



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

4º TRIMESTRE

Natal/RN, janeiro de 2026.

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à informação.....	5
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	6
2.2 Ouvidoria	8
2.3 Processos de Atendimento	10
3. Resultados e Informações Gerais	13
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	13
3.2 Resultados e Informações Gerais 2025	14
4. Indicadores de Desempenho	24
4.1 Resultados apurados	24
Quantidade de Pedidos de Informação Atendidos no Prazo	24
Prazo Médio de Atendimento	24
Quantidade de Pedidos de Informação com Apresentação de Recursos.....	25
Acessibilidade	25
Pesquisa de Satisfação	25
5. Recomendações	25
6. Conclusão	26

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.

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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).

1.4. 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.
- 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 quarto trimestre de 2025, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparéncia passiva e as melhorias implementadas no período.

1.5. 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 Transparéncia do SESI/RN, acessível em: <https://www.rn.sesi.org.br/integridade/>. Esta prática reafirma o compromisso do SESI/RN com a transparéncia 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.
- 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
 - Nossa 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:**
 - Número: (84) 3204-6300
 - Disponível para orientações, esclarecimento de dúvidas e registro inicial de manifestações.
- **E-mail:**
 - Endereço: 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. Nossa objetivo é não apenas cumprir a lei, mas superar as expectativas, fomentando uma cultura de abertura e responsabilidade com a sociedade potiguar.

IV. Relatório de Desempenho do SAC – 4º Trimestre 2025

No quarto trimestre de 2025, período compreendido entre os meses de outubro e dezembro, observou-se **crescimento expressivo no volume de**

interações (+84% em contatos únicos comparado ao 3º trimestre), reflexo direto do aumento da demanda por informações e atendimentos no encerramento do exercício anual. Mesmo diante desse cenário de maior pressão operacional, o SAC manteve elevados índices de engajamento e resolutividade.

Indicadores de Engajamento – Chatbot

INDICADOR	4º TRIMESTRE	VARIAÇÃO vs 3ºT
Contatos Únicos	4.086	+84,1%
Contatos com Interação	4.067	-
Taxa de Interação	99,53%	Estável
Taxa de Rejeição	0,47%	Estável
Contatos Recorrentes	1.398	+16,3%
Taxa de Recorrência	34,37%	+4,81 p.p.

Volume de Mensagens

O volume de mensagens trafegadas atingiu **97.982 mensagens**, praticamente dobrando em relação ao 3º trimestre (53.707 mensagens). Deste total, 57.712 (59%) foram enviadas pelo chatbot e 40.270 (41%) recebidas dos usuários. O equilíbrio entre mensagens enviadas e recebidas indica conversas objetivas e respostas estruturadas.

Status dos Tickets

STATUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Tickets Abertos	6.328	100%
Tickets Fechados	6.224	98,4%
Tickets Finalizados	3.881	61,3%
Tickets Abandonados	392	6,2%
Tickets Perdidos	1.962	31,0%

Tempos de Atendimento

INDICADOR	TEMPO MÉDIO	TEMPO MÁXIMO
Espera na Fila	5h20min50s	2 dias, 2h52min
Primeira Resposta	2min12s	21h41min36s
Tempo de Atendimento	4h29min06s	-

Satisfação do Atendimento

A pesquisa de satisfação registrou **média geral de 4,43/5,0**, com 1.161 respostas coletadas de um total de 6.237 tickets fechados, representando uma taxa de resposta de 18,61%. A média permanece elevada, indicando percepção positiva da qualidade do atendimento prestado.

O desempenho do SAC no quarto trimestre de 2025 evidencia a capacidade de absorção de um volume significativamente maior de atendimentos, mantendo elevados índices de interação e satisfação. Os resultados refletem a maturidade do canal digital e a relevância do SAC como instrumento de apoio às atividades finalísticas do SESI RN.

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/>.

V. 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.

VI. 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. Vide site: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>.
- 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. Conforme link de acompanhamento a seguir: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>.

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:

- Pedidos de Informação: Requisições de dados, documentos ou informações específicas, processadas em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Sugestões: Propostas para aprimoramento de processos, produtos ou serviços.
- Elogios: Reconhecimento da qualidade do atendimento ou dos serviços prestados.
- Reclamações: Expressões de insatisfação que requerem apuração e possível correção.

- Denúncias: Comunicações de condutas irregulares, antiéticas ou ilegais, tratadas com estrito sigilo e conforme os protocolos de investigação de Compliance.

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. No caso de denúncias, o encaminhamento segue um protocolo específico, que pode envolver o Comitê de Ética, a Unidade de Compliance e Integridade e/ou comissões de investigação internas designadas.

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. Qualquer desvio ou risco de não conformidade é prontamente identificado e escalonado. Este monitoramento abrange todo o fluxo interno, desde o encaminhamento até a elaboração da resposta preliminar.

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. Busca-se linguagem acessível e respeitosa.

3.2. Validação Multietapas da Resposta: Antes do envio final, a resposta passa por instâncias de validação internas. Isso pode incluir a revisão pela supervisão da área gestora, e em casos de pedidos de informação LAI ou denúncias, a validação pela Ouvidoria (como Responsável Superior) ou pela Unidade de Compliance e Integridade, garantindo a conformidade legal e a coerência institucional.

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. O envio é registrado no sistema, com a data e hora da comunicação.

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. Concomitantemente, o protocolo é formalmente encerrado no

sistema de gestão, consolidando o ciclo completo da manifestação e alimentando os indicadores de desempenho para constar nos relatórios apresentados, como do caso em apreço.

Princípios Fundamentais do Processo:

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

Transparência: Garantia de que o cidadão possa acompanhar o status de sua manifestação.

Agilidade: Busca contínua por tempos de resposta eficientes, dentro dos prazos legais e institucionais.

Imparcialidade: Tratamento equânime e objetivo de todas as manifestações.

Responsividade: Capacidade de responder de forma adequada e pertinente a cada tipo de manifestação.

Melhoria Contínua: Utilização dos feedbacks e dados gerados pelo processo para aperfeiçoar constantemente nossos serviços e canais.

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 a Superintendência 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:

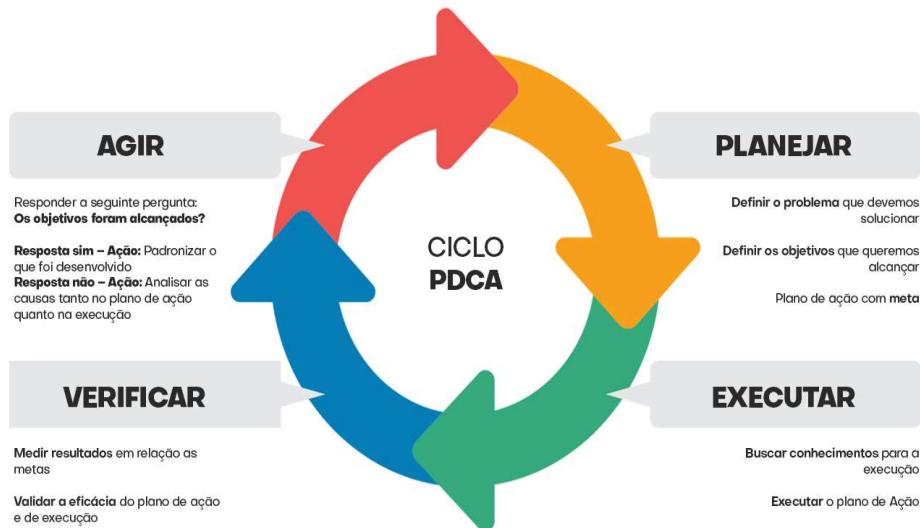
Desde 2017, o SESI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte (SESI-RN) tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Esse trabalho abrangeu desde a estruturação inicial dos canais e a implementação de sistemas de monitoramento,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

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 da OUVIDORIA:

Este relatório apresenta a análise dos dados coletados pelo Canal de Integridade do Sistema FIERN no 4º trimestre do ano em exercício. O objetivo é monitorar as manifestações recebidas, identificar padrões e áreas de risco, além de avaliar a efetividade das investigações e a conclusão dos casos para assegurar a transparência e a conformidade organizacional.

O Canal de Integridade do SESI/DR-RN registrou, no 4º trimestre de 2025 (outubro a dezembro), um total de 10 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO – 4º TRIMESTRE 2025	
Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	10
Casos concluídos	09 (90%)
Casos sob análise	01 (10%)
Manifestações identificadas	07 (70%)
Manifestações anônimas	02 (20%)
Manifestações sigilosas	01 (10%)
Tempo médio de investigação (Moderada criticidade)	15 dias
Tempo médio de investigação (Alta criticidade)	08 dias
Tempo médio de investigação (Baixa criticidade)	08 dias

Os dados demonstram a manutenção da efetividade do Canal de Integridade, com taxa de conclusão de 90% das manifestações recebidas no trimestre. Destaca-se o elevado índice de manifestações identificadas (70%), indicando crescente confiança dos stakeholders no tratamento dispensado pelo Canal.

a. Comparativo com Período Acumulado Anual

O 4º trimestre representou 23,81% do total de manifestações registradas no ano de 2025 (10 de 42). A análise comparativa revela:

COMPARATIVO TRIMESTRAL vs ANUAL

Indicador	4º Tri/2025	Ano 2025
Total de manifestações	10	42
Taxa de conclusão	90%	90,48%
Identificação do manifestante	70%	57,14%
Uso do Hotsite	80%	64,29%

Observa-se no 4º trimestre um aumento expressivo na identificação dos manifestantes (70% vs 57,14% anual) e na utilização do Hotsite como canal preferencial (80% vs 64,29% anual), indicando maior maturidade no uso do Canal.

b. Distribuição Mensal das Manifestações

A análise da distribuição temporal das manifestações ao longo do 4º trimestre de 2025 apresenta a seguinte configuração:

DISTRIBUIÇÃO MENSAL – 4º TRIMESTRE 2025

Mês	Quantidade	Percentual
Outubro	03	30%
Novembro	06	60%
Dezembro	01	10%
TOTAL	10	100%

O mês de novembro concentrou 60% das manifestações do trimestre, representando o segundo maior volume mensal do ano (junto com maio). O mês de dezembro apresentou redução significativa, com apenas 01 manifestação, comportamento típico do período de festas de fim de ano.

c. Status das Manifestações

Ao término do 4º trimestre de 2025, a situação das manifestações registradas apresentava-se da seguinte forma:

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES – 4º TRI 2025

Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	09	90%
Caso Sob Análise	01	10%
TOTAL	10	100%

A taxa de conclusão de 90% demonstra a manutenção da eficiência operacional do Canal. O único caso sob análise refere-se a manifestação de Assédio Sexual e Importunação Sexual, que demanda investigação mais aprofundada em razão de sua natureza e complexidade.

d. 1 Classificação por Grupo de Manifestação

As manifestações recebidas no 4º trimestre foram classificadas em cinco grupos distintos:

GRUPO DE MANIFESTAÇÃO – 4º TRI 2025

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	04	40%
Solicitação com Alto Grau de Complexidade	02	20%
Crítica	02	20%
Sugestão	01	10%
Denúncia	01	10%
TOTAL	10	100%

As reclamações mantêm-se como tipo predominante (40%), padrão consistente com o comportamento anual. Nota-se redução proporcional das denúncias no trimestre (10% vs 26,19% anual), sugerindo possível melhoria no ambiente organizacional ou maior direcionamento para outros canais de comunicação.

e. Assuntos Registrados no Trimestre

A análise temática das manifestações do 4º trimestre revela os seguintes assuntos:

ASSUNTOS – 4º TRIMESTRE 2025

Assunto	Qtd.	%
Solicitação com Alto Grau de Complexidade	03	30%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	02	20%
Crítica	02	20%
Sugestão	01	10%
Outros casos de não cumprimento de normas e procedimentos da Cia.	01	10%
Assédio Sexual e Importunação Sexual	01	10%
TOTAL	10	100%

Destaca-se no trimestre o registro de 01 caso de Assédio Sexual e Importunação Sexual, que permanece sob análise. Este tipo de manifestação demanda tratamento prioritário e investigação criteriosa, em conformidade com os protocolos internos e a legislação vigente.

f. Canais de Comunicação Utilizados

No 4º trimestre, os manifestantes utilizaram dois canais para registro de suas comunicações:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – 4º TRI 2025

Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	08	80%
E-mail	02	20%
TOTAL	10	100%

O Hotsite consolidou-se como canal preferencial (80%), superando a média anual (64,29%). Não foram registradas manifestações via Open Door (presencial) no trimestre, diferentemente dos períodos anteriores.

g. Identificação do Manifestante

Quanto à forma de identificação escolhida pelos manifestantes no trimestre:

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE – 4º TRI 2025		
Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Identificado	07	70%
Anônimo	02	20%
Sigiloso	01	10%
TOTAL	10	100%

O índice de manifestações identificadas (70%) superou significativamente a média anual (57,14%), evidenciando crescente confiança dos stakeholders no tratamento dispensado pelo Canal de Integridade. A garantia de anonimato e sigilo permanece disponível para situações que demandem proteção adicional ao manifestante.

h. Tipo de Público

A análise do perfil dos manifestantes no 4º trimestre revela a seguinte distribuição:

TIPO DE PÚBLICO – 4º TRI 2025		
Categoria	Quantidade	Percentual
Outros	06	60%
Estudante	02	20%
Empregados	01	10%
Terceiro	01	10%
TOTAL	10	100%

A categoria "Outros" (60%) mantém-se predominante, englobando manifestantes que não se enquadram nas classificações tradicionais. Estudantes apresentaram participação de 20%, superior à média anual (11,90%), sugerindo maior engajamento deste público no período.

i. Perfil por Gênero

A distribuição por gênero dos manifestantes no 4º trimestre:

PERFIL POR GÊNERO – 4º TRI 2025		
Gênero	Quantidade	Percentual
Masculino	05	50%
Não identificado	03	30%
Feminino	02	20%
TOTAL	10	100%

No trimestre, observou-se maior participação masculina (50%) em comparação com a média anual (30,95%), enquanto a participação feminina (20%) ficou ligeiramente abaixo da média anual (23,81%).

j. Classificação por Potencial de Criticidade

As manifestações do 4º trimestre foram classificadas conforme seu potencial de criticidade:

CRITICIDADE – 4º TRIMESTRE 2025				
Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Moderada	04	00	04	40%
Baixa	03	00	03	30%
Alta	02	01	03	30%
TOTAL	09	01	10	100%

Os casos de criticidade moderada representaram 40% das manifestações.

k. Tempo Médio de Investigação

O tempo médio de investigação no 4º trimestre variou conforme o nível de criticidade:

TEMPO MÉDIO DE INVESTIGAÇÃO – 4º TRI 2025

Criticidade	Tempo Médio (dias)
Moderada	15 dias
Alta	08 dias
Baixa	08 dias

O tempo médio para casos de criticidade moderada (15 dias) foi superior aos demais, refletindo a natureza das manifestações classificadas nesta categoria no trimestre. Os casos de alta criticidade foram tratados com celeridade (08 dias), exceto o caso de maior complexidade que permanece sob análise.

4. ÁREAS ENVOLVIDAS NAS MANIFESTAÇÕES

A distribuição das manifestações do 4º trimestre por unidade organizacional:

UNIDADES ENVOLVIDAS – 4º TRI 2025		
Unidade	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação	06	60%
Gerência de Saúde SE Segurança na Indústria	01	10%
Nenhum (Não especificado)	01	10%
Gerência de Saúde e Segurança	01	10%
Gerência de Saúde e Segurança na Indústria	01	10%
TOTAL	10	100%

A Gerência de Educação concentrou 60% das manifestações do trimestre, consistente com o padrão anual (57,14%). As áreas relacionadas à Saúde e Segurança responderam por 30% das manifestações, distribuídas entre diferentes denominações da mesma área funcional.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO:

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2025, 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.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/RN e atuem de maneira preventiva. Atualmente estamos usufruindo das novas ferramentas contratadas e analisando a revisão dos normativos, bem como discutindo os novos indicadores exportados, como já vistos nos gráficos apresentados acima.

Informamos que novos indicadores já foram contemplados, e podemos constatar que o volume de denúncias e manifestações é reduzido, o que indica boas práticas de integridade. De toda forma, estamos estimulando a comunicação aberta sobre o Canal de Integridade, para aumentar engajamento no uso, principalmente nas sugestões de melhorias.

A predominância de relatos sinalizados como sigilosos reforça a necessidade de garantir confidencialidade e segurança das informações; a diversidade dos assuntos tratados mostra que o canal é utilizado para várias demandas, do cotidiano à questões mais sensíveis, requerendo atenção multidisciplinar da Unidade de Compliance e Integridade e demais áreas envolvidas; o tempo médio de investigação resta adequado, e os casos com criticidade alta são monitorados a nível de comitê de ética e conduta.

6. OBSERVAÇÕES:

6.1 Principais Conclusões do Trimestre

A análise do 4º trimestre de 2025 permite as seguintes conclusões:

1. Manutenção da Efetividade: A taxa de conclusão de 90% demonstra consistência operacional do Canal de Integridade.
2. Aumento da Confiança: O índice de manifestações identificadas (70%) superou significativamente a média anual (57,14%).
3. Consolidação do Hotsite: O canal digital atingiu 80% de utilização, superando a média anual (64,29%).
4. Concentração na Educação: A Gerência de Educação mantém-se como área de maior incidência (60%).

6.2. Recomendações para o 1º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

5. Concluir a apuração do caso das denúncias com a devida celeridade, garantindo o rigor investigativo necessário.
6. Realizar campanhas de prevenção ao assédio moral e sexual no início de 2026, abrangendo todas as unidades do SESI/DR-RN.
7. Intensificar ações de treinamento na Gerência de Educação, considerando a concentração de manifestações nesta área.
8. Avaliar a necessidade de reforço na divulgação do canal de integridade
9. Apresentar o Relatório Anual de 2025 para apresentação à Alta Gestão.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório trimestral evidencia a continuidade do funcionamento adequado do Canal de Integridade do SESI/DR-RN, com indicadores consistentes em relação aos períodos anteriores e ao acumulado anual.

O aumento expressivo nas manifestações identificadas (70%) representa um indicador positivo de confiança institucional, demonstrando que os stakeholders percebem o Canal como ambiente seguro para o registro de suas comunicações.

O registro de caso de maior complexidade no trimestre reforça a importância da manutenção de políticas preventivas robustas e da capacitação contínua de colaboradores e gestores para identificação e tratamento adequado de situações desta natureza.

A Unidade permanece à disposição para esclarecimentos adicionais e para o acompanhamento das ações decorrentes das recomendações apresentadas.

8. RECOMENDAÇÕES:

O presente relatório destaca a consolidação de melhorias internas no atendimento aos pedidos de informação e elogios recebidos pelo SESI/RN, com foco nas etapas de registro, tratamento e resposta às demandas dos cidadãos. A avaliação evidenciou que não houve fatores comprometedores ao acesso às informações, observando-se avanços no cumprimento de prazos e na qualidade das respostas.

Como parte do plano de ação traçado nos relatórios anteriores do SAC e Ouvidoria, foram discutidos resultados alcançados junto ao SESI/RN, entre eles:

- a) Aprimoramento das ferramentas de gestão com parametrizações que possibilitem a geração automática de relatórios gerenciais, analíticos e sintéticos.
- b) Otimização do atendimento da Ouvidoria, garantindo agilidade e eficácia na resposta às demandas e prevenção de reclamações.
- c) Automatização e integração sistêmica, promovendo centralização das informações e maior controle de fluxos.

- d) Estudo sobre rastreabilidade de pesquisas de satisfação por Entidade, oferecendo uma leitura segmentada da percepção dos usuários.

O desempenho do SAC é avaliado como satisfatório. Foram identificadas áreas de atenção para evolução contínua:

- a) Redução do tempo de espera no atendimento.
- b) Elevação da taxa de resposta às pesquisas de satisfação, por meio de incentivos ou personalização.
- c) Acompanhamento sistemático do desempenho dos atendentes e promoção de boas práticas.
- d) Atualização periódica das categorias de risco e implantação de planos corretivos conforme criticidade.
- e) Análise contínua de métricas operacionais para identificação de gargalos e melhorias na jornada do cliente, principalmente na gestão dos tickets perdidos.

Por fim, o relatório reafirma o papel estratégico do SAC e da Ouvidoria na relação com a sociedade e a indústria, com ênfase no compromisso com a transparência, qualidade e bem-estar coletivo. A atuação está em conformidade com boas práticas de governança, destacando:

- a) Transparência ativa no acesso à informação.
- b) Responsividade institucional às manifestações do cidadão.
- c) Cultura de melhoria contínua voltada à excelência nos serviços prestados.

9. CONCLUSÃO:

Como observado, os últimos anos apresentaram vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/RN e à Ouvidoria. Agora em 2025, foi definido os novos indicadores e métricas e a emissão de relatórios minuciosos pelas plataformas contratadas, não possuindo fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SESI/RN, considerando as fases de registro e tratamento, bem como a melhoria e avanços quanto ao cumprimento de prazos e respostas prestadas.

A atuação do SESI DR/RN neste período reafirma seu papel estratégico na aproximação com o público. Cada atendimento representa uma oportunidade de fortalecer o relacionamento com a sociedade e a indústria, promovendo acesso aos serviços e reafirmando o compromisso do SESI RN com a qualidade, transparência e bem-estar coletivo. A equipe segue empenhada em aprimorar continuamente os processos e garantir agilidade, eficácia e excelência no atendimento prestado.

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.

Natal/RN, 29/01/2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE