

Relatório

***de Desempenho e Monitoramento
dos Canais de Comunicação***

1º Trimestre de 2025

Sesi Paraíba

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 INCUMBÊNCIA DO MONITORAMENTO E RESPONSÁVEIS OPERACIONAIS.....	3
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5
2.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5
2.2 OUVIDORIA	7
2.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS	8
2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA.....	9
2.5 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS	9
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	10
3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	10
3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO PRIMEIRO TRIMESTRE.....	11
3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS.....	11
3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO	12
3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE.....	12
COMPLEXIDADE	12
4. INDICADORES DE DESEMPENHO	13
5. RECOMENDAÇÕES	14
6. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS.....	15

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, Ouvidoria e demais canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo SESI da Paraíba no 1º trimestre do ano de 2025. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo gestão das demandas iniciadas, bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

No exercício de 2025 foi intensificado os procedimentos para o melhor atendimento das manifestações, procurando desenvolver o processo gestão das demandas com mais agilidade e efetividade quando se diz respeito a transparência das informações destes canais para o público, respeitando os critérios previstos na lei específica.

A entidade estreitou o alinhamento em relação às orientações do Departamento Nacional das Indústrias, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus canais de acesso à informação, estas modificações no processo estão contempladas nas diretrizes de Compliance do Departamento Regional-PB e fizeram cumprir o que determina o Decreto nº 9.781, que vincula o Serviço Social Autônomo à Lei de Acesso à informação – LAI nº 12.527/11.

A divulgação do relatório com as informações dos indicadores sobre as manifestações dos cidadãos junto aos canais de comunicação terá sua publicação efetivada por meio do site do SESI/Transparência. Trimestralmente e no final de cada ano haverá o consolidado dos dados destes indicadores para acesso da sociedade.

1.1 INCUMBÊNCIA DO MONITORAMENTO E RESPONSÁVEIS OPERACIONAIS

Em conformidade com a LAI, foram estabelecidos que os responsáveis pelas demandas enviadas pelos cidadãos, seriam; o **“Responsável Primário”** (atendente do SAC), que receberá as manifestações e realizará o contato inicial, registrando e classificando as solicitações por níveis de complexidade; o que estiver sob sua alçada será tratado e respondido, sendo gerado um protocolo para que o cidadão possa acompanhar o status da sua solicitação inicial podendo acompanhar o resultado do seu requerimento.

Nos casos que haja a necessidade de um tratamento diferenciado devido à complexidade da solicitação, esta será encaminhada para o “**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 Superintendente do Departamento Regional do SESI caberá 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. Ficou designado pela alta gestão do SESI-PB que “**Responsável pelo Monitoramento**” será a Unidade de Controle Interno e Compliance da entidade, competindo-lhe zelar pela manutenção da integridade dos registros do SAC/Ouvidoria, expedindo orientações para o tratamento eficaz das manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de acesso ao cidadão, aprimorando a transparência do processo e assegurando que os prazos de respostas para o cidadão sejam cumpridos.

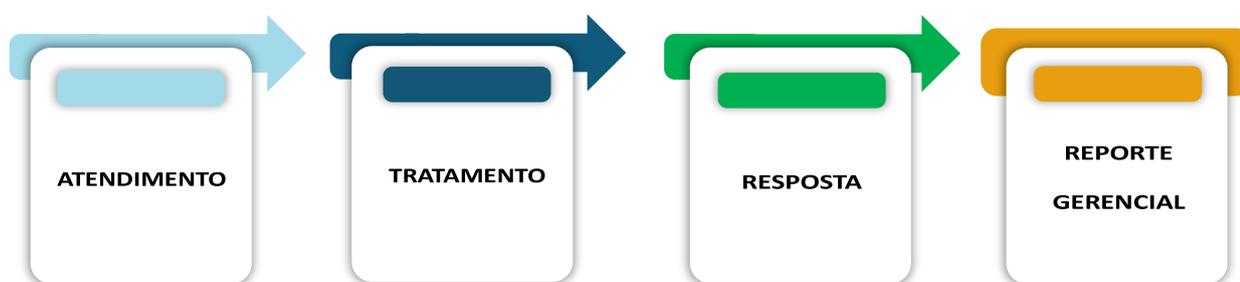
É necessário salientar que os Relatórios de Monitoramento juntamente com os documentos de prestação de contas aos órgãos externos, integram a proposta de comunicação da entidade, reforçando o compromisso com a integridade e a transparência junto a sociedade. A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

Neste **Primeiro Trimestre do Ano**, foram realizados o total de **11 atendimentos** nos canais de acesso à informação do **SESI-PB**, conforme o relatório de monitoramento, sendo disponibilizado no Portal da FIEPB/SESI/Transparência/Integridade, a cada 03 meses. O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI, apresentando de forma geral os aspectos do funcionamento de seus canais de comunicação, considerando o cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação durante o exercício de 2025.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI tem a função de prestar informações, atender às solicitações, registrar elogios, sugestões e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O processo de acesso à informação é feito na página do Site do SESI/FALECONOSCO/SAC, que está integrado ao sistema corporativo através dos formulários eletrônicos onde são registradas as manifestações dos cidadãos. Todo o fluxo de atividades do processo do SAC é acompanhado por meio de um protocolo gerado pelo sistema e pode ser acompanhado em tempo real. A seguir veremos o fluxo de atendimento:



Atendimento:

- Receber solicitação nos Canais de Atendimento;
- Registrar Solicitação por Nível de Complexidade;
- Gerar Protocolo para a Manifestação.

Tratamento:

- Classificar solicitação e responder o cidadão;
- Encaminhar para Responsável Superior quando necessário;
- Monitorar Tempo e Prazo de resposta ao Cidadão.

Resposta:

- Validar a resposta com o Responsável Superior;
- Encaminhar a resposta ao Solicitante;
- Encerrar o atendimento.

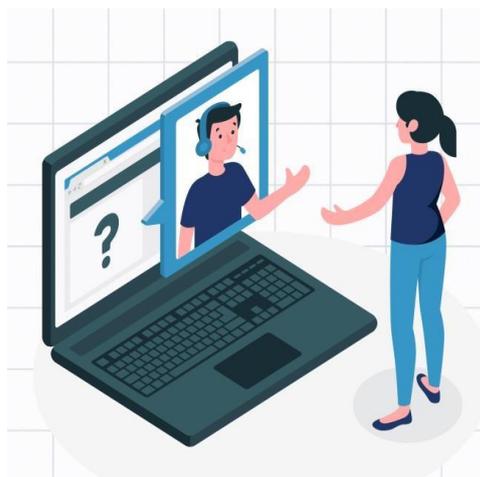
Reporte Gerencial:

- Gerar Relatórios com estatísticas da Solicitações;
- Acompanhar Indicadores;
- Prestar contas no Site Transparência.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao Sesi-PB pelos seguintes meios de comunicação:

ATENDIMENTO PRESENCIAL:
SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, 08H ÀS 12H E 14H ÀS 18H
AVENIDA MANOEL GONÇALVES GUIMARÃES, 195 -
CAMPINA GRANDE - PARAÍBA

SITE DO SAC:
<https://apps.fiepb.org.br/cac/sac/sesi.php>



TELEFONE SAC
(83) 2101-5333:

E-MAIL SAC:
SAC@FIEPB.ORG.BR

2.2 OUVIDORIA

A Ouvidoria do Sistema Indústria da Paraíba constitui um canal oficial de comunicação com seus diversos públicos de relacionamento — colaboradores, prestadores de serviço, estagiários, aprendizes, fornecedores, parceiros e sociedade em geral. Seu papel é acolher, de forma segura, privada e confidencial, manifestações diversas como dúvidas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de possíveis desvios de conduta ou violações ao Código de Conduta e Ética, às normas institucionais ou à legislação vigente.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação à Ouvidoria Sesi - PB pelos seguintes meios de comunicação:

SITE DA OUVIDORIA:

<https://apps.fiepb.org.br/cac/ouvidoria/sesi.php>

E-MAIL OUVIDORIA:

OUVIDORIA@FIEPB.ORG.BR

TELEFONE OUVIDORIA:

(83) 2101-9775

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, 08H ÀS 12H E 14H ÀS 18H

AVENIDA MANOEL GONÇALVES GUIMARÃES, 195 -

CAMPINA GRANDE - PARAÍBA

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site do SESI na aba Transparência/Integridade até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fiepb.com.br/sesi/integridade>

2.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS

As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:



Pedidos de informação: solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.



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 algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela Entidade.



Denúncias: comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA

Ficaram definidos, desta forma, os critérios para classificação das manifestações dos cidadãos registradas pelos canais de acesso à informação:

Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Recebe a manifestação;• Registra a manifestação;• Classifica a manifestação;• Gera o protocolo.
Tratamento	<ul style="list-style-type: none">• Analisa a manifestação;• Busca informações necessárias para resolução da manifestação;• Encaminha para área responsável quando necessário;• Monitora as respostas e prazos quando necessário.
Resposta	<ul style="list-style-type: none">• Concede informações e orientações pertinentes ao manifestante;• Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área responsável;• Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis.
Atuação Estratégica	<ul style="list-style-type: none">• Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;• Elabora e analisa indicadores de atendimento;• Reporta os resultados aos envolvidos.

2.5 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS

Os prazos de atendimento das demandas de baixa complexidade serão de 02 (dois) dias úteis; para média complexidade, de 05 (cinco) dias úteis e de alta complexidade, de 10 (dez) dias úteis.

Após o vencimento dos prazos acima, se o cidadão não ficar satisfeito com a resposta para a sua solicitação por algum motivo, ele poderá ingressar com o recurso na instância superior no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da publicação da decisão ou de sua omissão, e a instância superior terá que responder em 5 (cinco) dias úteis, contados da sua apresentação.

No caso de discordância sobre decisão do recurso, o cidadão poderá impetrar um novo recurso para os responsáveis máximos das organizações do Sesi no prazo de 10 (dez) dias úteis após a decisão ou de sua omissão. O Superior Máximo da organização requerida terá o prazo de 05 (cinco) dias para dar a resposta final do recurso.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

O processo de gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, que contou com a estruturação dos canais e o desenvolvimento dos sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, a elaboração de normativo interno de orientação para as partes interessadas do regional, entre outras ações.

Em 2025, a organização deu sequência às ações de aprimoramento, participando dos Fóruns e debates no âmbito do Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva; sempre buscando a atualização dos procedimentos e sistemas do SAC e Ouvidoria, inclusive com a reformulação das suas páginas no Portal da Transparência.

Outras iniciativas de melhorias do processo estão sendo planejadas para melhor gerenciamento do fluxo de atendimento durante o exercício de 2025, são elas:

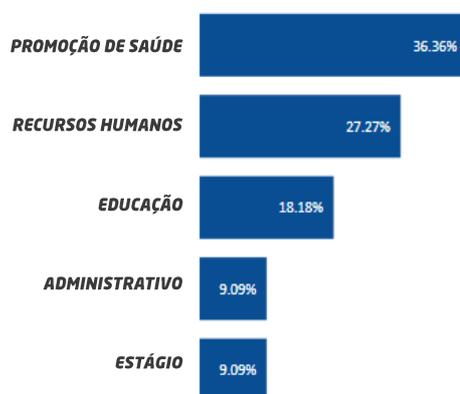
- Aprimorar a infraestrutura de atendimento e ampliar os recursos humanos dedicados à operacionalização.
- Repassar aos setores-chave da instituição os principais pontos de desalinhamento, contribuindo para o aprimoramento contínuo e agregando valor ao negócio por meio de um monitoramento sistemático.
- Desenvolver um sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado ao cidadão, visando à melhoria contínua do processo.

3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO PRIMEIRO TRIMESTRE

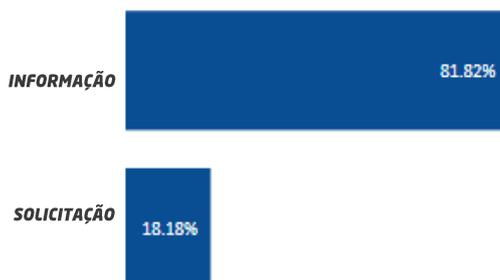


3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS

Percentual por área



Percentual por assunto



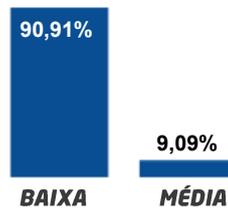
3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

Percentual por canal de comu...



3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

Percentual por complexidade



4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Neste tópico veremos os resultados dos indicadores de desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao **Primeiro Trimestre de 2025**, para o melhor acompanhamento foram elaborados parâmetros com a finalidade de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos do SESI-PB.

A adoção destes indicadores de performance tem como objetivo medir se a qualidade do serviço de atendimento aos cidadãos está de acordo com o planejado para o processo, para isso, é realizado o acompanhamento da gestão dos registros e tratamentos das demandas recebidas pelos canais de informação, verificando se o processo atingiu de forma efetiva o seu objetivo dentro dos prazos estipulados nos nossos normativos internos que se baseiam nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação - LAI.

O monitoramento dos indicadores de desempenho também é fundamental para que os gestores saibam como está a capacidade de seus recursos humanos e instrumentos para coleta e tratamento das demandas da sociedade, em especial para definir quais providências tomar para proporcionar a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI-PB por meio dos seus canais de comunicação.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	$\frac{\text{Quantidade de demandas atendidas no prazo}}{\text{Total de demandas recebidas}} \times 100$	Percentual	Quanto maior melhor
Eficiência	$\frac{\text{Prazo médio de atendimento}}{\text{Prazo estabelecidos no normativo interno}}$	Numeral	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantitativo de casos omissos avaliados	Numeral	Quanto menor melhor

5. RECOMENDAÇÕES

Atualmente, os canais de atendimento ao cidadão estão em processo de reestruturação administrativa, com o objetivo de aprimorar a eficiência e a acessibilidade no atendimento ao público, trabalhando-se arduamente para o aperfeiçoamento do SAC e da Ouvidoria do SESI-PB. Visando alcançar um resultado satisfatório no trabalho desempenhado por todo o time, indo da gestão ao operacional.

Recomenda-se atenção às demandas da sociedade, estas, norteiam as melhorias do nosso processo de acesso à informação por meio dos nossos canais de comunicação.

Sugere-se também, uma contínua atualização da plataforma de recebimento das manifestações feitas pelos cidadãos, a fim de que, ela possa cada vez mais subsidiar a alta gestão com os indicadores estratégicos, aumentando o desempenho do processo.

6. CONCLUSÃO

O SESI-PB cumpre satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto aos pedidos de informação. Utiliza sua ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão. Os indicadores demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos.

Os responsáveis pela gestão dos canais de acesso à informação ao cidadão, procuram por intermédio das lições apreendidas em períodos anteriores, seguir as orientações do responsável pelo monitoramento do processo, objetivando uma constante melhoria das atividades executadas, seja não só por meio de melhorias na ferramenta de gestão de registros, construção de normativos internos orientativos, capacitações da equipe de trabalho, mas como também, do alinhamento com as partes interessadas da entidade. Todas estas ações buscam aumentar o desempenho do processo mediante uma gestão ágil e efetiva para as demandas dos cidadãos.

REFERÊNCIAS

Legislação

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012;
- Acórdão TCU nº 699/2016;
- Decreto nº 9.781/2019;
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.

Normativos Internos do Sesi e SENAI Departamentos Nacionais

- Resolução do Conselho Nacional do Sesi nº 75/2016;
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – Sesi/DN, SENAI/DN, IEL/NC.
- Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, Sesi/DN, SENAI/DN.