Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

Relatório 3° trimestre de 2026



Firjan SESI

SUMÁRIO

1 Introdução 3

2 Sistemas e processos de acesso à informação 4

3 Resultados e informações Gerais 9

4 Indicadores de Desempenho 13

5 Recomendações 14

6 Conclusão 15

7 Referências 16

1. Introdução

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do processo de acesso à informação, por meio dos canais de acesso, Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e Ouvidoria, disponibilizados aos cidadãos pelo SESI/RJ, com as informações do 2° trimestre de 2026.

Destaca-se, que o SESI/RJ investe consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Assim, o presente Relatório tem por finalidade apresentar os resultados concernentes aos canais de acesso à informação, bem como o tratamento das manifestações recebidas e suas devolutivas aos solicitantes.

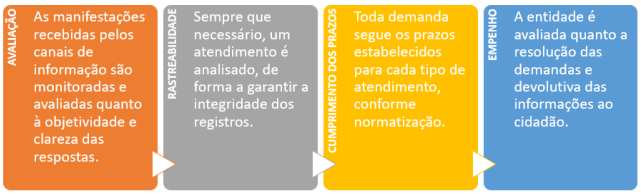
Com base nas exigências da LAI - Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) - o SESI/RJ instituiu alguns níveis de responsabilidade que irão atuar no processo de atendimento, sendo:

(i) SAC, como primeiro nível, realiza o acolhimento inicial das manifestações e o atendimento aos acessos à informação;
(ii) Ouvidoria, com atribuições de “Responsável Superior”, decide sobre os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, de inércia do SAC ou recebimento de denúncias; e
(iii) Diretor Regional SESI/RJ, atuando como “Responsável Máximo”, a que cabe conhecer e decidir sobre os recursos interpostos contra as decisões ou inércia do “Responsável Superior”, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Oportuno destacar que a entidade está em convergência com as orientações do Departamento Nacional, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus canais de acesso à informação, e que o Relatório de Monitoramento também integra a proposta de comunicação do SESI/RJ com suas partes interessadas, reforçando o compromisso com a Transparência.

Quanto à responsabilidade pelo Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação, no que tange à avaliação da conveniência e oportunidade sobre a apresentação do relatório, os indicadores e outras informações que julgar necessárias, este fica sob a responsabilidade da área de Integridade Corporativa.

Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação



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/RJ disponibiliza os seguintes canais oficiais para acesso à informação e registro de manifestações: Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), que possui um atendimento também com assistente virtual pelo site, o Serviço de Ouvidoria.

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

O SESI/RJ possui, como um dos canais de acesso à informação, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), para esclarecimento de dúvidas sobre seus produtos e serviços.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, dúvidas, bem como receber elogios e reclamações. Pode ser acessado por meio dos sítios eletrônicos da entidade e da Transparência SESI/RJ e dos canais de informação, os quais possibilitam a integração com o sistema de gestão corporativo da organização, permitindo assim o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O atendimento está disponível por meio de formulário eletrônico, assistência virtual, telefone ou por e-mail. São estes:

Contatos

Telefone: (21) 2038-4382, 0800 0231 231 e 40020231

Horário de atendimento: 09h às 18h

E-mail

sac@firjan.com.br

faleconosco@firjan.com.br

Formulário Eletrônico

https://firjan.com.br/fale-conosco/default.htm

https://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/sac/sac.htm

Assistente virtual

www.firjan.com.br

Também é possível obter atendimento presencial, preenchendo formulário específico disponível no site: https://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/sac/solicitacao.htm.



2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria foi instituída em 2018, por Resolução interna nº 03/18, no âmbito da entidade SESI/RJ, regulamentando a organização e o funcionamento da Ouvidoria, suas diretrizes, atribuições e estrutura.

Este canal é responsável pelo recebimento, análise e tratamento das sugestões, elogios, reclamações e denúncias, estabelecendo o diálogo e intermediando as relações entre os clientes internos e externos das entidades.

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.

À Ouvidoria dá o seguinte tratamento às manifestações dos clientes, com vistas ao seu atendimento:

Sugestões: responder ao cliente informando se a manifestação foi adotada ou explicando por qual motivo foi negada.

Elogios: conhecer e divulgar a manifestação ao SESI/RJ, especialmente à área competente, não havendo necessidade de retorno ao cliente.

Reclamações: responder ao cliente explicando qual providência foi adotada pela entidade, ou por qual motivo não foi possível atender à manifestação ou se esta não foi considerada verdadeira/procedente.

Denúncias: analisar e investigar os fatos e provas alegados e apresentados na manifestação, submetendo-os ao conhecimento da Diretoria.

Além de assegurar os direitos de colaboradores e clientes, a Ouvidoria colabora com o processo de aprimoramento da qualidade dos serviços e gestão das entidades.

A Ouvidoria é uma instância do Programa de Integridade e busca adotar as melhores e mais adequadas práticas aos negócios e suas relações institucionais.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:

E-mail: ouvidoria@firjan.com.br
Fale conosco:
atendimento on-line - seg. a sex. das 9h às 18h - https://firjan.com.br/fale-conosco/default.htm

Telefone:

Telefone: (21) 2038-4382, 0800 0231 231 e 40020231,

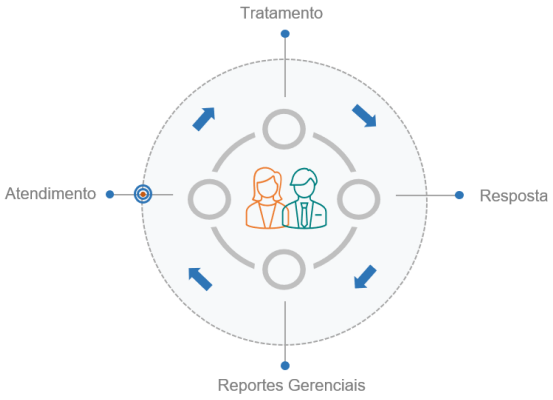
Horário de atendimento: 09h às 18h, de segunda a sexta-feira

Portal da transparência: http://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/

Endereço: Av. Graça Aranha, 01 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20.030-003

2.3. Processo simplificado de atendimento

O processo de atendimento é gerido conforme o fluxo apresentado abaixo:



Atendimento

- Recebe as demandas via canais de atendimento.

Tratamento

- Registra a demanda
- Classifica a demanda
- Gera protocolo
- Encaminha a demanda para a área gestora responsável pela solução
- Monitora as respostas e prazos

Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta enviada pela área gestora
- Encaminha a resposta ao manifestante
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento

Reportes Gerenciais

- Gera relatórios qualitativos e quantitativos dos atendimentos
- Elabora indicadores
- Presta contas (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.

Eles podem ser visualizados por meio do link: https://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/transparencia/integridade/

2.4. Complexidade 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 1 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 07 (sete) dias úteis pelos canais, e as demandas de alta complexidade, aquelas que exigem esforço maior de análise e de pesquisa, bem como o envolvimento de diversas áreas, são respondidas em até 20 (vinte) dias úteis.

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

3. Resultados e informações Gerais

3.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

O SAC tem por responsabilidade apoiar à área de experiência do cliente na execução das seguintes atividades:

- análise e emissão de relatórios dos registros dos canais de relacionamento;
- inserção de informações nos sistemas corporativos;
- interação com fornecedores que atuam com canais e plataformas para com clientes;
- acompanhamento e desdobramento de demandas do canal de SAC;
- interlocução com áreas parceiras visando a assertividade nos processos;
- promoção da monitoria e qualidade dos canais;
- manutenção dos processos de relacionamento atualizados;
- apoio as demandas específicas do setor; e
- realização de interações com o cliente mantendo a transparência na devolutiva de suas demandas.

Acerca das interações com os clientes, no atendimento e registro das manifestações recebidas dos cidadãos, destaca-se os tipos de registros, classificados como:

Atendimento: acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade. A informação deve ser completa, de modo a sanar quaisquer dúvidas quanto ao ponto demandado.

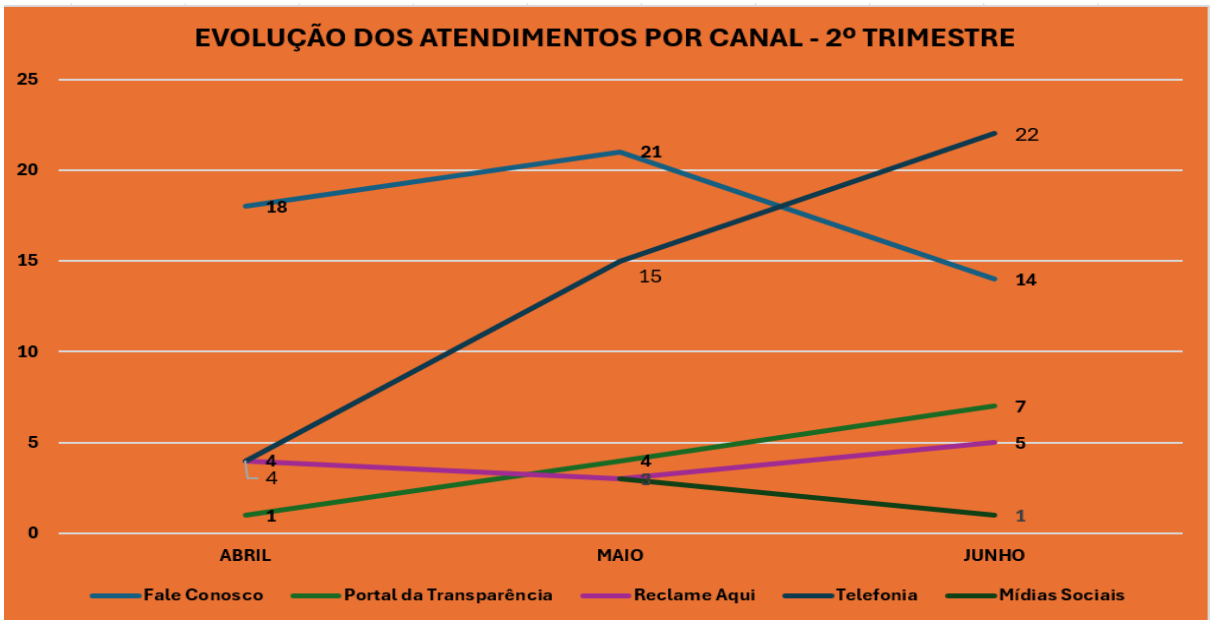
Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

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

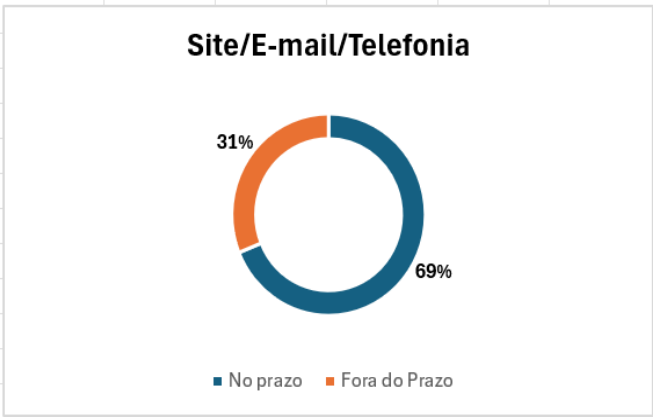
Reclamações: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.

RESULTADOS DO TERCEIRO TRIMESTRE

No terceiro trimestre de 2026, o SAC do SESI/RJ realizou 122 (cento e vinte e dois) atendimentos, de baixa complexidade, conforme dados abaixo)







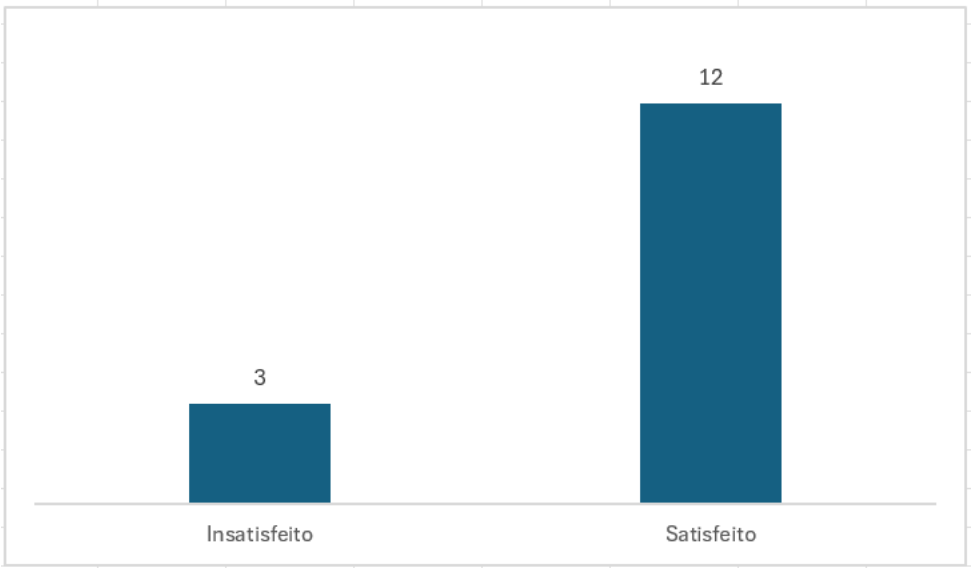


3.2. Pesquisa de Satisfação SAC

A Pesquisa de Satisfação, realizada pelo SAC, é de preenchimento facultativo.

A metodologia CSAT (*Customer Satisfaction Score*) é rápida e eficiente para medir o grau de satisfação do usuário a curto prazo, e reunir subsídios precisos para aprimorar sua experiência em relação aos serviços e informações oferecidos pelo SESI/RJ.

Nesse trimestre, a pesquisa contou com a participação de 15 cidadãos respondentes (12% do total de manifestações registradas), dos quais 80% avaliaram o atendimento do SAC como “Satisfeito”.



3.3. Ouvidoria – Resultados

Na apuração referente ao primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria do SESI/RJ atendeu a 37 (trinta e sete) ocorrências, quanto a denúncias, reclamações e elogios, sendo 32% de alta complexidade, 65% de média complexidade e 3% de baixa complexidade, conforme os dados apresentados nos gráficos abaixo. Dentre os atendimentos, 41% das entradas foram realizadas pelo canal da transparência e 59% via e-mail, destacando que 100% dos atendimentos foram realizados dentro do prazo.

Julho – 2026



Agosto – 2026





3.4 Acessibilidade



No que diz respeito à acessibilidade, observa-se que os canais de acesso à informação do SESI/RJ têm aderência normativa.

Os links dos Canais encontram-se localizado na primeira página do Portal da Transparência, com visualização facilitada de todos os meios de contato para registro de manifestação.

Para além, verifica-se que os canais de acesso à informação, SAC, FAQ e Ouvidoria, também trazem ícones específicos (recursos assistidos, avatar de libras e áudio) para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade aos conteúdos de forma irrestrita, nos termos da legislação de regência[1].

[1] BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 07 abr. 2025.

4. Indicadores de Desempenho do SAC

O monitoramento tem como objetivo avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação oficiais, bem como os respectivos controles existentes.

A tabela a seguir visa demonstrar os resultados apurados pelos indicadores de desempenho utilizados para o acompanhamento da gestão dos atendimentos aos pedidos de informação no período monitorado.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/Total de demandas x 100	67%	Quanto maior, melhor
Eficácia	Quantidade de avaliações satisfatórias/Total de avaliações x 100	80%	Quanto maior, melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (1 dia útil)	2	Quanto menor, melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	Não se aplica	Quanto menor, melhor

5. Recomendações

O SESI/RJ, reafirma o seu compromisso com a melhoria contínua das atividades dos canais de acesso à informação, realizando iniciativas voltadas ao aprimoramento do processo de gestão, investimentos em ferramentas digitais, participação em fóruns, eventos e campanhas internas e externas para treinamento e capacitação dos colaboradores

envolvidos em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão que se manifesta pelos canais de acesso à informação.

Ressalta-se a importância da utilização do *Business Intelligence (BI),* como ferramenta de apuração de resultados, acompanhamento dos indicadores, apoio à gestão para tomada de decisões e com foco na melhoria de processos, envolvendo também o *Sharepoint*, para registro das demandas, emissão de protocolo e monitoramento dos registros.

Ainda se destacam as iniciativas permanentes de:

- Revisão de políticas e regulamentações internas e seus procedimentos sobre os canais, permitindo, assim, uma maior compreensão por parte dos colaboradores quanto às melhores condutas para o atendimento ao cidadão.

- Busca pela melhoria contínua do desempenho das atividades vinculadas ao processo de atendimento ao cidadão, de forma a garantir resultados cada vez melhores em todos os indicadores.

6. Conclusão

O SESI/RJ vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta informatizada de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos via protocolos, controle de prazos, notificações às áreas para solução dos problemas, registradas nos atendimentos, e na comunicação dos resultados ao cidadão.

Sobre o monitoramento dos indicadores, que consolidam as informações de atendimentos do segundo trimestre de 2026, destaca-se no SAC, que o percentual de demandas atendidas dentro do prazo foi de 67% no indicador de efetividade, e a quantidade de avaliações satisfatórias referente às respostas dadas às demandas, ficou em 80% para o indicador de eficácia.

Igualmente relevante é afirmar que, no SAC, 77% das demandas foram atendidas com um prazo médio de até 2 (dois) dias úteis no período trimestral de 2026.

Já quanto à Ouvidoria, ressalta que 100% das demandas foram atendidas dentro do prazo, sem prejuízo nas respostas aos clientes, independente do grau de complexidade da ação, as quais puderam ser observadas no gráfico acima de resultados.

Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

7. 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 nª 02/2021.

Normativos do SESI e SENAI

• Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
• Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
• Portaria interna COGECOR 8/18;
• Resolução interna COGECOR 3/18.