



20

25

4º TRIMESTRE

**RELATÓRIO DE
MONITORAMENTO DE
ATIVIDADES DOS CANAIS DE
ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI**

SESI-DR/RO



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

MARCELO THOMÉ DA SILVA DE ALMEIDA
Diretor do Departamento Regional SESI/ RO

ALEX ANTONIO CONCEIÇÃO SANTIAGO
Superintende Regional do SESI/RO

MARCELO LESSA PEREIRA
Diretor Jurídico



Sumário

04

Introdução

09

**Sistemas e Processos de Acesso à Informação do
SESI Departamento Regional**

- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão
- Ouvidoria
- Processos de atendimento

15

Resultados e Informações Gerais

- Resultados e Informações Gerais 2025
- Resultados Apurados

21

Recomendações

23

Conclusão



Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO

1

INTRODUÇÃO

O SESI departamento regional de Rondônia, alinhado ao Departamento Nacional, está adequado ao processo de transparência passiva, conforme orientações e diretrizes, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Sob a Coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, este regional executou o Plano de ação voltado para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva em 2022/2023, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, a criação de fluxogramas e ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/DR-RO

A diretriz estabelecida pelas entidades nacionais quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação com as devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SESI.

Os canais foram devidamente adequados no Departamento Regional sob a coordenação da Transparéncia do DN.

As implementações em seu processo de gestão ocorreram no exercício de 2022, onde foram previstos procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, à atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão.

Desta forma, está assegurada a apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

Alinhado às diretrizes do Departamento Nacional, e em conformidade com as exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo.



O Superintendente do Departamento Regional do SESI atua como **Responsável Máximo**, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

A Ouvidoria do SESI/RO exerce as atribuições de **Responsável Superior**, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

A Assessoria Compliance é **Responsável pelo Monitoramento**, com o objetivo de avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/RO, desde o SAC-Serviços de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

A formalização das instâncias ocorreu em setembro de 2022, através da portaria Conjunta 016/2022, conforme apresentado abaixo:



O Regional busca continuamente a melhoria no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativa ao tratamento dos pedidos de informação, visando contribuir com o atendimento da Transparéncia Passiva e integridade das informações prestadas a sociedade.



O monitoramento é pautado na avaliação do compromisso do Sesi/RO com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas às Diretrizes do Nacional e serão publicados trimestralmente.

Em 2025, foi realizado o total de 370 atendimentos, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RO constante no Portal da Transparência, no link:

<https://transparencia.fiero.org.br/sesi/modules/integridade#sac>

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade bem como os elogios recebidos pelo SESI/RO via Portal da Transparência, Portal da FIERO, telefone e e-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/RO, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas dos processos de acesso à informação em 2025.

O Programa de Compliance do SESI/RO prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

Os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação.



**SISTEMAS E PROCESSOS DE
ACESSO À INFORMAÇÃO DO
SESI DEPARTAMENTO
REGIONAL**

• SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O SESI, Departamento Regional, possui um canal de acesso à informação: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do processo.

O SAC também recebe elogios e sugestões.

O processo de acesso à informação realizado via site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



O cidadão pode apresentar suas manifestações ao SESI/RO pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência do SESI/RO

<https://transparencia.fiero.org.br/sesi/modules/integridade#sac>



Site Portal Fiero

<https://portal.fiero.org.br/contato>

TELEFONE

Atendimento:

segunda à sexta feira



Horário:

08h às 12h e 14h às 18h

0800 647 355fi

E-mail SAC



sac@fiero.org.br



PRESENCIAL

Atendimento das 8h às 12h e 14h às 18h.

Rua Rui Barbosa, 1112-Arigolândia

Porto Velho - RO

CEP: 76.801-186



Autoridade de Monitoramento

assessoria.compliance@fiero.org.br

- ♦ **OUVIDORIA**



A Ouvidoria do SESI, Departamento Regional é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada pela Portaria Conjunta nº 016/2022 para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC negue, de forma fundamentada ou não, o acesso à informação, ou permaneça sem resposta por mais de 30 dias úteis.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/RO pelos seguintes meios de comunicação:

PRESENCIAL Atendimento das 8h às 12h e 14h às 18h. Rua Rui Barbosa, 1112-Arigolândia Porto Velho - RO CEP: 76.801-186	E-MAIL <u>ouvidoria@fiero.org.br</u>	TELEFONE (69) 3216-4420
--	---	--

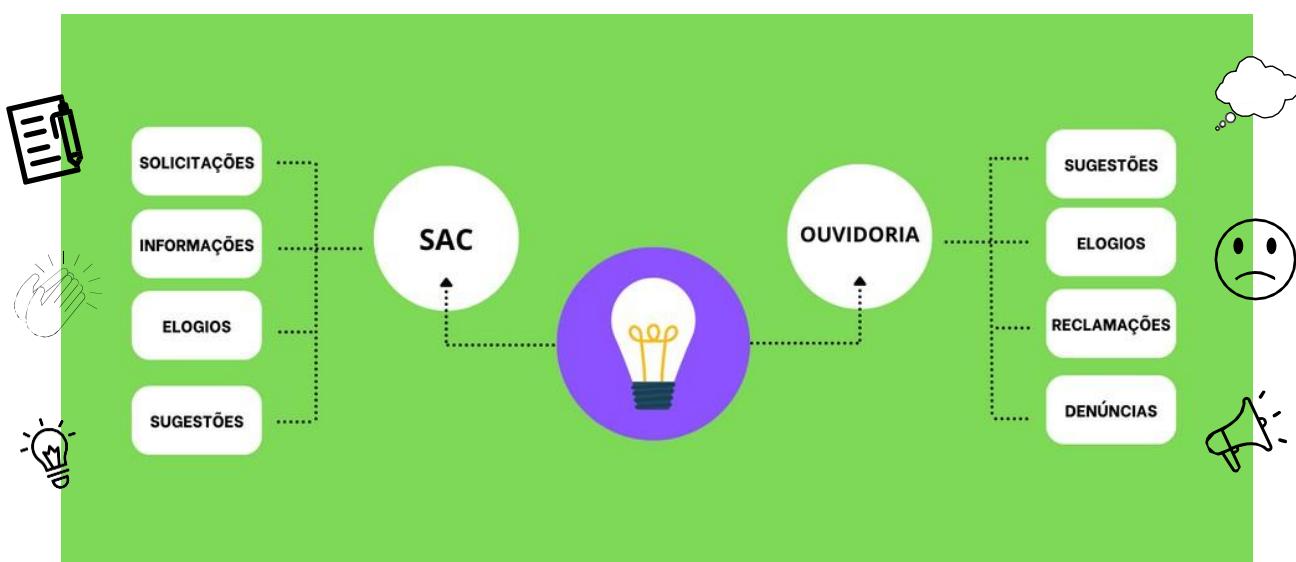
Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI/RO, no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

 Site da Transparência do SESI/RO <u>https://transparencia.fiero.org.br/sesi/modules/integridade#sac</u>
--

• TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

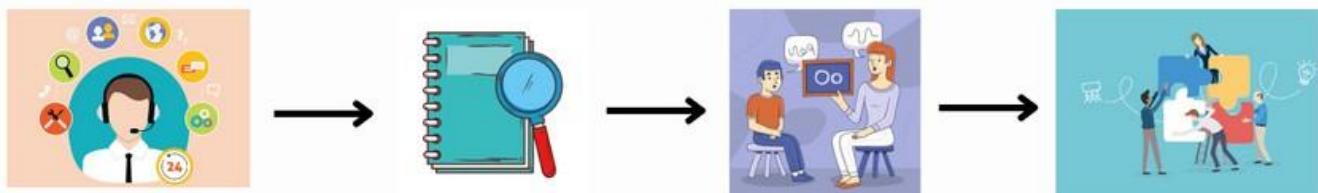
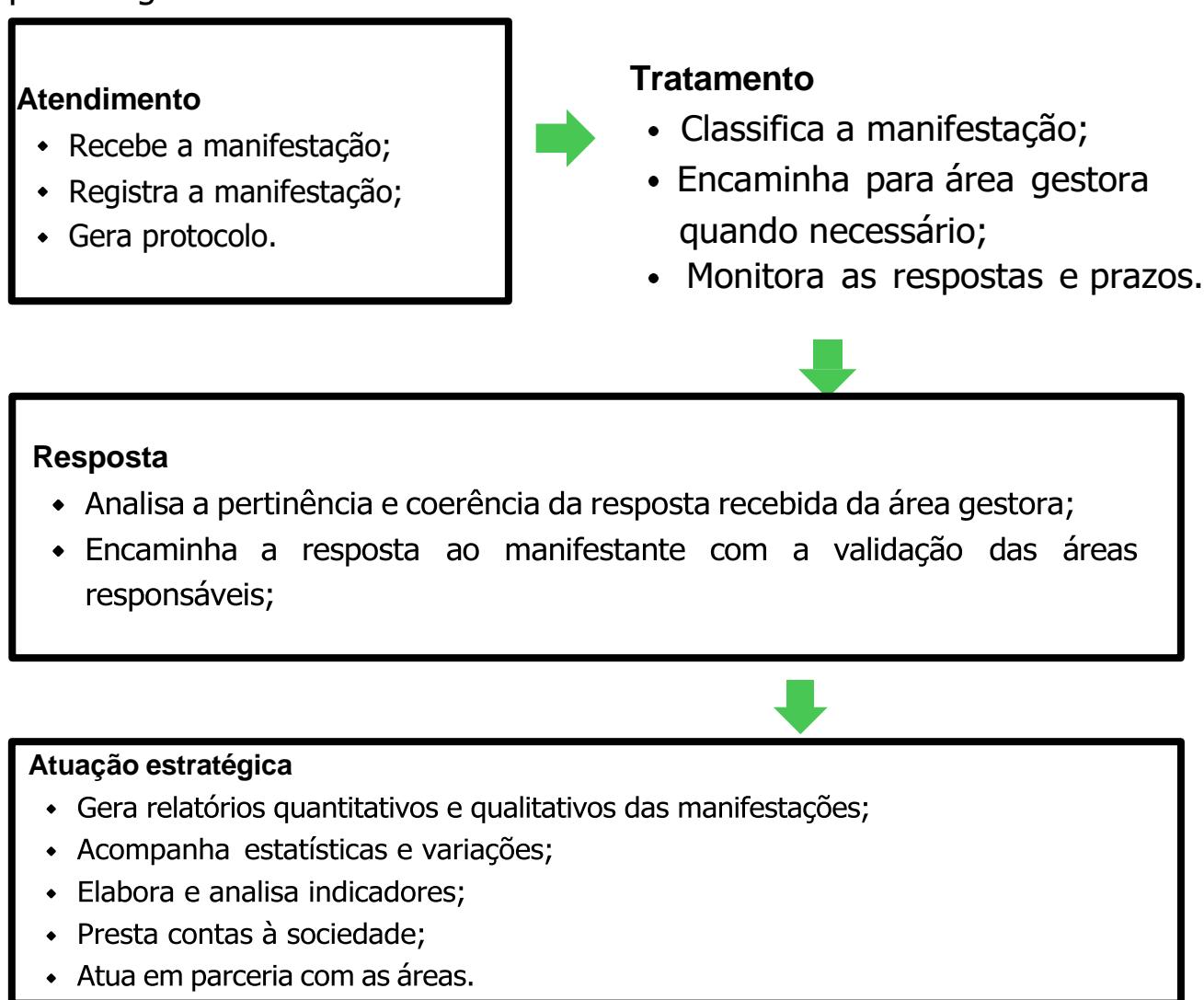
As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, como segue:

- **Pedidos de informação:** Solicitações de acesso a dados 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 com os normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



• PROCESSOS DE ATENDIMENTO

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI Departamento Regional pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no site da Transparéncia até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

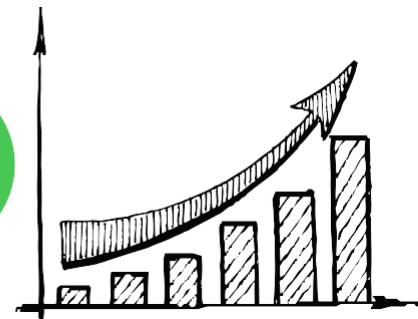
Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fiero.org.br/sesi/modules/integridade#ouvidoria>

<https://transparencia.fiero.org.br/sesi/modules/integridade#sac>



RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

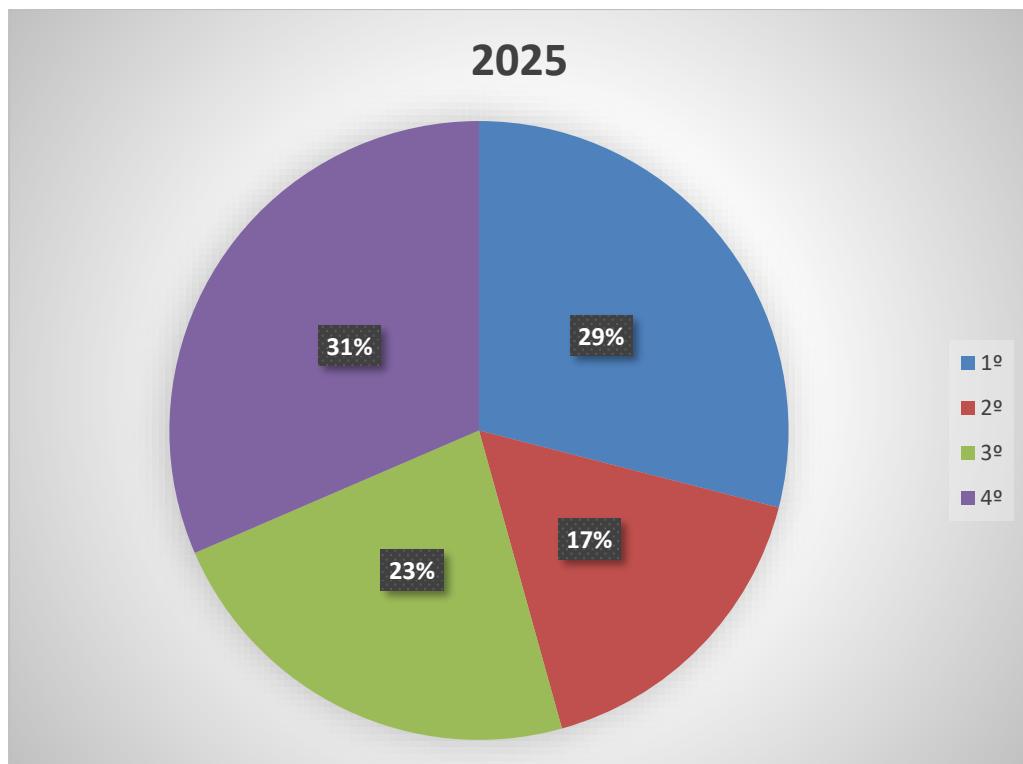


3.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

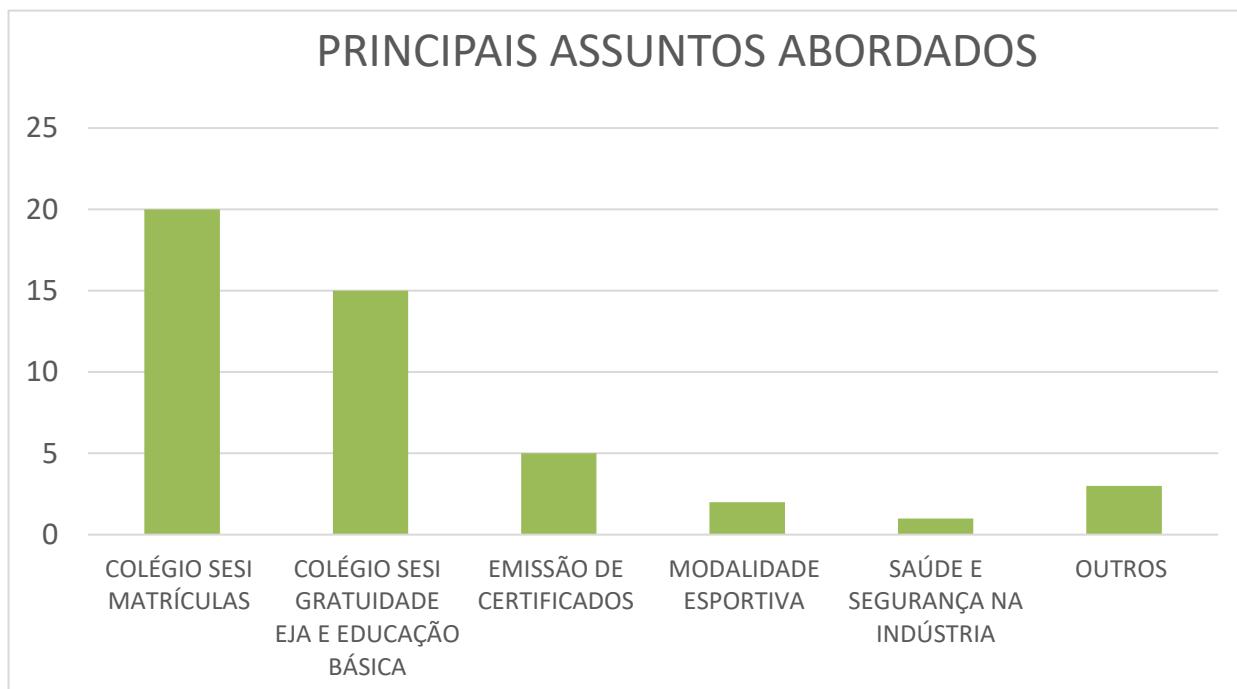
QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO TRIMESTRE

No 4º trimestre de 2025, foram efetuados 370 (trezentos e setenta) atendimentos via portal da transparência SAC SESI/RO. Destes, 5,56% das solicitações foram de baixa complexidade e 92,59% de média complexidade e 1,85% de alta complexidade.

SOLICITAÇÕES PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MÊS 4º TRIMESTRE



OS PRINCIPAIS TÓPICOS DEMANDADOS NAS SOLICITAÇÕES FORAM:



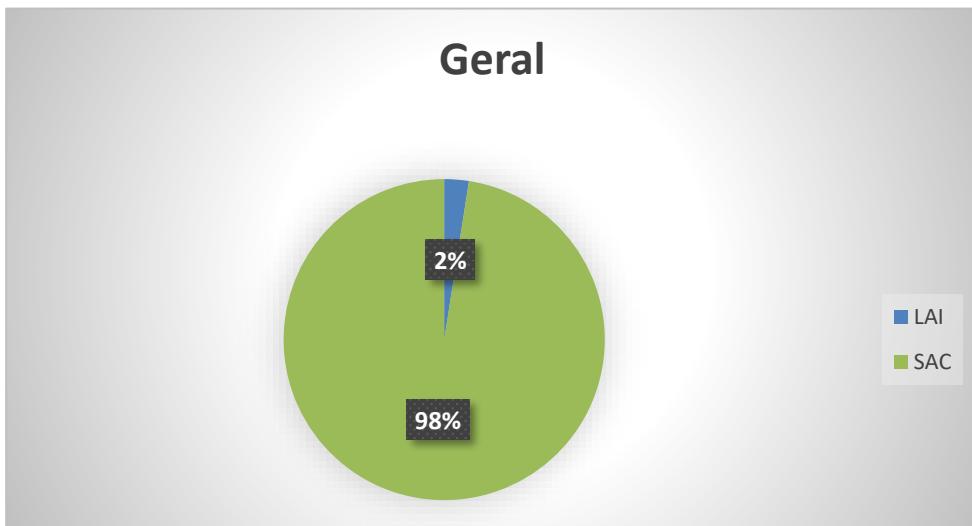
QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

No 4º trimestre de 2025, houve 5 (cinco) solicitações recebidas via 0800, 189 (cento e oitenta e nove) via SAC e em relação às redes sociais, foram contabilizados 35 (trinta e cinco) atendimentos.

O Portal da Transparência representa o meio mais assertivo para o envio de pedidos de informação ao SAC do SESI/RO devido o protocolo de atendimento que gera a cada solicitação realizada, o que permite ao solicitante o acompanhamento do status do seu pedido. Todas as solicitações identificadas como média ou alta complexidade via 0800 e redes sociais, a equipe de serviço de atendimento ao cidadão instrui o solicitante a realizar o cadastro via Portal da Transparência.

TRIAGEM DAS SOLICITAÇÕES

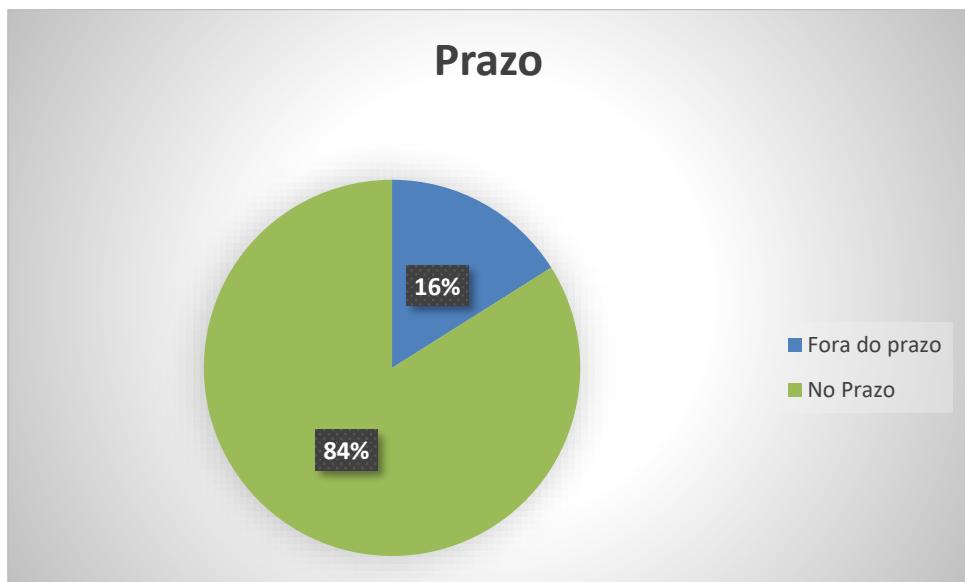
Das solicitações que compuseram o escopo do nosso monitoramento no portal da transparência, 98% foram classificados como serviço de atendimento ao cidadão (SAC) e 2% foram classificados como Lei de Acesso a Informação (LAI).



RESULTADOS APURADOS

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS NO PRAZO

Dos pedidos cadastrados, 84% foram atendidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão, e 16% foram atendidos fora do prazo legal. O prazo máximo previsto para atendimento é de 02 dias úteis para solicitações de baixa complexidade, 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado a partir do recebimento do pedido. Não houve pedidos de alta complexidade durante o quarto trimestre de 2025.



Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SESI/RO. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC no quarto trimestre de 2025.



PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

A equipe do SAC do SESI/RO tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.



QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

No quarto trimestre de 2025, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/RO, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão, não havendo necessidade de recorrer a outras instâncias para atendimento.



ACESSIBILIDADE

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SESI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC/RO no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SESI.

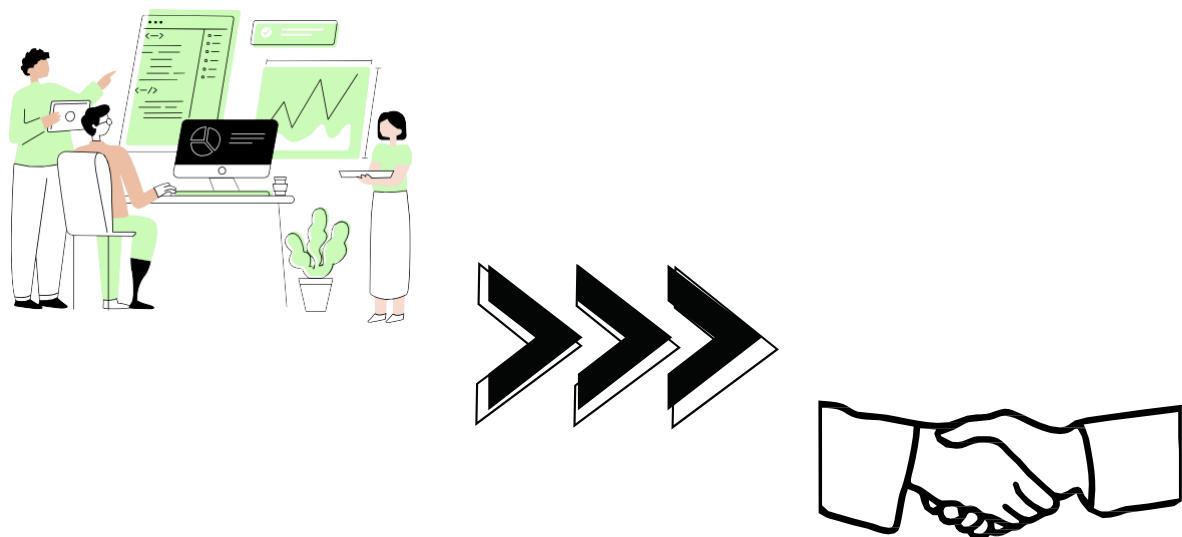
RECOMENDAÇÕES



MELHORIAS REALIZADAS E PREVISTAS NO EXERCÍCIO 2026

O Regional utiliza o sistema Higia e busca melhoria no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativas ao tratamento dos pedidos de informação, as tratativas, visando atendimento da Transparência Passiva e integridade das informações prestadas a sociedade.

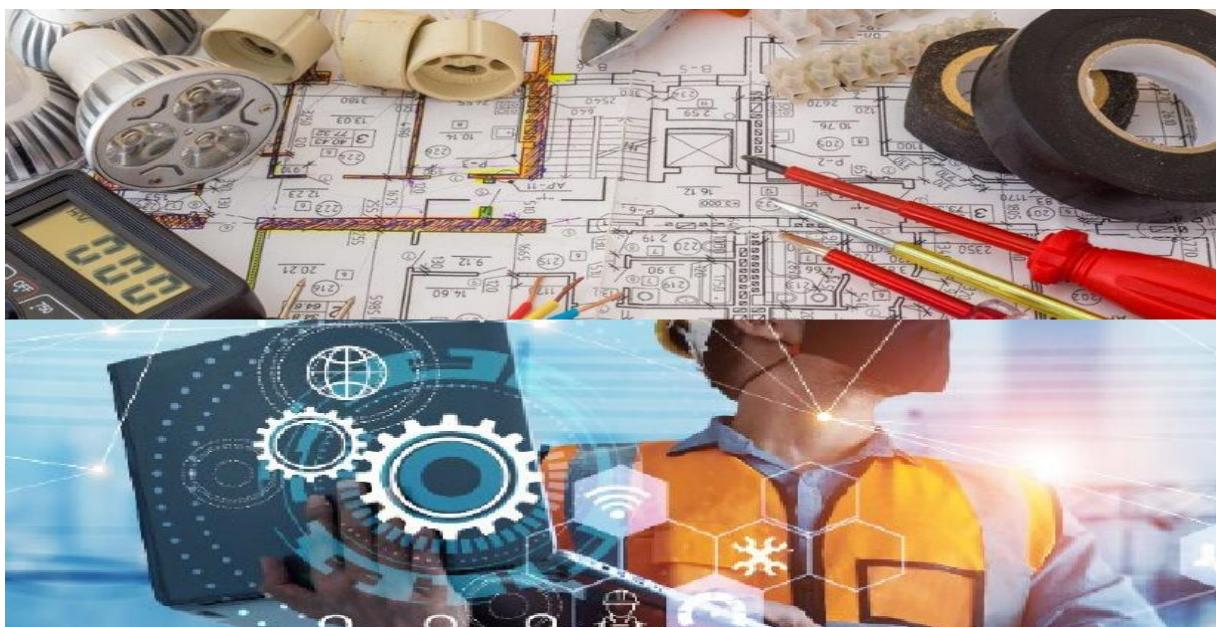
Para o exercício de 2026, está prevista a implantação do processo da pesquisa de satisfação para apurar o grau de satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SESI/RO



CONCLUSÃO

Em 2025, as ações foram executadas conforme as diretrizes do Departamento Nacional. O Departamento Regional vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Para isso, 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 resultados apresentados no quarto trimestre de 2025, demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelos demandantes.





PELO FUTURO DO TRABALHO

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO



(69) 3216-4420



ouvidoria@fiero.org.br

