



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

BELÉM - PA - 1º TRIMESTRE 2025



Sumário

INTRODUÇÃO	3
SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5
1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	5
2. Ouvidoria	5
3. Processo de Atendimento	6
4. Resultados e Informações Gerais.....	7
4.1 Quantidade de atendimentos.....	8
4.1.1 Pedidos por Informação	8
4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre	8
4.1.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal	9
4.1.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	9
5. Indicadores de Desempenho	9
5.2 Resultados apurados	10
6. Conclusão.....	10
7. Referências.....	11

INTRODUÇÃO

O Serviço Social da Indústria (SESI) foi criado em 1º de julho de 1946, por iniciativa da Confederação Nacional da Indústria (CNI), com o objetivo de promover o bem-estar social e melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores da indústria brasileira e seus dependentes. O SESI é uma referência no estado atuando com serviços de qualidade e contando com uma estrutura robusta oferecendo serviços nas áreas de educação, saúde, lazer e cultura.

Para o atendimento de suas finalidades o SESI Departamento Regional do Estado do Pará conta com 15 Unidades e possui o compromisso com a Transparência e todo um sistema de controles e integridade, estando em conformidade com as exigências da Lei de Acesso à Informação e demais normas regentes, atende seu público pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC a fim de prestar informações e esclarecimentos, além do canal da Ouvidoria pelo qual pode-se registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

São nossos canais de comunicação também recebem pedidos voltados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de forma identificada, sendo garantido sempre o sigilo das informações. Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

Cabe à Gerência de Compliance as atribuições do Responsável pelo Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, como parte do Programa de Compliance, possibilitando ações de melhoria e acesso às informações.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria exercendo a figura do Responsável Superior no processo, cabendo-lhe a decisão sobre os recursos, cabendo-lhe ainda ser também um canal de acesso primário à informação; e a Superintendência Regional atua como Responsável Máximo, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

O Regional possui normativo que descreve competências, prazos e controles próprios do SAC, e preza pela manutenção da integridade dos registros, o que contribui para o aprimoramento do processo da transparência passiva junto ao cidadão.

O presente Relatório objetiva apresentar os resultados dos Canais de Acesso à Informação evidenciando nossos números e ferramentas utilizadas para o acompanhamento das demandas, informando sobre cumprimento de prazos e indicadores de modo a aperfeiçoar a gestão dos canais de acesso à informação.

SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Sistema de Atendimento ao Cidadão visa receber pedido de **informação, dúvidas, elogios e sugestões** sobre os produtos e serviços ofertados pelo SESI-PA. O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência, e o monitoramento do SAC é realizado por meio da ferramenta Power BI da Microsoft, o que permite maior agilidade nas informações e análise iniciais.

Os meios de comunicação que o cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI-PA pelos seguintes meios de comunicação:

 <p>Site da Transparência https://transparencia.sesipa.org.br</p>	 <p>Telefone do Serviço de Atendimento ao Cidadão (91) 4009-4965</p>
 <p>E-mail sac@sesipa.org.br</p>	 <p>Atendimento presencial Tv. Quintino Bocaiuva, 1588</p>

2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI-PA é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, sendo um canal independente e imparcial que promove a solução de questões, ajudando na resolução de conflitos, melhoria dos processos e promoção da integridade.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria também exerce o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC negue o acesso à informação, de forma fundamentada ou não, ou permaneça inerte por mais de 30 dias úteis. O SESI-PA segue o Manual dos Canais de Atendimento – Caderno 13 e normativos internos que orientam todo o fluxo de atendimento e informação.

No 1º trimestre de 2025 a Ouvidoria do SESI não recebeu solicitações de acesso à informação.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI-PA pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência
<https://transparencia.sesipa.org.br>



Telefone Ouvidoria
(91) 4009 4313



Atendimento presencial
Tv. Quintino Bocaiuva, 1588

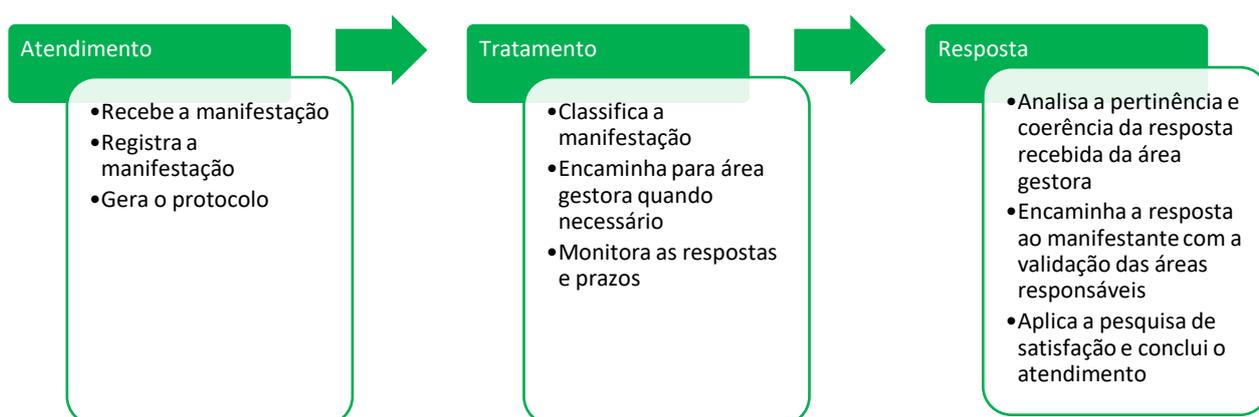
Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI-PA no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.



Site da Transparência
<https://transparencia.sesipa.org.br/acompanhar-ou-recorrer>

3. Processo de Atendimento

O processo de atendimento dos canais de atendimento do SESI-PA segue, de modo simplificado, as seguintes fases:



Os canais de atendimento do SESI-PA atuam de forma estratégica e transparente, elaborando relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações prestando contas à sociedade com a divulgação de demonstrativo do SAC e da Ouvidoria anualmente publicados no Site da

Transparência podendo ser visualizados por meio do link:
<https://transparencia.sesipa.org.br/categoria/integridade>

4. Resultados e Informações Gerais

The screenshot shows the 'TRANSPARÊNCIA SESI - PA' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Transparência > SAC > Abrir Solicitação no SAC'. Below this, the page title is 'Abrir Solicitação no SAC' and the department is 'Departamento Regional - SESI/PA'. A brief description states: 'Este é o canal para você abrir uma solicitação junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESIPA, para obter informações ou esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Para isso, utilize o formulário a seguir.' There is a section for 'INFORMAÇÕES IMPORTANTES' with a list of conditions for accepted requests. The form fields include: 'Nome completo *' (with example 'Ana Maria da Silva'), 'CPF (Apenas números) *' (with a checkbox for 'Não possuo CPF'), 'Empresa' (with example 'Google'), 'E-mail *' (with example 'pedro@gmail.com') and 'Confirmação de e-mail *' (with example 'pedro@gmail.com'), 'Telefone *' (with example '99999-9999'), 'UF *' (dropdown menu), 'Cidade *' (dropdown menu with instruction 'Primeiro selecione um Estado'), 'Assunto *' (dropdown menu) and 'Categoria *' (dropdown menu). A 'Mensagem *' text area is at the bottom.

Site da Transparência

O SAC do SESI-PA funciona primordialmente via plataforma do Portal da Transparência recebendo comunicações, ocorrências de recursos e por meio de protocolo é possível o cidadão/cliente acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.

The screenshot shows a grid of four service options on the website. Each option has a green header and a white body with a description and a button. 1. 'Abrir Solicitação no SAC' with a plus icon, description 'Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços.', and 'Acessar' button. 2. 'Acompanhar ou Recorrer' with a magnifying glass icon, description 'Aqui você pode acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.', and 'Acessar' button. 3. 'Falar sobre seus Dados Pessoais' with a person icon, description 'Se você busca informações sobre a utilização dos seus dados pessoais, entre em contato conosco.', and 'Ver mais' button with a dropdown arrow. 4. 'Responsável pelo Monitoramento' with a speech bubble icon, description 'O monitoramento de acesso à informação do SESI/PA é realizado pela Gerência de Compliance.', and no button.

Site da Transparência

Por meio do SAC o cliente/cidadão pode também acionar o Encarregado de Dados Pessoais do SESI-PA, para buscar informações sobre a utilização de seus dados pessoais no âmbito das atividades realizadas nas Unidades Descentralizadas e na SEDE do Departamento Regional. O encarregado de dados pessoais poderá ser acionado por canal próprio disposto no site da Transparência.

Neste trimestre não houve recebimento de solicitações sobre dados pessoais.

O escopo do presente Relatório visa analisar os dados que envolvem os atendimentos do SAC, em especial, aqueles que buscam atendimento de informações, como veremos a seguir com a análise dos indicadores:

4.1 Quantidade de Atendimentos

Tipo de Atendimento	Situação	Qty	%
	Encerrado	3	0,32%
Dúvidas	Encerrado	3	0,32%
Emissão de Carteirainha SESI	Encerrado	436	46,83%
Informações	Encerrado	415	44,58%
Reclamações	Encerrado	17	1,83%
Solicitação de Documento	Encerrado	51	5,48%
Sugestões	Encerrado	6	0,64%
Total		931	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

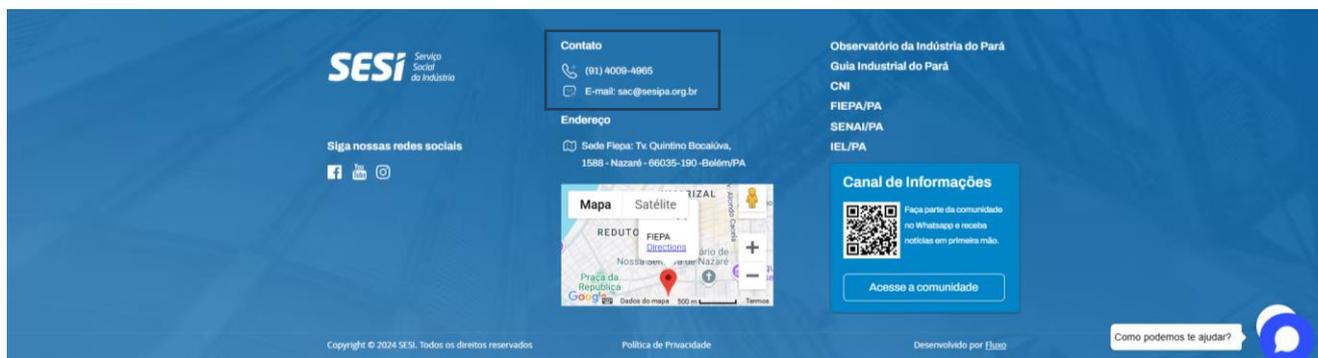
No 1º trimestre foram realizados 931 atendimentos no SAC, classificados em: Dúvidas, Emissão de Carteirainha do SESI, Informações, Reclamações, Solicitações e Sugestões.

Tipo de Cliente	Situação	Qty	%
Pessoa Física	Encerrado	830	89,15%
Pessoa Jurídica	Encerrado	101	10,85%
Total		931	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

O maior público atendido foi “pessoa física” performando com 89,15% dos chamados, mantendo o percentual superior a 80% em referência ao mesmo período do ano de 2024.

O canal de comunicação de maior acesso pela maioria do público foi o *e-mail* que teve a procura de 96,02% dos atendimentos.



Site do SESI - PA

4.1.1 Pedidos por Informação

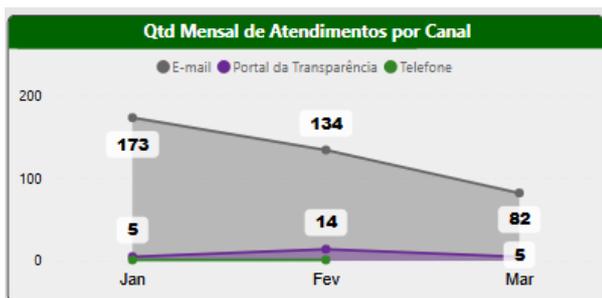
4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre

Tipo de Atendimento	Situação	Qty	%
Emissão de Carteirainha SESI	Encerrado	436	46,83%
Informações	Encerrado	415	44,58%
Reclamações	Encerrado	17	1,83%
Solicitação de Documento	Encerrado	51	5,48%
Sugestões	Encerrado	6	0,64%
Total		931	100,00%

Pedidos de Informação - Fonte Power BI

A busca por *informações* no 1º trimestre de 2025 foi de **415 atendimentos**, o que equivale a 44,58% do total dos chamados, ficando pouco abaixo das solicitações por carteirainha do SESI com 46,83% de atendimentos.

4.1.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal



Atendimentos por canal - Fonte Power BI

A busca de informação via E-mail foi superior aos chamados realizado pelo Portal da Transparência e por telefone recebidos no trimestre. Os chamados por E-mail contam com 93,73% do total.

Os números demonstram que o público atendido no 1º trimestre/2025 pelo SESI-PA possui confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal E-mail, no entanto percebe-se a busca por este meio de comunicação em queda em comparação ao mesmo período de 2024 onde os meses de janeiro e março se equivaleram, havendo pequena variação a menor no mês de fevereiro.

4.1.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Situação	Status	Qtd	%
Encerrado	Fora do Prazo	72	17,35%
Encerrado	No Prazo	343	82,65%
Total		415	100,00%

Quantidade de pedidos de informação - Fonte Power BI

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo.

Neste 1º trimestre/2025 o SESI-PA obteve a marca superior a 80% de atendimento de informações dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão. O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido.

5. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 1º trimestre de 2025, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

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.

5.2 Resultados apurados

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	86,54%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	2.40	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Atendimento SAC 2025

Em decorrência de realinhamentos internos no processo de atendimento do SAC a apuração do indicador *Quantidade de avaliações satisfatórias (conforme critério do SAC)* foi temporariamente suspenso devendo voltar nos próximos trimestres.

6. Conclusão

O SESI-PA vem cumprindo as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza 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 demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas, 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

- 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.