



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

BELÉM - PA - 3º TRIMESTRE 2025
(CUMULATIVO)



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
4.2 Pedidos por Informação	9
4.2.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre	9
4.2.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal	9
4.2.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	10
5. Indicadores de Desempenho	10
5.2 Resultados apurados acumulados	11
6. Conclusão.....	11
7. Referências.....	12

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.

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 Lei de Acesso à Informação, foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria a figura do Responsável Superior no processo, cabendo-lhe a decisão sobre os recursos, e 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 normativos que descrevem competências, prazos e controles próprios dos canais de comunicação (SAC e Ouvidoria), 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 tem como objetivo apresentar os resultados acumulados no período de janeiro a setembro de 2025, que chamaremos de *período de monitoramento*.

Nele estão reunidos os dados referentes aos Canais de Acesso à Informação, com destaque para os números obtidos, as ferramentas utilizadas no acompanhamento das demandas, bem como informações sobre o cumprimento de prazos e os principais indicadores. A intenção é oferecer uma visão clara e organizada para apoiar o aperfeiçoamento da gestão desses canais.

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 do SAC que o cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI-PA são os seguintes:

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

2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI-PA é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às partes interessadas, 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 período de monitoramento¹ a Ouvidoria do Sesi-PA 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

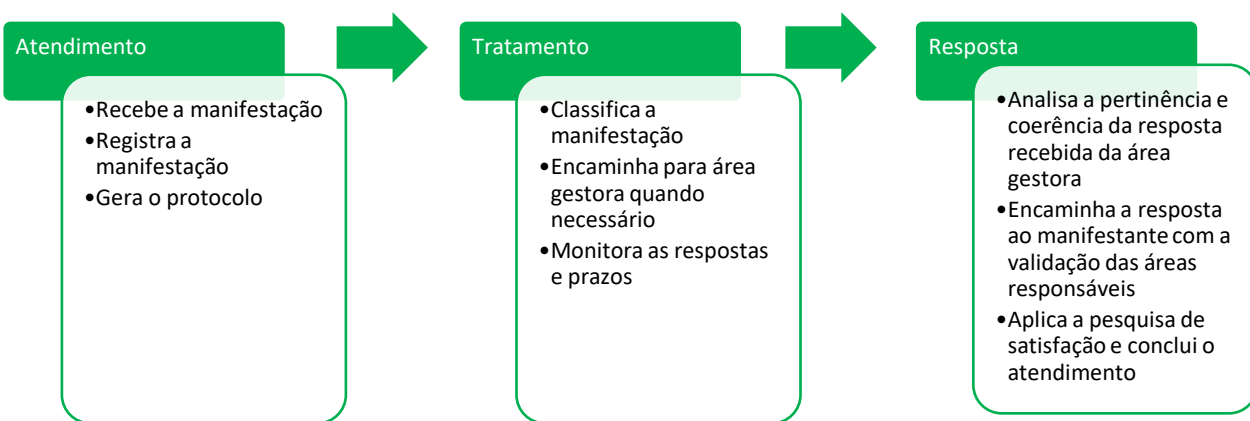
Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do Sesi-PA, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.



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:



¹ Período de Monitoramento confere aos meses de janeiro a setembro de 2025.

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

TRANSPARÊNCIA SESI - PA

Transparência > SAC > Abrir Solicitação no SAC

Abrir Solicitação no SAC

Departamento Regional - Sesi/PA

Este é o canal para você abrir uma solicitação junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão do Sesi/PA, para obter informações ou esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Para isso, utilize o formulário a seguir.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES
Não serão atendidos pedidos:

- Genéricos;
- Desproporcionais ou desarrazoados;
- Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados;
- Que envolvam dados pessoais solicitados por quem não tenha autorização legal ou que não tenha anuência da pessoa a que refere o dado;
- Relativos às informações classificadas como sigilosas por lei ou ato normativo;
- Que não seja de competência do Sesi.

Nome completo *
Ex: Ana Maria da Silva

CPF (Apenas números) *
Ex: 123456789012 ☐ Não possui CPF

Empresa
Ex: Google

E-mail *
Ex: pedro@gmail.com

Confirmação de e-mail *
Ex: pedro@gmail.com

Telefone *
Ex: (99) 99999-9999

UF *
Selecione um Estado

Cidade *
Primeiro selecione um Estado

Assunto *
Selecione um Assunto

Categoria *
Selecione uma Categoria

Mensagem *

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.

+ 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 acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.
Acessar

Falar sobre seus Dados Pessoais
Se você busca informações sobre a utilização dos seus dados pessoais, entre em contato conosco.
Ver mais

Responsável pelo Monitoramento
O monitoramento de acesso à informação do Sesi/PA é realizado pela Gerência de Compliance.

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.

No período de monitoramento² não houve recebimento de solicitações sobre dados pessoais.

² Período de Monitoramento confere aos meses de janeiro a setembro de 2025.

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	Qtd	%
Emissão de Carteirinha SESI	Encerrado	1.832	55,63%
Informações	Encerrado	1.313	39,87%
Solicitação de Documento	Encerrado	70	2,13%
Total		3.293	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

No período de monitoramento foram realizados 3.293 atendimentos no SAC, classificados em: Dúvidas, Emissão de Carteirinha do SESI, Informações, Reclamações, Solicitações e Sugestões.

Tipo de Cliente	Situação	Qtd	%
Pessoa Física	Encerrado	2.898	88,00%
Pessoa Jurídica	Encerrado	393	11,93%
Total		3.293	100,00%

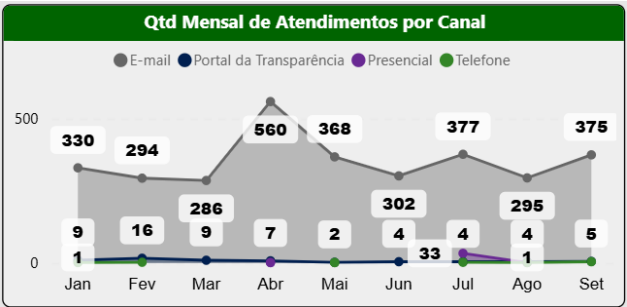
Fonte: Power BI SAC

O maior público atendido foi “pessoa física” performando com 88% 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 96,78% dos atendimentos.



Site do Sesi - PA



Fonte: Power BI SAC

4.2 Pedidos por Informação

4.2.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre

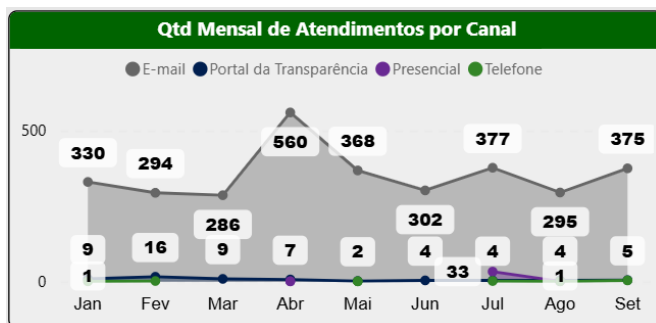
Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
Emissão de Carteirinha Sesi	Encerrado	1.832	55,63%
Informações	Encerrado	1.313	39,87%
Solicitação de Documento	Encerrado	70	2,13%
Total		3.293	100,00%

Fonte: Power BI SAC

A busca por informações no período de monitoramento³ de 2025 foi de **1.313 atendimentos**, o que equivale a 39,87% do total dos chamados, ficando abaixo das solicitações por carteirinha do Sesi com 55,63% de atendimentos.

4.2.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal

A *busca de informação* via E-mail foi superior aos chamados realizado pelo Portal da Transparência e por telefone recebidos. Os chamados por E-mail contam com 96,78% do total.



Fonte: Power BI SAC

Os números demonstram que o público atendido pelo Sesi-PA possui confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal E-mail.

³ Período de Monitoramento confere aos meses de janeiro a setembro de 2025.

Percebe-se a busca de informações por este meio de comunicação equivalente ao mesmo período de 2024 onde o mês de abril possui maior variação em comparação aos demais meses.

4.2.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Situação	Status	Qtd	%
Encerrado	Fora do Prazo	272	20,72%
Encerrado	No Prazo	1.041	79,28%
Total		1.313	100,00%

Fonte: Power BI SAC

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

No período de monitoramento o SESI-PA obteve a marca superior a 70% 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 período de monitoramento 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 acumulados⁴

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	87,25%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,40	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Atendimento SAC 2025

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.

⁴ Período de Monitoramento confere aos meses de janeiro a setembro de 2025.

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.