



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação (1º Trimestre)

2026

**DEPARTAMENTO
REGIONAL**

PR

Sistema Fiep **SESI**

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Introdução | 3 |
| 2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação | 4 |
| 3. Resultados e Informações Gerais..... | 9 |
| 4. Indicadores de Desempenho..... | 12 |
| 5. Recomendações | 16 |
| 6. Conclusão | 16 |

1. Introdução

O monitoramento dos canais de acesso à informação tem como objetivo avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais oficiais de acesso à informação, bem como os respectivos controles existentes. Enfatiza-se que o cumprimento das disposições previstas na Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), e no Programa de Compliance dos órgãos do SESI e do SENAI constitui o fundamento que direcionam a abordagem do Relatório de Monitoramento.

Em linhas gerais, o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão é um canal de atendimento voltado a prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços prestados pelo SESI/PR. A Ouvidoria, por sua vez, é um canal responsável pelo recebimento de manifestações, atuando também como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo SAC. Por meio dos canais oficiais – SAC e Ouvidoria – o cidadão pode registrar sua manifestação e acompanhar posteriormente o andamento do atendimento. Esses canais podem ser acessados por meio do site do SESI/PR, e-mail, telefone ou atendimento presencial.

O site, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, permite que o cidadão registre sua manifestação por meio do preenchimento de um formulário padrão. Após o envio, ao clicar em “Enviar”, o sistema realiza automaticamente o registro da manifestação e encaminha um e-mail ao cidadão com o número de protocolo. Esse número deve ser informado em eventuais consultas sobre a manifestação.

O atendimento telefônico é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, por uma equipe treinada para prestar o primeiro atendimento, esclarecer dúvidas e responder a questionamentos simples, como endereço e telefone das unidades. Além disso, a equipe orienta e/ou encaminha as ligações para áreas especializadas, como Comercial e Negócios, quando as demandas são mais específicas.

A estratégia de monitoramento tem por objetivo a avaliação do compromisso do SESI/PR com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas SESI e SENAI e nos processos de acesso à

informação aprovado pelo Comitê de Transparência. A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

Em conformidade às exigências da LAI, foi instituído o Responsável Superior. A Ouvidoria do SESI/PR exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC. Já ao Gerente Executivo de Riscos e *Compliance* do SESI coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

O presente relatório tem por finalidade analisar a conformidade relacionada ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SESI/PR, contribuindo, assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação

A partir da premissa de que não há que se falar em gestão de integridade sem transparência e direito de acesso à informação, o SESI/PR disponibiliza os seguintes canais oficiais para acesso à informação e registro de manifestações: Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a seção de Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*), e o Serviço de Ouvidoria.

Esses canais são fundamentais para recebermos suas sugestões, esclarecermos dúvidas e resolver suas questões, promovendo, assim, um ambiente de aprendizado e de trabalho mais inclusivo e participativo.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI/PR possui, como um dos canais de acesso à informação, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), cujo objetivo é receber e responder os pedidos de informação e solicitações, bem como receber elogios e sugestões.

O SAC tem como principal função recepcionar as manifestações registradas pelo público externo, e dar adequado tratamento às demandas, gerenciando o fluxo interno do processo. Em resumo, o SAC recebe, analisa e responde todas as manifestações externas, encaminhando questões mais complexas para as áreas responsáveis. Também monitora o progresso das solicitações para garantir atendimento de qualidade e solução adequada.

O cidadão pode apresentar suas manifestações ao SESI/PR pelos seguintes meios de comunicação relacionados ao SAC:



Formulário Eletrônico – Site da Transparência do SESI/PR – SAC
[Transparência SESI/PR - SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão](#)



Telefone – Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC
Telefone: 0800 648 0088
Horário de atendimento: 09h às 17h



E-mail – Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC
sac@sistemafiep.org.br

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI/PR é responsável pelo recebimento de manifestações internas e externas, como reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias do público interno e externo.

Para além, a Ouvidoria também atua como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo SAC, trabalhando com dois fluxos distintos. O primeiro como canal de atendimento e o segundo para o tratamento de demandas recebidas em grau de recurso como Responsável Superior.

Todas as manifestações são recebidas, analisadas e tratadas pela Ouvidoria. Em situações específicas, como as demandas relacionadas à competência do Comitê de Ética e do Comitê Executivo de Integridade, a Ouvidora irá recebê-las, mas as direcionará às respectivas instâncias.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/PR pelos seguintes meios de comunicação relacionados a Ouvidoria:



Formulário Eletrônico – Site da Transparência do SESI/PR – Ouvidoria
[Transparência SESI/PR - Ouvidoria](#)



Telefone – Ouvidoria

Telefone: (41) 3271-9121

Horário de atendimento: 09h às 17h



E-mail – Ouvidoria

ouvidoria@sistemafiep.org.br



Atendimento Presencial – Ouvidoria

Endereço: Avenida Cândido de Abreu, 200 – Centro Cívico – Curitiba – PR
CEP 80.530-902

Horário de atendimento: 09h às 17h

2.3 Tipos de Manifestação

Após análise preliminar do conteúdo da mensagem, a manifestação é classificada de acordo com sua natureza, assunto e complexidade, os quais serão abordados posteriormente. No canal do SAC podem ser registrados pedidos de informação, solicitações, elogios e sugestões. No canal da Ouvidoria, podem ser registradas reclamações, solicitações, elogios, sugestões e denúncias.

Informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações relativas à entidade.

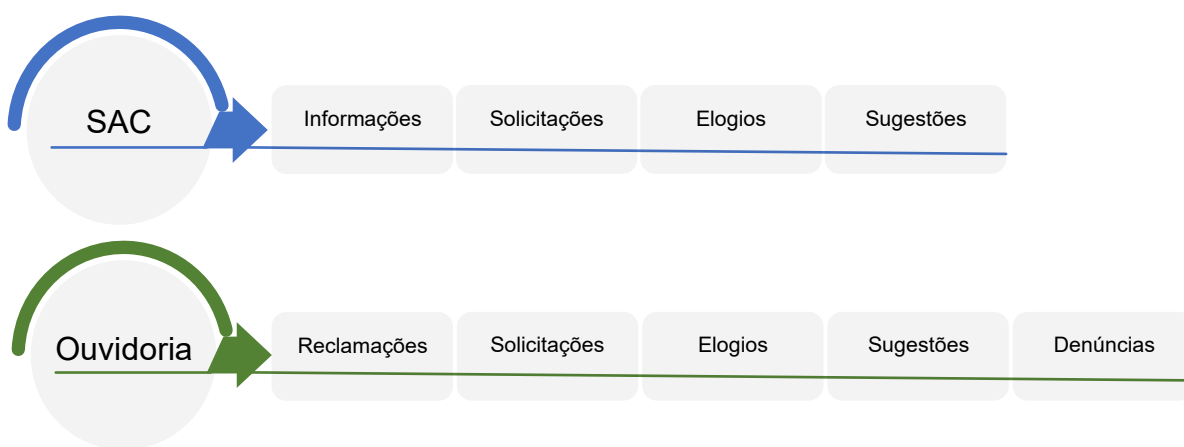
Solicitação: qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento acerca de processos, produtos e serviços

Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestões: Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

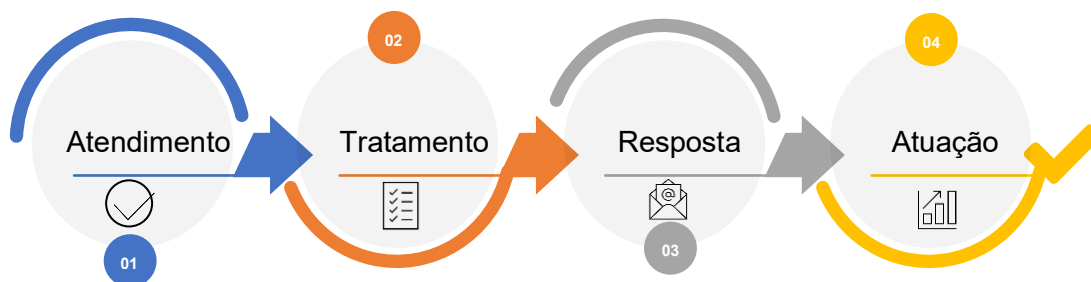
Reclamações: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de alguma ação, omissão, atendimento, produtos ou serviços prestados pela entidade.

Denúncias: Comunicação de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta, ou ainda, atos que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.



2.4 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI/PR, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



Atendimento

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

Tratamento

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora;
- Monitora as respostas e prazos.

Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Conclui o atendimento.

Atuação estratégica

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade (publicação no site da Transparência);

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://www.sesipr.org.br/transparencia/integridade/>

2.5 Complexidade e prazo dos atendimentos

Os processos de tratamento contêm peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de manifestação, meio de comunicação utilizado para registro, tipo de ocorrência, natureza e nível de complexidade.

A complexidade é um fator de suma importância no tratamento da manifestação, é essa informação que determina o prazo máximo para envio da resposta ao manifestante. As manifestações podem apresentar três graus de complexidade, que são identificados na análise inicial da demanda.

As demandas de baixa complexidade do SAC são atendidas em até **01 dia útil** e as demandas de baixa complexidade da Ouvidoria são respondidas dentro do prazo de **07 (sete) dias úteis**.

As demandas de média complexidade, aquelas que exigem esforço de análise e de pesquisa, são respondidas em até **7 dias úteis** pelos canais, e as demandas de alta complexidade, aquelas que exigem esforço maior de análise e de pesquisa, são respondidas em **até 20 dias úteis**.

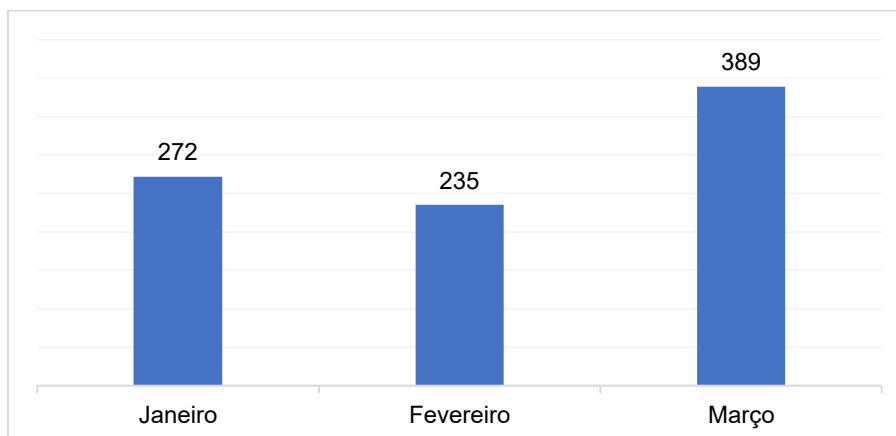
Quando o pedido de informação é classificado como de média ou de alta complexidade, o demandante recebe uma mensagem via e-mail, informando qual será seu prazo de atendimento.

3. Resultados e Informações Gerais

Abaixo, demonstramos por meio de gráficos, a volumetria das manifestações, tanto de SAC quanto de Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2026. Ressaltamos que, como não temos a segregação dos registros de SAC por casa, os gráficos relativos ao SAC deste relatório, são os mesmos demonstrados no relatório do SENAI/PR.

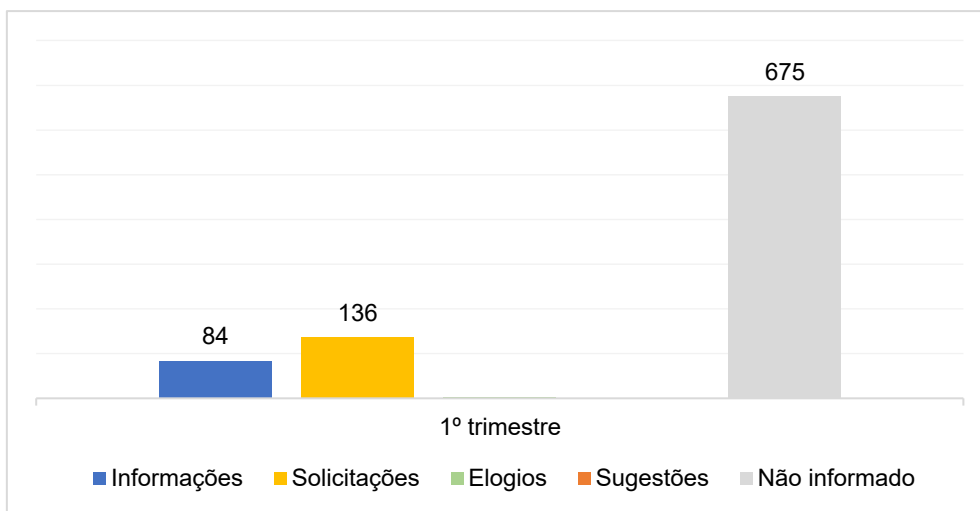
3.1 Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

Gráfico 1 – Volume mensal de manifestações recebidas no SAC



O gráfico 1 demonstra o volume mensal de manifestações recebidas pelo SAC no primeiro trimestre de 2026, cujo total acumulado é de 896 manifestações.

Gráfico 2 – Volume de manifestações recebidas no SAC por assunto



O gráfico 2 demonstra o volume total de manifestações recebida pelo SAC no primeiro trimestre de 2026, por assunto. Como o campo “assunto” no formulário, não é um campo obrigatório, a maioria das manifestações é registrada sem essa informação, o que explica o volume mais expressivo na categoria “não informado”.

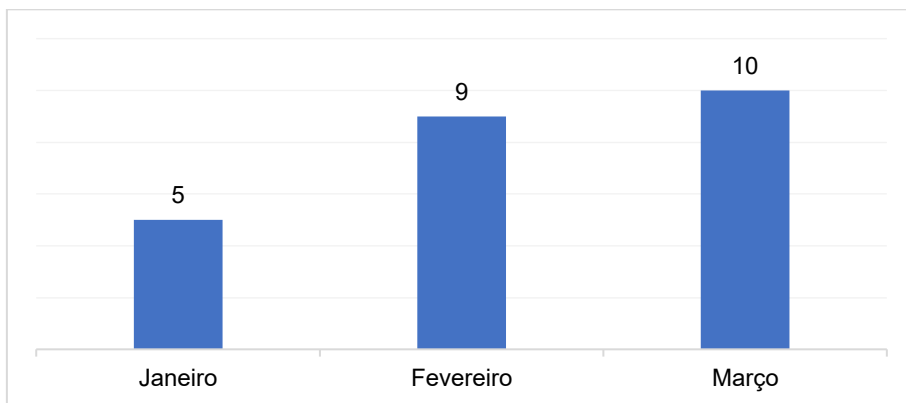
Gráfico 3 – Volume de manifestações recebidas no SAC por instituição (casa)



No gráfico 3, não é possível indicar por casa, pois no formulário disponibilizado para preenchimento pelo cidadão, não é solicitada tal informação.

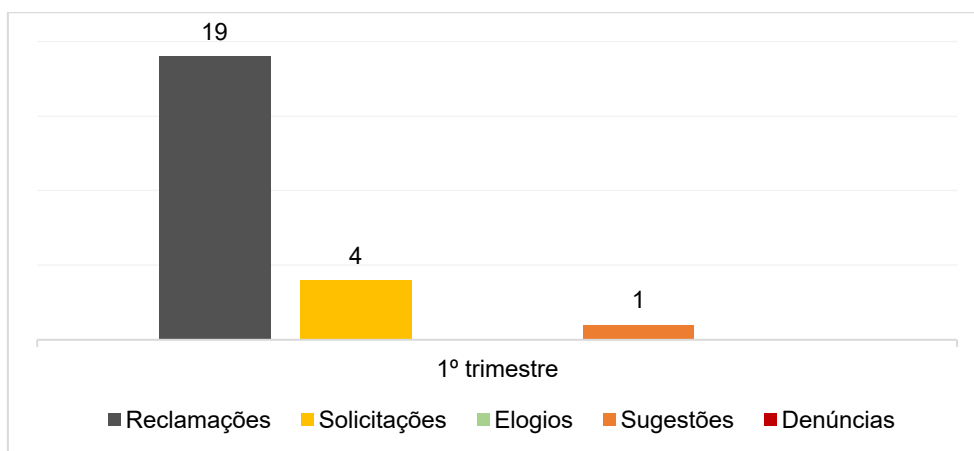
3.2 Ouvidoria

Gráfico 4 – Volume mensal de manifestações recebidas na Ouvidoria



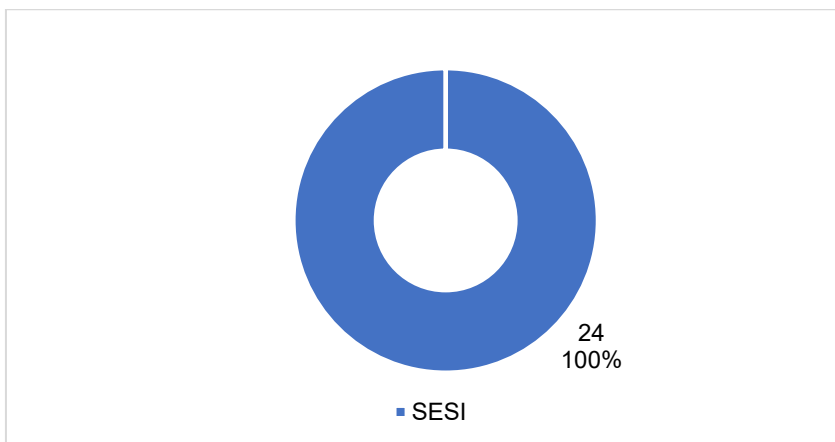
O gráfico 4 demonstra o volume de manifestações registras no primeiro trimestre de 2026 para Ouvidoria SESI/PR, mês a mês, totalizando 24 registros.

Gráfico 5 – Volume de manifestações recebidas na Ouvidoria por assunto



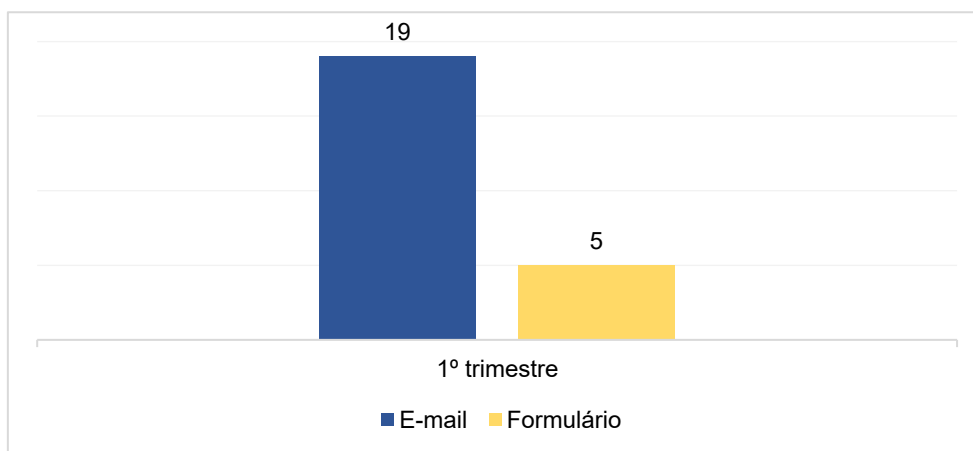
No gráfico 5, é evidenciada a distribuição, por assunto, das manifestações recebidas pela Ouvidoria. No primeiro trimestre de 2026 recebemos 19 manifestações classificadas como reclamações, quatro solicitações e uma sugestão.

Gráfico 6 – Volume de manifestações recebidas na Ouvidoria por instituição (casa)



O gráfico 6 demonstra que, no primeiro trimestre de 2026, recebemos 24 manifestações de Ouvidoria para a casa SESI/PR.

Gráfico 7 – Volume de manifestações recebidas na Ouvidoria por canal



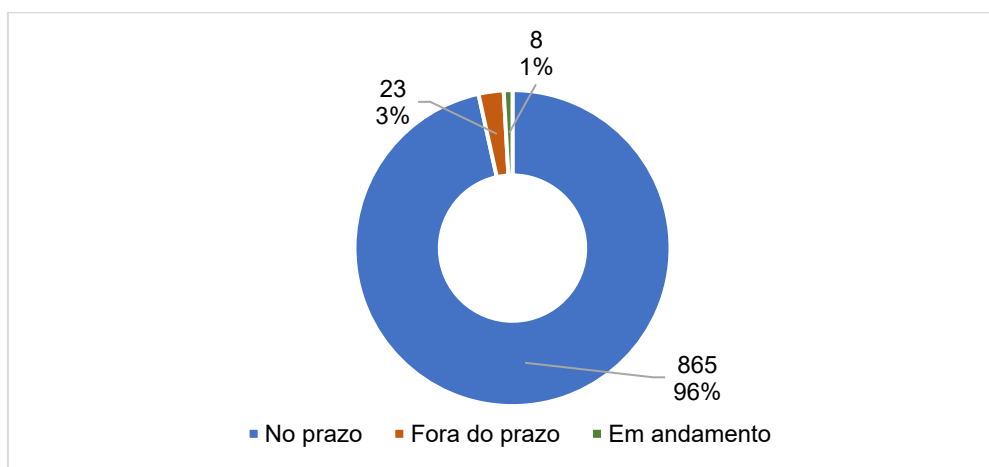
No Gráfico 7, é possível evidenciar quais canais foram utilizados pelo cidadão para registrar sua manifestação na Ouvidoria. Em sua maioria, foram 19 manifestações via e-mail, seguido do formulário, com 5 manifestações registradas.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o

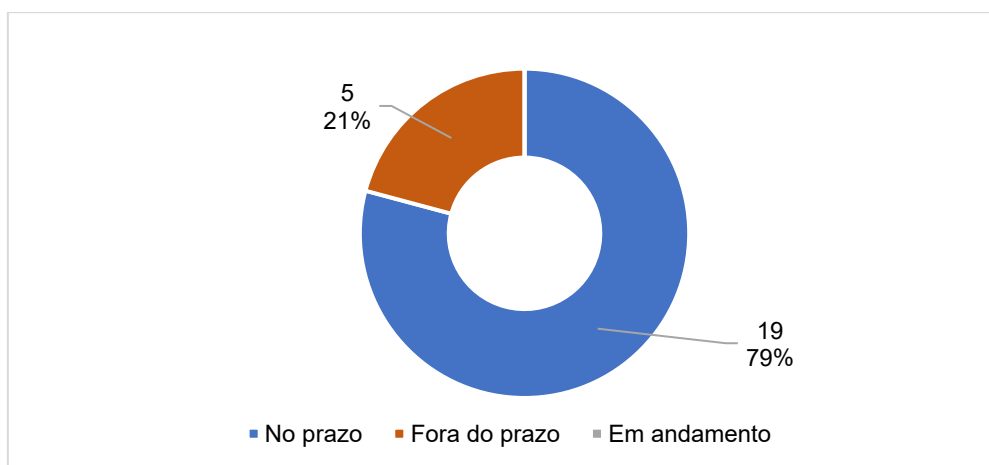
cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SESI/PR. A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a pluralidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/PR.

Gráfico 8 – Quantidade de demandas atendidas no prazo pelo SAC



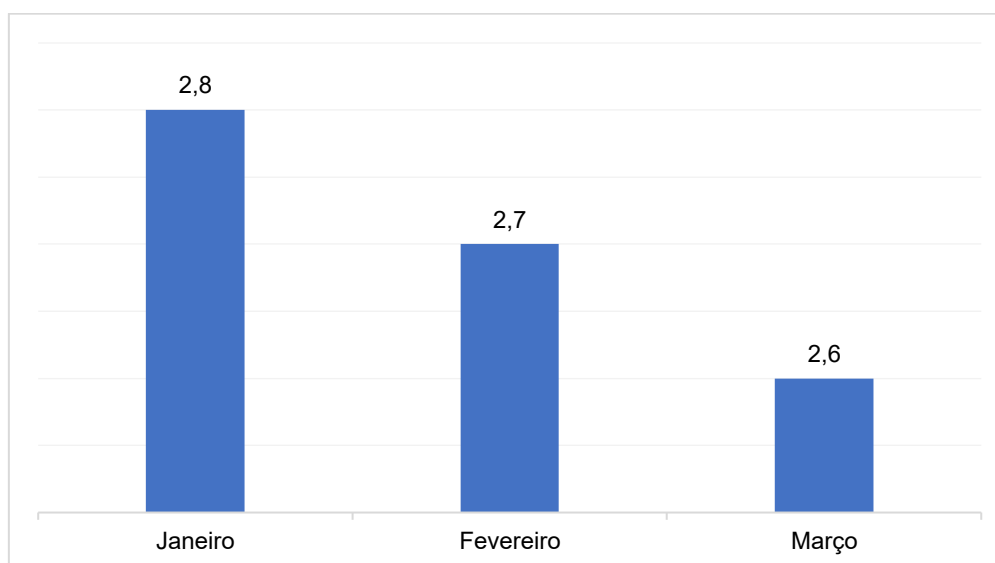
O gráfico 8 demonstra a performance de atendimento de todos os chamados/protocolos do primeiro trimestre de 2026. Sendo que 96% dos registros foram atendidos dentro do prazo definido. O SLA atual é de 7 dias corridos ou 70 horas para resposta.

Gráfico 9 – Quantidade de demandas atendidas no prazo pela Ouvidoria



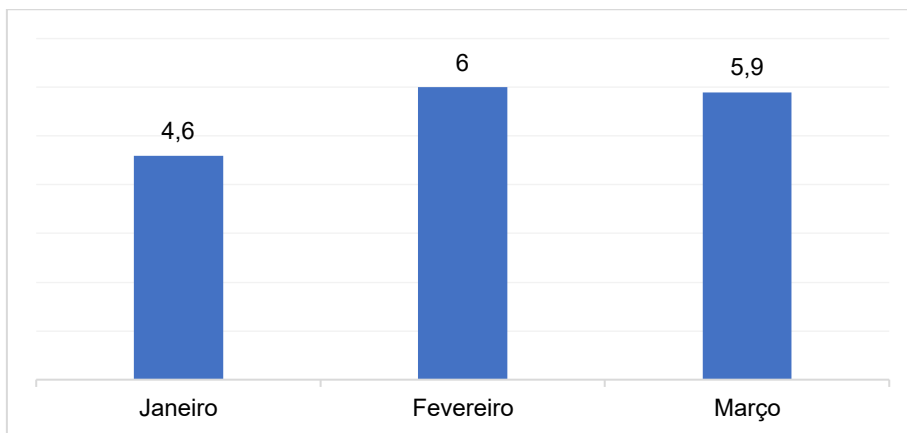
O gráfico 9 demonstra a performance no atendimento de manifestações de Ouvidoria, onde 79% dos atendimentos foram realizados dentro do SLA de 7 dias úteis e outros 21% foram atendidos fora do prazo. A equipe da Ouvidoria tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão.

Gráfico 10 - Prazo médio de atendimento do SAC (em dias)



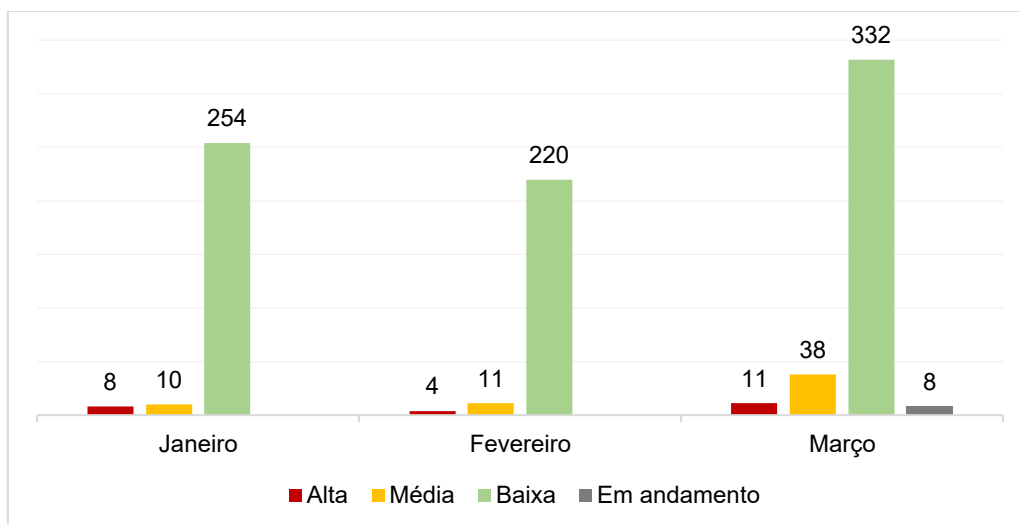
Conforme exposto no gráfico 10, no primeiro trimestre de 2026, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) do SAC foi de 2,8 dias em janeiro, 2,7 dias em fevereiro e 2,6 dias em março, apresentando redução contínua mês a mês no período. O indicador demonstra que a equipe do SAC tem procurado atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o *status* do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Gráfico 11 - Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)



Conforme exposto no gráfico 11, no primeiro trimestre de 2026, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) da Ouvidoria foi de 4,6 dias em janeiro, 6 dias em fevereiro e 5,9 dias em março, portanto, em média dentro do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de 7 dias úteis.

Gráfico 12 - Total de manifestações registradas pelo SAC por nível de complexidade



Conforme exposto no gráfico 12, no primeiro trimestre de 2026, a distribuição das manifestações por nível de complexidade apresenta predominância expressiva de demandas de baixa complexidade, com 806 ocorrências, seguidas pelas de média complexidade, com 59 ocorrências, e pelas de alta complexidade, com 23 ocorrências. Destaca-se, ainda, que há oito ocorrências em tratativa.

A classificação da complexidade seguiu os critérios estabelecidos pelo DN, segundo os quais solicitações de baixa complexidade possuem prazo de atendimento de até 1 dia útil; as de média complexidade, até 7 dias úteis; e as de alta complexidade, até 20 dias úteis. A categoria “em andamento” representa os chamados ainda não finalizados.

5. Recomendações

Estão sendo implementadas algumas melhorias no processo do SAC e Ouvidoria, com objetivo de otimizar a gestão da coleta e tratamento das demandas recebidas. Tais melhorias não demandaram nenhum valor de investimento, foram melhorias sistêmicas, desenvolvidas com recursos internos da própria área de Tecnologia.

- a. A adequação e padronização do formulário de registro de manifestação do SAC, disponibilizado no site da casa, foi uma das melhorias implantadas. Definindo campos específicos com informações obrigatórias e necessárias, para a boa condução do atendimento;
- b. Criação de uma programação automática, via robotização, que faz a leitura do formulário do SAC, transformado em e-mail e registra um ticket/chamado/protocolo no sistema corporativo;
- c. Criação de *dashboards* com indicadores e informações mais claras e precisas do SAC, baseadas nos relatórios gerados pelo Sistema *Control Desk*, também foi uma melhoria identificada e já implantada;
- d. Desenvolvimento de *dashboards* para geração de indicadores e informações relevantes para análise da Ouvidoria; e
- e. Implementação da gestão do SAC e Ouvidoria através de plataforma que automatiza *workflows* e a gestão de serviços corporativos.

6. Conclusão

O SESI/PR vem cumprindo, de modo geral, as disposições que lhe cabem no que se refere ao atendimento aos pedidos de acesso à informação por meio dos canais oficiais. Utiliza sistema informatizado de gestão que possibilita o registro das solicitações, rastreabilidade por meio de protocolos, controle de prazos, acompanhamento dos atendimentos junto às áreas e comunicação dos resultados aos cidadãos.

No que se refere ao monitoramento dos indicadores consolidados no primeiro trimestre de 2026, observa-se que o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC registrou um volume total de 896 manifestações, das quais 865 foram atendidas dentro do prazo estabelecido, evidenciando desempenho satisfatório quanto ao indicador de efetividade associado ao cumprimento do SLA. O prazo médio de atendimento apresentou redução contínua ao longo do trimestre, passando de 2,8 dias em janeiro para 2,6 dias em março, o que demonstra evolução positiva na eficiência do atendimento prestado.

No que concerne à Ouvidoria, foram registradas 24 manifestações no período, sendo 19 atendidas dentro do prazo regular. O prazo médio de atendimento da Ouvidoria permaneceu, de forma geral, compatível com o limite normativo de até 7 dias úteis, mesmo diante de variações mensais, indicando esforço contínuo da equipe na condução e resolução das demandas recebidas.

Em síntese, os indicadores avaliados no período demonstram resultados satisfatórios, evidenciando aderência aos parâmetros estabelecidos para a gestão dos canais de acesso à informação do SESI/PR. Os resultados evidenciam, ainda, a evolução consistente das atividades desenvolvidas pelo SAC e pela Ouvidoria no âmbito do SESI/PR, refletindo o alinhamento às diretrizes da Transparência. Esse avanço tem se materializado por meio do aprimoramento contínuo de processos, normativos, indicadores de desempenho e práticas operacionais, com foco na elevação do nível de maturidade dos canais de acesso à informação.