento do registro inicial do pedido de informação, garantindo a rastreabilidade e a transparência do processo recursal.

O acesso direto para o acompanhamento ou interposição de recurso está disponível em: <https://www.rn.sesi.org.br/acompanhar-ou-recorrer/>.

IV. Classificação e Tratamento das Manifestações: Foco na Gestão e no Aprimoramento

Para assegurar um tratamento sistemático e eficaz, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas da seguinte forma, permitindo uma análise granular e a identificação de áreas para melhoria contínua:

- a) Pedidos de Informação/Solicitações: Requerimentos formais de acesso a dados, procedimentos internos, informações sobre serviços ou documentos relacionados às atividades e responsabilidades da Entidade, em conformidade com a LAI.
- b) Elogios: Expressões de reconhecimento e satisfação com a qualidade dos serviços, produtos ou o atendimento prestado, que servem como incentivo e validação de nossas boas práticas.
- c) Sugestões: Propostas, ideias e iniciativas inovadoras apresentadas pelos cidadãos, com o objetivo de aprimorar processos internos, otimizar produtos ou melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo Sesi/RN.
- d) Reclamações: Expressões de insatisfação ou descontentamento relacionadas a ações, omissões, falhas em serviços ou produtos disponibilizados pela Entidade, que demandam apuração e, se cabível, retificação.
- e) Denúncias: Comunicações formais relativas a condutas que se encontram em desconformidade com os normativos internos do Sesi/RN, em especial com o nosso Código de Ética e Conduta institucional, ou com a legislação aplicável. As denúncias são tratadas com a máxima confidencialidade e rigor, seguindo os procedimentos de apuração interna.

V. O Papel Estratégico da Ouvidoria na Governança e Integridade

Por meio de todo esse trabalho, a Ouvidoria do Sesi/RN reafirma seu papel estratégico e indelegável no fortalecimento da integridade institucional, na promoção da transparência pública e no aprimoramento contínuo do relacionamento institucional com a sociedade. Atuando

como uma ponte essencial, a Ouvidoria contribui diretamente para a consolidação de uma cultura organizacional pautada pela ética, responsabilidade e pela busca incessante da excelência na prestação de serviços.

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, sejam elas pedidos de informação, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias. Este fluxo de trabalho é estruturado em quatro fases principais e interdependentes, desenhadas para garantir a eficiência, a rastreabilidade e a conformidade legal em cada etapa, promovendo a *accountability* e o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

Fase 1: Recebimento e Registro Formal da Manifestação

Esta fase é o ponto de entrada de todas as interações com o cidadão, garantindo que nenhuma manifestação seja negligenciada.

1.1. Recebimento pelos Canais Oficiais: As manifestações são acolhidas exclusivamente através dos canais oficiais de atendimento do SESI/RN, que incluem o Portal da Transparência (SAC e Ouvidoria), Canal de Integridade, e-mail próprio, telefone e atendimento presencial. Esta padronização assegura a integridade da informação e a formalização do contato

1.2. Registro no Sistema de Gestão: Imediatamente após o recebimento, a manifestação é registrada de forma centralizada em nosso Sistema de Gestão de Atendimento da empresa terceirizada. Este sistema é integrado e robusto, assegurando que todos os dados sejam inseridos de forma precisa, objetiva e completa, estabelecendo o início formal do processo de tratamento.

1.3. Geração e Comunicação do Número de Protocolo: Após o registro, um número de protocolo único é gerado automaticamente. Este protocolo é comunicado prontamente ao manifestante, servindo como identificador exclusivo para o acompanhamento do status e do progresso de sua solicitação, seja por meio do Canal de Integridade ou outros canais designados. Esta medida garante a rastreabilidade e a transparência em todo o ciclo de vida da manifestação.

Fase 2: Tratamento Preliminar e Análise Qualificada

Nesta etapa, a manifestação é avaliada e direcionada para o tratamento adequado, em conformidade com as diretrizes internas e a legislação.

2.1. Classificação Detalhada da Manifestação: A manifestação é classificada criteriosamente de acordo com sua natureza e tipologia, seguindo um *framework* predefinido.

2.2. Encaminhamento para a Área Gestora Responsável: Com base na classificação, a manifestação é encaminhada à área gestora interna mais pertinente e competente para a tratativa da demanda. Este encaminhamento é realizado de forma eletrônica, garantindo agilidade e registro do fluxo.

2.3. Monitoramento Ativo de Prazos e Fluxo Interno: A Unidade de Compliance e Integridade responsável pelo monitoramento de canais, realiza o acompanhamento contínuo dos prazos de resposta, assegurando o cumprimento dos tempos legais e institucionais estabelecidos.

Fase 3: Elaboração da Resposta e Conclusão do Atendimento

Esta fase é dedicada à formulação de uma resposta completa e ao fechamento formal do ciclo de atendimento.

3.1. Elaboração e Análise Qualitativa da Resposta: A área gestora responsável elabora a resposta à manifestação, que é então submetida a uma análise criteriosa quanto à sua pertinência, clareza, objetividade, completude e adequação ao questionamento ou à natureza da manifestação.

3.2. Validação Multietapas da Resposta: Antes do envio final, a resposta passa por instâncias de validação internas.

3.3. Envio Formal da Resposta ao Manifestante: A resposta final, devidamente validada, é enviada ao manifestante utilizando o mesmo canal pelo qual a manifestação foi recebida, ou outro canal indicado previamente.

3.4. Pesquisa de Satisfação e Encerramento Formal do Protocolo: Ao término do atendimento, é aplicada uma pesquisa de satisfação para avaliar a percepção do cidadão sobre a qualidade do processo e da resposta.

Princípios Fundamentais do Processo

Este processo é regido pelos seguintes princípios, essenciais para a nossa política de Compliance:

2. Transparência: Garantia de que o cidadão possa acompanhar o status de sua manifestação.
3. Agilidade: Busca contínua por tempos de resposta eficientes, dentro dos prazos legais e institucionais.
4. Imparcialidade: Tratamento equânime e objetivo de todas as manifestações.^[1]
5. Responsividade: Capacidade de responder de forma adequada e pertinente a cada tipo de manifestação.
6. Melhoria Contínua: Utilização dos feedbacks e dados gerados pelo processo para aperfeiçoar constantemente nossos serviços e canais.

Atuação Estratégica e Prestação de Contas

1. Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas;
2. Acompanhamento de estatísticas, tendências e variações;
3. Análise e consolidação de indicadores de desempenho;
4. Prestação de contas à sociedade por meio da publicação de informações no Portal da Transparência;
5. Atuação conjunta com a Superintendência Regional e comitês de apoio à governança, visando a melhoria contínua dos processos.^[1]

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 2017, o SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte (SESI-RN) tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Esse trabalho abrangeu desde a estruturação inicial dos canais e a implementação de sistemas de monitoramento, até a adequação às melhores práticas para o atendimento ao cidadão.

Avanços Notáveis e Conquistas Consolidadas

Ao longo desse período, o SESI-RN demonstrou um firme compromisso com a evolução e a modernização de seus processos, consolidando importantes avanços, entre os quais destacamos:

- a) Participação Ativa em Fóruns Institucionais: Engajamento em debates e fóruns promovidos pelo Departamento Nacional, visando alinhar práticas e fortalecer a transparência passiva.
- b) Reconceituação do Atendimento ao Cliente: O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) foi transformado em Serviço de Atendimento ao Cidadão, refletindo uma adequação da nomenclatura e do foco às melhores práticas de acesso à informação.
- c) Modernização de Procedimentos e Ferramentas: Houve uma atualização abrangente de procedimentos, ferramentas e sistemas de atendimento, incluindo a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência para otimizar a navegabilidade e o acesso aos serviços.
- d) Criação de Normativo Interno: Desenvolvimento de um normativo interno que formaliza diretrizes e procedimentos para o tratamento de manifestações e pedidos de informação.
- e) Padronização de Práticas e Sistemas: Elaboração de planos de ação para harmonizar práticas e padronizar os sistemas de gestão dos canais de acesso à informação.
- f) Otimização do Fluxo de Atendimento: Reformulação do fluxo de atendimento do SAC, com foco na geração automática de protocolos eletrônicos e na oferta de consultas virtuais.
- g) Investimento em Novas Tecnologias: Aquisição e implementação de plataformas e ferramentas digitais modernas, como a do Canal de Integridade do Sistema FIERN, 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. Para garantir um monitoramento eficaz dos canais, o SESI-RN utiliza o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), consolidando uma cultura de melhoria contínua.

3.2 Resultados e Informações Gerais 2025 do SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) desempenha um papel fundamental para o Sesi-RN, funcionando como um canal de comunicação essencial entre a instituição e seus diversos públicos. Isso inclui trabalhadores da indústria, estudantes, empresas parceiras e a comunidade em geral. Por meio do SAC, as pessoas têm acesso direto a informações claras e acessíveis sobre as iniciativas e programas do Sesi, abrangendo áreas vitais como Educação, Saúde e Segurança no Trabalho (SST), e Cultura.

A eficiência do SAC vai muito além de apenas fornecer informações. Ele tem uma função importante na identificação de necessidades recorrentes, o que permite ao Sesi-RN realizar ajustes precisos nos serviços oferecidos e garantir soluções rápidas e eficazes. A experiência do usuário é aprimorada continuamente por meio de um atendimento ágil, bem-informado e focado nas demandas de cada cidadão.

Um SAC bem estruturado fortalece a imagem institucional do Sesi-RN, transmitindo confiança e um forte compromisso com a qualidade dos serviços prestados. Considerando o papel estratégico da instituição no desenvolvimento da indústria potiguar, o atendimento ao público assume uma relevância ainda maior. Ele estreita os laços com as empresas e seus colaboradores, promovendo o acesso aos diversos benefícios que o Sesi oferece e contribuindo para o crescimento e bem-estar de toda a comunidade no Rio Grande do Norte.^[1]

Portanto, o SAC não apenas atende às demandas da sociedade, mas também contribui ativamente para o processo contínuo de melhoria dos serviços prestados. Isso reforça o compromisso do Sesi-RN com a promoção do bem-estar e da qualificação profissional, refletindo o empenho da instituição em ser um parceiro estratégico para o desenvolvimento local.

3.3.RESULTADOS E INFORMAÇÕES DO 3º TRIMESTRE

Desempenho do SAC no Terceiro Trimestre

Durante o período de julho a setembro de 2025, o SAC recebeu atendimentos formais através dos canais de e-mail/site, sendo todos resolvidos (taxa de resolução: 100%).

As demandas envolveram principalmente solicitações de informações sobre programas e serviços institucionais, dúvidas sobre editais e orientações relacionadas aos serviços nas áreas de Educação, Saúde e Segurança no Trabalho. As respostas mantiveram padrão institucional de clareza, cordialidade e objetividade, com encaminhamento adequado às áreas responsáveis e retorno conclusivo aos solicitantes.

Análise das Métricas do Blip Chat – 3º Trimestre

A plataforma Blip Chat demonstrou desempenho estável e positivo durante o terceiro trimestre, com elevado engajamento dos usuários e manutenção de índices de satisfação satisfatórios:

Contatos e Engajamento

Total de contatos únicos: 2.219

Contatos com interação: 2.206

Taxa de interação: 99,41% (excelente, apenas 0,59% de rejeição)

Contatos recorrentes: 652 (29,56% retornam ao canal)

O elevado índice de engajamento reflete confiança dos usuários na ferramenta e eficácia do chatbot como atendimento primário.

Volume de Mensagens

Total de mensagens trafegadas: 53.707

Mensagens enviadas (chatbot): 31.267 (58%)

Mensagens recebidas (usuários): 22.440 (42%)

Média por atendimento: 5,9 mensagens

Os dados demonstram boa fluidez conversacional com respostas rápidas e assertivas.

Status dos Tickets

Tickets abertos: 2.598

Tickets fechados: 2.594

Tickets finalizados: 2.072 (79,9% de taxa de resolução)

Tickets abandonados: 152

Tickets perdidos: 372

O equilíbrio entre tickets abertos e fechados reflete eficiência operacional, embora o aumento em abandonados (comparado ao 2º trimestre) mereça investigação.

Tempos de Atendimento

Métrica	3º Trimestre
Espera máxima em fila	1 dia, 17 horas e 32 minutos
Primeira resposta máxima	14 horas, 29 minutos e 58 segundos
Espera média em fila	4 horas, 0 minuto e 57 segundos
Primeira resposta média	2 minutos e 1 segundo
Tempo total médio de atendimento	3 horas, 34 minutos e 33 segundos

Os tempos médios mantêm-se excelentes, com primeira resposta em pouco mais de 2 minutos.

Satisfação do Atendimento

Índice geral de satisfação: 4,47 em escala de 1 a 5 Total de tickets fechados avaliados: 4.959 Respostas à pesquisa de satisfação: 1.332

Taxa de resposta à pesquisa: 26,86%

Distribuição das Respostas:

Sem resposta: 73,1%

Promotores: 23,3% (usuários muito satisfeitos) Neutros: 3,1%

Detratores: 0,5%

O índice de satisfação indica que a maioria dos usuários avalia positivamente a experiência de atendimento, consolidando o SAC como canal confiável e eficaz.

Resultados da Ouvidoria – 3º Trimestre

Durante o período de julho a setembro de 2025, a Ouvidoria recebeu **13 manifestações**, representando aumento em relação ao segundo trimestre (11 manifestações).

Status das Manifestações

Status	Quantidade
Casos Concluídos	9
Casos Sob Análise	4
Total	13

Taxa de conclusão: 69,2% (melhoria significativa em relação aos 55% do 2º trimestre)

Identificação dos Denunciantes

Tipo	Quantidade	Percentual
Anônimos	3	23,1%
Identificados	8	61,5%
Sigilosos	2	15,4%

Classificação das Manifestações

As manifestações foram categorizadas conforme sua natureza, permitindo análise granular e identificação de áreas para melhoria contínua. A diversidade temática demonstra que o canal é utilizado para variadas demandas, desde questões cotidianas até temas sensíveis, requerendo atenção multidisciplinar.

Tempo Médio de Investigação

O processamento das denúncias e manifestações ocorreu dentro de prazos adequados, com investigações conduzidas de forma rigorosa e imparcial, conforme protocolos internos de compliance.

ANÁLISE COMPARATIVA 2º vs 3º TRIMESTRE

Atendimentos SAC (Email/Site)

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Total de atendimentos	6	4	-33,3%
Atendimentos resolvidos	3	4	+33,3%
Taxa de resolução	50%	100%	+50 p.p.

Análise: A redução no volume total de atendimentos é compensada pela elevação expressiva na taxa de resolução. A evolução de 50% para 100% representa melhoria significativa, sugerindo que as ações implementadas anteriormente produziram efeitos positivos. As demandas recebidas foram integralmente solucionadas sem pendências remanescentes.

Contatos Blip Chat

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Contatos únicos	2.754	2.219	-19,4%
Taxa de interação	99,93%	99,41%	-0,52 p.p.
Contatos recorrentes	907	652	-28,1%
Taxa de recorrência	32,96%	29,56%	-3,4 p.p.

Análise: A redução de 19,4% em contatos únicos coincide com o terceiro trimestre (período de férias escolares julho-agosto). A manutenção de elevada taxa de interação (99,41%) demonstra robustez operacional mesmo com menor volume. A redução proporcional e simétrica em múltiplas métricas sugere efeito sazonal rather than problemas estruturais.

Volume de Mensagens

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Total de mensagens	70.229	53.707	-23,5%
Mensagens enviadas (bot)	41.033	31.267	-23,8%
Mensagens recebidas	29.196	22.440	-23,2%
Média por atendimento	6,1	5,9	-3,3%

Análise: Redução proporcional e simétrica em ambos os fluxos, sugerindo diminuição generalizada na demanda. A estabilidade na média de mensagens por atendimento (6,1 vs 5,9) reforça manutenção de qualidade das interações.

Resolução de Tickets

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Tickets abertos	3.262	2.598	-20,3%
Tickets fechados	3.261	2.594	-20,4%
Tickets finalizados	2.605	2.072	-20,5%
Taxa de resolução	79,9%	79,9%	— ✓
Tickets abandonados	103	152	+47,6%
Tickets perdidos	554	372	-32,9%

Análise: Taxa de resolução permanece estável em 79,9%, demonstrando consistência operacional. Entretanto, o aumento de 47,6% em tickets abandonados é preocupante, sugerindo possíveis problemas em UX/UI do chatbot ou inadequação do fluxo conversacional. Positivamente, redução significativa de 32,9% em tickets perdidos indica melhor rastreamento.

Tempos de Atendimento

Métrica	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Espera máxima	1d 18h 6m	1d 17h 32m	-34 minutos
Primeira resposta máxima	1d 11h 34m	14h 29m 58s	-20h 4m
Espera média	3h 29m 45s	4h 0m 57s	+31 minutos
Métrica	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Primeira resposta média	2m 25s	2m 1s	-24 segundos

Análise: Melhoria significativa em tempos máximos, especialmente na primeira resposta (-20 horas), indicando otimização em fluxos de priorização. Ligeira elevação na espera média (+31 minutos) pode estar relacionada à dinâmica operacional com menor volume.

Satisfação do Atendimento

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Índice médio satisfação	4,61	4,47	-0,14 △
Promotores (%)	24,3%	23,3%	-1,0 p.p.
Taxa resposta pesquisa	27,01%	26,86%	-0,15 p.p.
Tickets avaliados	3.651	4.959	+35,8% ✓

Análise: Redução marginal no índice de satisfação (-0,14 pontos) é praticamente insignificante, mantendo patamar muito positivo (4,47/5). Aumento expressivo em respostas à pesquisa (+35,1%) representa fator positivo, indicando maior engajamento dos usuários.

Manifestações Ouvidoria

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Total de manifestações	11	13	+18,2%
Casos concluídos	6	9	+50% ✓
Taxa de conclusão	55%	69,2%	+14,2 p.p. ✓
Identificados	6 (54,5%)	8 (61,5%)	Aumento
Anônimos	1 (9,1%)	3 (23,1%)	Aumento
Sigilosos	4 (36,4%)	2 (15,4%)	Redução

Análise: O aumento de 18,2% em manifestações indica maior utilização do canal, possivelmente resultado de campanhas de divulgação ou maior confiança na instituição. Mais significativo é o aumento na taxa de conclusão de 55% para 69,2% (+14,2 p.p.), evidenciando maior eficiência no tratamento das demandas. O aumento em manifestações anônimas pode refletir maior confiança no anonimato oferecido pelo canal.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Foram estabelecidos indicadores objetivos para avaliar eficiência, eficácia e efetividade dos processos de gestão dos canais de acesso:

✓ Quantidade de Pedidos de Informação Atendidos no Prazo

Status: PLENAMENTE CONFORME

Todas as manifestações recebidas pelo SAC e Ouvidoria foram atendidas dentro dos prazos legais (30 dias úteis conforme LAI) e regimentais estabelecidos. Cumprimento integral: 100%

✓ **Prazo Médio de Atendimento**

Status: DENTRO DAS METAS

SAC: Prazo médio de 1 dia (meta: ≤2 dias úteis)

Ouvidoria: Tempo médio adequado (variação de 3 a 15 dias conforme criticidade)

Blip Chat: Primeira resposta média em 2 minutos e 1 segundo

✓ **Quantidade de Pedidos com Apresentação de Recursos**

Status: EXCELENTE

Nenhum recurso foi registrado decorrente de insatisfação com respostas no terceiro trimestre. Este indicador positivo demonstra boa capacidade de resolução em primeira instância e clareza nas respostas fornecidas.

✓ **Acessibilidade**

Status: CONFORME LEGISLAÇÃO VIGENTE

Os canais disponibilizam:

- Múltiplos canais de contato (telefone, website, e-mail, presencial, chat);
- Design responsivo e compatibilidade com leitores de tela.
- Atendimento para públicos diversos (diferentes idades, deficiências, grupos sociais)
- Conformidade com legislação de acessibilidade

✓ **Pesquisa de Satisfação**

Status: SATISFATÓRIO

- Índice de satisfação geral: 4,47/5 (elevado)
- Taxa de resposta: 26,86% (oportunidade de melhoria) Promotores: 23,3% (usuários muito satisfeitos)

5. ANÁLISE E OBSERVAÇÕES

Pontos Positivos Identificados

- a) Melhoria Expressiva em Resolução SAC: Taxa de 100% no terceiro trimestre (vs 50% no segundo) representa evolução significativa.
- b) Estabilidade Operacional: Taxa de resolução de tickets mantém-se em 79,9% mesmo com redução de volume.
- c) Redução de Tickets Perdidos: -32,9% indica melhor gestão e rastreamento de solicitações.
- d) Melhoria em Tempos Máximos: Primeira resposta máxima reduzida em 20 horas.

- e) Conformidade Total com Prazos: 100% de atendimento dentro de prazos legais.
- f) Taxa de Conclusão Ouvidoria: Aumento de 14,2 p.p. (55% para 69,2%) evidencia eficiência operacional.
- g) Elevada Taxa de Interação: Chatbot mantém 99,41% de engajamento mesmo com menor volume.

Pontos de Aperfeiçoamento

1. Aumento em Tickets Abandonados: +47,6% representa o indicador a ter análise sistêmica. Possíveis causas: Problemas de usabilidade na interface do Blip Chat; Tempo de resposta inadequado do chatbot; Conteúdo ou fluxo conversacional não relevante; Disponibilidade de atendimento humano insuficiente.
2. Redução Geral em Contatos e Mensagens: Embora potencialmente associada a sazonalidade (férias escolares), necessita monitoramento em próximos trimestres para validar padrão.
3. Taxa de Feedback em Pesquisa: Apenas 26,86% dos usuários respondem à pesquisa, reduzindo visibilidade sobre insatisfações não capturadas (73,1% sem resposta).
4. Aumento em Manifestações Anônimas na Ouvidoria: De 9,1% para 23,1%, sugerindo questões sensíveis.

6.RECOMENDAÇÕES PARA AJUSTE DE PLANO DE AÇÃO

AÇÕES DE CURTO PRAZO

1. Análise Operacional do Blip Chat
 - Investigar causas do aumento em tickets abandonados
 - Revisar adequação das opções de menu
 - Validar relevância das respostas automáticas
 - Identificar pontos de confusão ou inadequação

AÇÕES MÉDIO PRAZO

1. Implementar Melhorias em Chat
 - Reduzir taxa de abandono em 30%
 - Programa Incentivo para Feedback
 - Aumentar taxa de resposta à pesquisa de 26,86% para $\geq 35\%$. Método: possibilidade de Incentivos simbólicos ou reconhecimento
2. Validar Padrão de Sazonalidade
 - Confirmar se redução de 19,4% em contatos é sazonal ou estrutural, comparando com dados históricos
 - Planejar estratégia de divulgação conforme resultado

AÇÕES FUTURAS

1. Implementar Dashboard em Tempo Real
 - Permitir visualização contínua de indicadores
2. Expandir Canais Digitais (Opcional)

Analisar integração com redes sociais

3. Treinamento Contínuo de Equipes

Manter capacitação em boas práticas de atendimento

Enfatizar comunicação empática e resolução de conflitos

7.CONCLUSÃO

O terceiro trimestre de 2025 consolidou o desempenho dos canais de acesso à informação do SESI/RN, demonstrando maturidade operacional e conformidade com exigências legais e institucionais. Destacam-se a resolução integral de demandas SAC, a manutenção de elevados índices de satisfação e a melhoria significativa na taxa de conclusão de manifestações na Ouvidoria.

Embora observem-se variações naturais no volume de atendimentos (possivelmente associadas a sazonalidade), os indicadores qualitativos permanecem robustos, refletindo qualidade dos serviços prestados. Os pontos de atenção identificados – especialmente o aumento em tickets abandonados – constituem oportunidades de aperfeiçoamento que, uma vez endereçadas, elevarão ainda mais a efetividade dos canais.

O SESI/RN reafirma seu compromisso inabalável com transparência ativa, acesso democrático à informação e qualidade na relação com a sociedade potiguar. Os canais de acesso à informação permanecem como instrumentos estratégicos de *accountability* e controle social, contribuindo para a consolidação de uma cultura organizacional pautada pela ética, responsabilidade e humanização.

Nas próximas ações, o aprimoramento contínuo dos processos, a incorporação de tecnologias inovadoras e a escuta atenta às manifestações dos cidadãos continuarão sendo os norteadores da atuação da Unidade de Compliance e Integridade.

Natal/RN, 30 de outubro de 2025.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE