

RELATÓRIO
de Desempenho e Monitoramento
dos Canais de Comunicação
3º Trimestre de 2025
Sesi - Paraíba

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 INCUMBÊNCIA DO MONITORAMENTO E RESPONSÁVEIS OPERACIONAIS.....	3
2. SISTEMAS E PROCESSOS DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	5
2.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS.....	5
2.2 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6
2.2.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC.....	8
2.2.2 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS DO SAC...	8
2.3 OUVIDORIA	9
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	10
3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	10
3.2 SAC - DASHBOARDS DE MONITORAMENTO POR PERCENTUAL DE CATEGORIA	11
3.3 OUVIDORIA – DASHBOARDS DE MONITORAMENTO POR PERCENTUAL DE CATEGORIA	11
4. INDICADORES DE DESEMPENHO	12
5. RECOMENDAÇÕES.....	13
6. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

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 3º trimestre do ano de 2025. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo de 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 do Sesi, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus canais de acesso à informação, estas modificações no processo estão contempladas nas diretrizes do 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.

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 o **“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 **Terceiro Trimestre do Ano**, foram realizados o total de **15 atendimentos** nos canais de acesso à informação do **SESI-PB**, conforme o relatório de monitoramento, que avalia o atendimento aos pedidos de informação, 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 DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

2.1 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: requisições de acesso a dados sobre procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outros esclarecimentos pertinentes à instituição.



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



Sugestões: encaminhamentos de ideias ou propostas focadas na melhoria contínua dos processos, produtos e serviços disponibilizados.



Reclamações: manifestações de insatisfação ou queixa em virtude de ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços fornecidos pela Instituição.



Denúncias: notificações de infrações, atos ilícitos ou práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Ética e de Conduta.

O SAC é a primeira instância, ele resolve demandas imediatas, como **pedidos de informação**. A Ouvidoria é a segunda e última instância, ela trata de **relatos de desvio de conduta** (denúncias) e das **reclamações**. **Sugestões** e **elogios** se repetem nos dois canais simplesmente porque o SAC é o canal de acesso mais fácil e conveniente para o usuário registrar um feedback espontâneo.

A diferença crucial está no tratamento desse feedback: No SAC, o tratamento é **operacional**. Um elogio vai para o gestor imediato avaliar o atendente. Uma sugestão melhora uma ferramenta pontual.

Na Ouvidoria, o tratamento é **estratégico**. O mesmo elogio ou sugestão é compilado, analisado e usado em relatórios para a alta gestão, podendo influenciar a mudança de uma política ou processo em toda a empresa.

2.2 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Serviço de Atendimento ao Cidadão realizou **07 atendimentos**. Este SAC tem a função de prestar informações e 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, que está integrado ao sistema corporativo através dos formulários eletrônicos onde são registradas as manifestações dos cidadãos. Além disso, utiliza-se também o telefone, e-mail, carta e redes sociais.

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:



O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI-PB a partir dos seguintes meios de comunicação:

SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

Departamento Regional SESI/PB

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Nesta página, você pode abrir um novo pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Escolha uma das opções a seguir para receber atendimento do Departamento Regional – SESI/PB.

 Abrir Solicitação no SAC Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços. Acessar	 Acompanhar ou Recorrer Aqui você pode consultar, acompanhar ou recorrer do histórico da sua solicitação. Acessar
 Falar sobre seus Dados Pessoais Se você busca informações sobre a utilização dos seus dados pessoais, entre em contato conosco. Se você busca informações ou quer fazer comentários, sugestões ou reclamações sobre a utilização dos seus dados pessoais pelo Departamento Regional do SESI-PB, entre em contato conosco.	 Responsável pelo Monitoramento O responsável pelo monitoramento no Departamento Regional – SESI/PB é a Unidade de Controle Interno e Compliance.

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

Caso você não deseje fazer o seu pedido ou solicitação por meio de formulário eletrônico, é possível obter atendimento por um dos canais a seguir. Observe, com atenção, os horários de atendimento. Se preferir, utilize o e-mail sac@fiepb.org.br.

Telefone	Presencial
 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.  (83) 2101-5333	 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.  Rua Manoel Gonçalves Guimarães, 195, José Pinheiro - CEP 58407-363, Campina Grande - PB  Download

SAC - Serviços de Atendimento ao Cidadão
 (83) 2101-5333 / (83) 99868-0122
 

Horário de funcionamento
8h às 12h e das 14h às 18h

SEDE SESI/PB
Rua Manoel Gonçalves Guimarães, 195
Bairro: José Pinheiro
Campina Grande - PB
CEP 58407-363

2.2.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC

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

- **Baixa Complexidade:** Aqueles em que, para análise da matéria, não se faz necessário o apoio de outros setores da instituição, podendo ser atendidos diretamente pelo Responsável Primário pelo atendimento do SAC.
- **Média Complexidade:** Aqueles em que, para a análise da matéria, se faz necessário o apoio conjunto de um ou mais setores da instituição.
- **Alta Complexidade:** Aqueles em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo. Se por algum motivo o cidadão não ficar satisfeito com a resposta da sua solicitação de informação ou outro tema em questão, poderá ingressar com recurso nos prazos definidos no tópico 2.3 deste relatório.

2.2.2 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS DO SAC

Os prazos de atendimento das demandas de pedidos de acesso à informação são de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, a contar da data de recebimento do pedido, conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Após o vencimento do prazo 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 05 (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 úteis para dar a resposta final do recurso.

2.3 OUVIDORIA

A Ouvidoria do Sistema Indústria da Paraíba realizou **08 atendimentos**. Esta Ouvidoria 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 sugestões, elogios, reclamações e relatos de desvio de conduta, em especial violações ao Código de Ética e de Conduta, às normas institucionais ou às legislações vigentes.

O prazo de atendimento da Ouvidoria Sesi é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa, a contar da data de recebimento do pedido. O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação à Ouvidoria Sesi – PB a partir dos seguintes meios de comunicação:

Ouvidoria

Departamento Regional - Sesi PB

A ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, que não tenham sido resolvidos previamente pelo SAC. Além disso é um canal de recebimento de sugestões, elogios e denúncias.

Contatos

Telefone: (83) 3077-9775 / (83) 99868-0041

Horário de atendimento: 08h às 12h e 14h às 18h

Endereço: Rua Manoel Gonçalves Guimarães, 195, José Pinheiro, Campina Grande/PB. CEP: 58407-363

Acessos:   

☐ Anônimo

Nome Completo*

Email*

Telefone*

Estado*

Selecione o Estado

Cidade*

Selecione a Cidade

Assunto*

Categoria*

Nº do Protocolo de Atendimento SAC

Mensagem*

* Os campos marcados com (*) são obrigatórios

Anexo

☐ Não sou um robô



Enviar

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

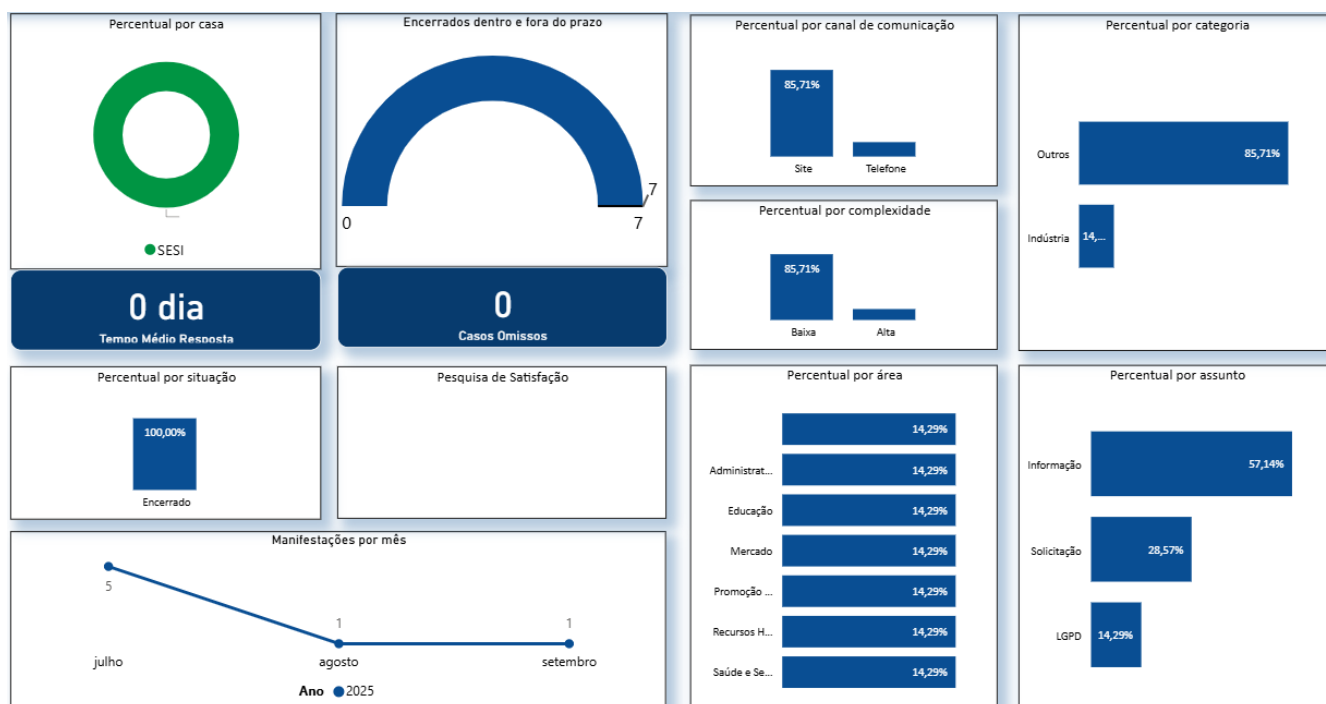
O processo de gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, que contou com a estruturação dos canais e o desenvolvimento dos sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, a elaboração 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.

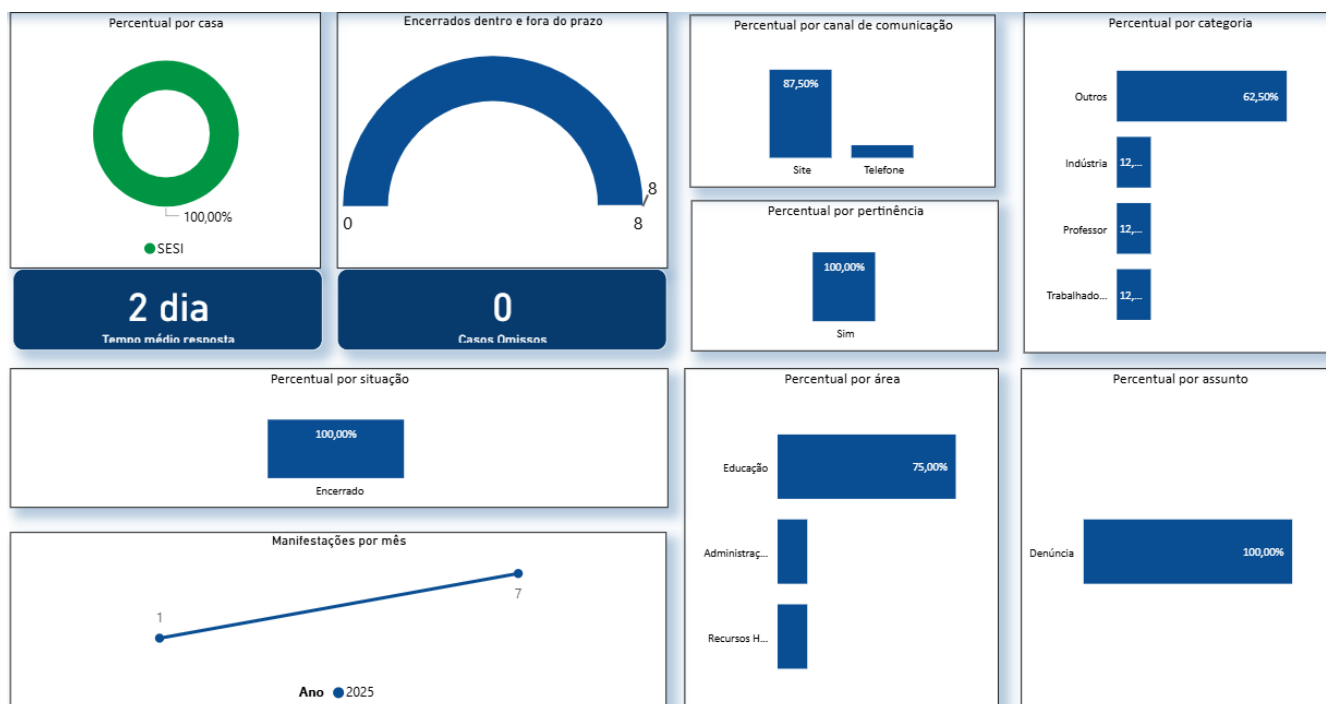
Outras iniciativas de melhorias do processo estão sendo planejadas para melhor gerenciamento do fluxo de atendimento durante o exercício de 2025, são elas:

- 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 SAC - DASHBOARDS DE MONITORAMENTO POR PERCENTUAL DE CATEGORIA



3.3 OUVIDORIA – DASHBOARDS DE MONITORAMENTO POR PERCENTUAL DE CATEGORIA



4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Neste tópico veremos os resultados dos indicadores de desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao **Terceiro 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 tomarem 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	Quantidade de demandas atendidas no prazo / Total de demandas recebidas x 100	Percentual	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno	Numeral	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantitativo de casos omissos avaliados	Numeral	Quanto maior 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 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.