

2026

3º TRIMESTRE

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

SESI-DR/RO

SESI
Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

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

ALEX ANTONIO CONCEIÇÃO SANTIAGO
Superintendente Regional do SESI/RO

MARCELO LESSA PEREIRA
Diretor Jurídico

SESI
Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

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 2026
- Resultados Apurados

21 **Recomendações**

23 **Conclusão**

SESI
Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

1 INTRODUÇÃO

O SESI — Departamento Regional de Rondônia, alinhado ao Departamento Nacional, mantém seus procedimentos alinhados às diretrizes de transparência passiva, conforme orientações e diretrizes, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Sob a coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, o Departamento Regional executou o Plano de Ação voltado à implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva nos exercícios de 2022 e 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.

As diretrizes estabelecidas pelas entidades nacionais para o aperfeiçoamento dos canais de acesso à informação, bem como as adequações realizadas, consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão do SESI.

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

As melhorias nos processos de gestão foram implementadas em 2022, com a definição de procedimentos destinados ao atendimento tempestivo das demandas, ao acompanhamento do cumprimento dos prazos, à atuação das instâncias recursais e à garantia de objetividade nas respostas ao cidadão.

Dessa forma, busca-se assegurar a apresentação das informações de forma objetiva e transparente, observadas as restrições e os critérios previstos na legislação aplicável.

Em alinhamento 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.

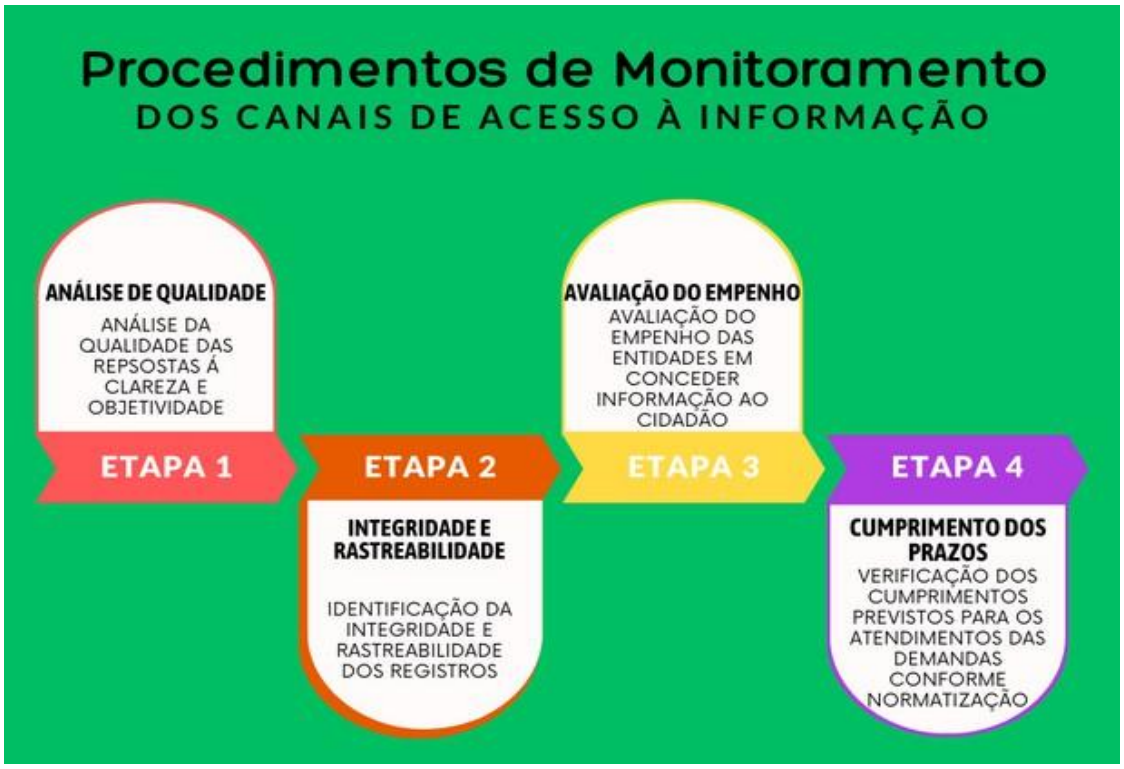
A Ouvidoria do SESI/RO exerce as atribuições de **Responsável Superior**, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

A Assessoria Compliance exerce a função de **Responsável pelo Monitoramento**, com o objetivo de avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/RO, desde o SAC — Serviço 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 relativas ao tratamento dos pedidos de informação, visando contribuir com o atendimento às diretrizes de transparência passiva e integridade das informações prestadas à 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 a da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas às diretrizes do Departamento Nacional e serão publicados trimestralmente.

Em 2026, foram realizados 33 (trinta e três) atendimentos no 3º trimestre, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RO constante no Portal da Transparência, no link:

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

O monitoramento individualizado observou o escopo estabelecido no Plano de Monitoramento dos Sistemas e Processos de Acesso à Informação, abrangendo os pedidos de média e alta complexidade e os elogios recebidos pelos canais institucionais. Os pedidos de baixa complexidade não integraram a análise individualizada, embora seus dados consolidados tenham sido considerados na apresentação dos indicadores gerais de atendimento.

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 e processos de acesso à informação em 2026.

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

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

• SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O SESI — Departamento Regional de Rondônia disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) como canal de acesso à informação: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder aos pedidos de informação e às dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como gerenciar o fluxo interno de atendimento.

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

Portal Fiero

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

TELEFONE
Atendimento:
segunda à sexta feira
Horário:
08h às 12 e 14h às 18h
0800 647 355

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 de Rondônia é responsável por mediar manifestações relacionadas às atividades institucionais, 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
ouvidoria@fiero.org.br

TELEFONE
(69) 3216-4420

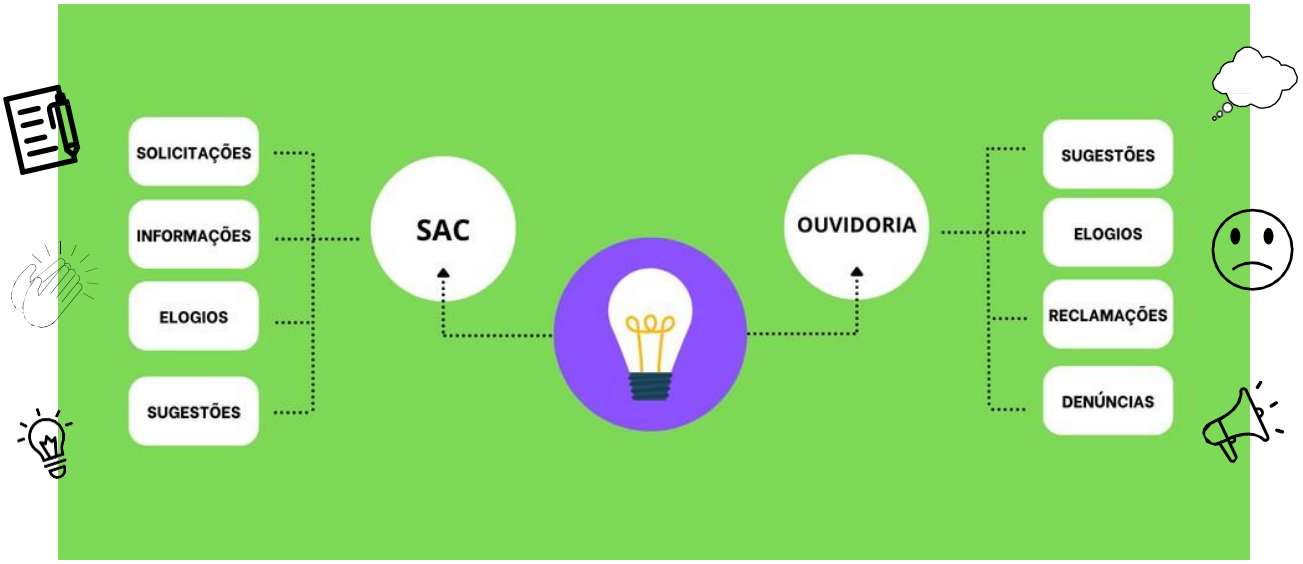
Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI/RO, no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

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

- **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, aos produtos ou aos serviços prestados.
- **Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- **Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado em relação a 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**

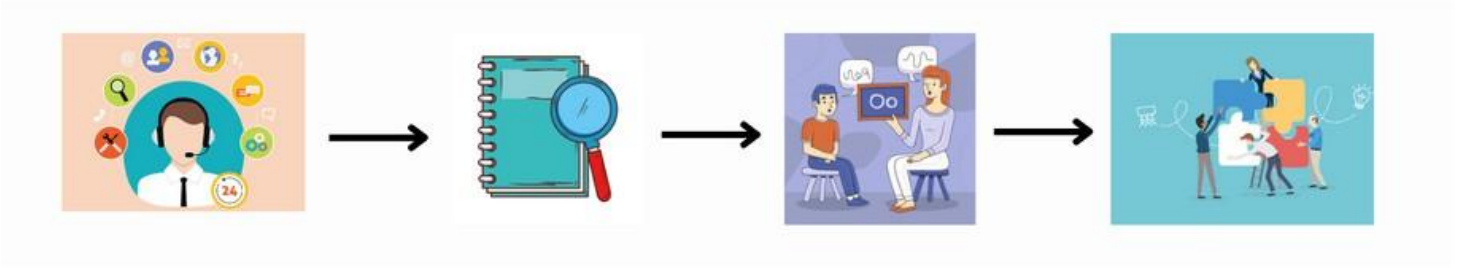
O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI Departamento Regional pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes etapas:

Atendimento
- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera protocolo.

Tratamento
- Classifica a manifestação;
- Encaminha à área gestora;
- Monitora as respostas e os prazos.

Resposta
- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;

Atuação estratégica
- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade;
- Atua em parceria com as áreas.



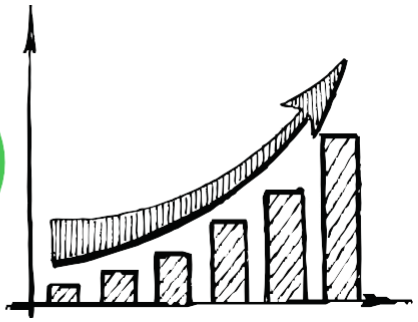
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.
Os demonstrativos podem ser consultados nos seguintes endereços:

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



RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

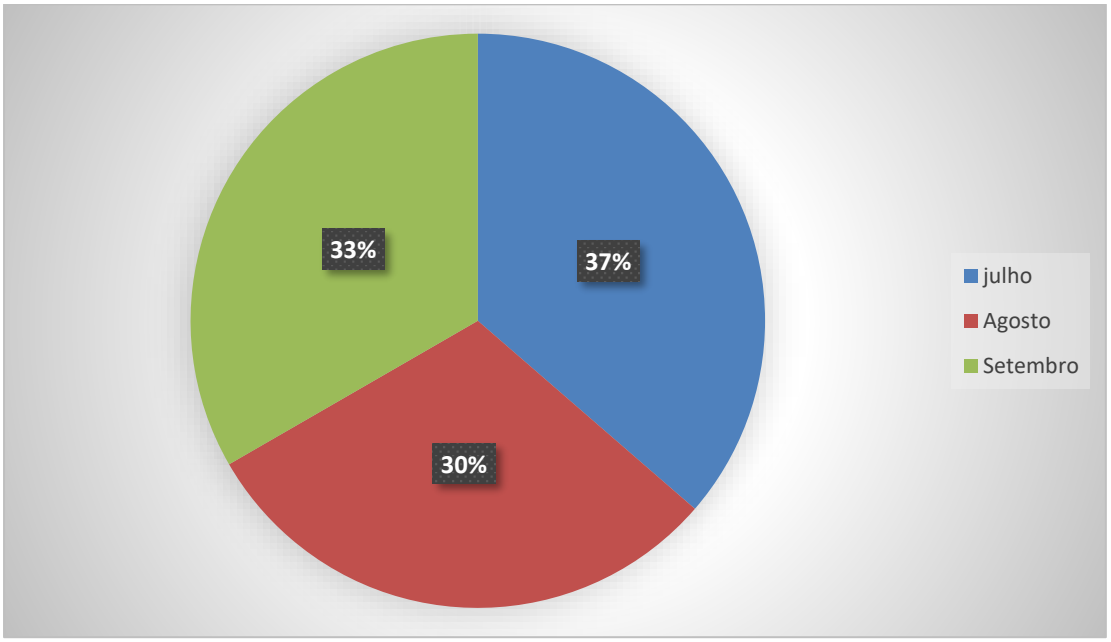


3.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

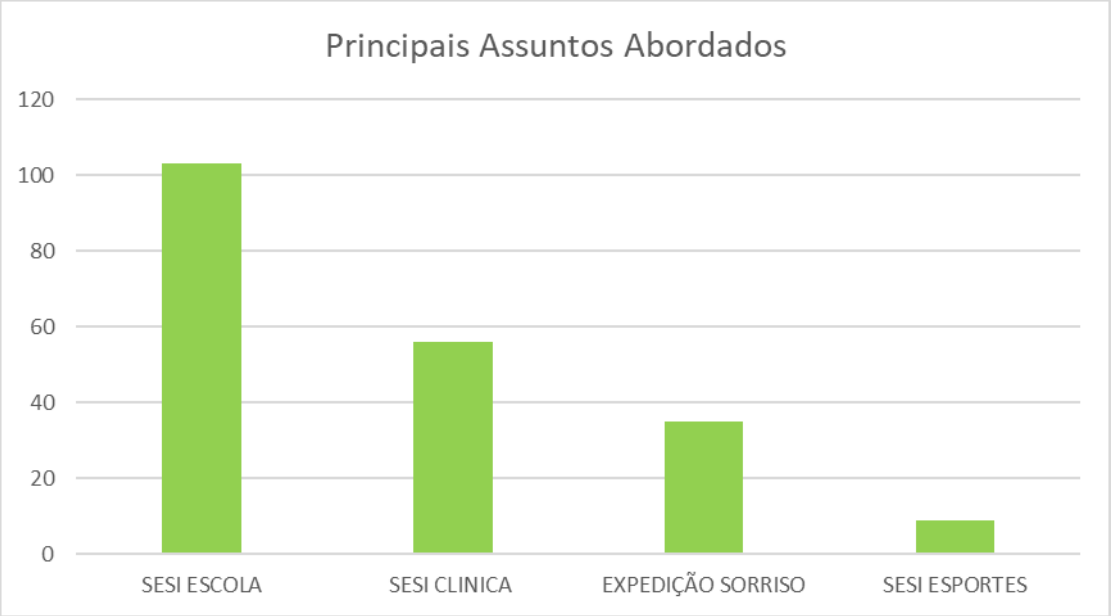
QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO TRIMESTRE

No terceiro trimestre de 2026, foram registrados 33 (trinta e três) atendimentos por meio do SAC, no Portal da Transparência do SESI/RO. Desse total, 96,97% das solicitações foram classificadas como de baixa complexidade e 3,03% como de média complexidade. Não foram registradas solicitações de alta complexidade no período.

SOLICITAÇÕES PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MÊS 3º-TRIMESTE



OS PRINCIPAIS TÓPICOS DEMANDADOS NAS SOLICITAÇÕES FORAM:



QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

No terceiro trimestre de 2026, foram registrados 33 (trinta e três) atendimentos pelo SAC, 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) pelo WhatsApp e 43 (quarenta e três) pelo Instagram.

O Portal da Transparência constitui o canal mais adequado para o registro formal de pedidos de informação direcionados ao SAC do SESI/RO, pois gera um número de protocolo para cada solicitação, permitindo ao cidadão acompanhar o andamento de seu atendimento.

Nos casos de solicitações de média ou alta complexidade recebidas pelo telefone 0800 ou pelas redes sociais, a equipe do Serviço de Atendimento ao Cidadão orienta o solicitante a formalizar o pedido por meio do Portal da Transparência.

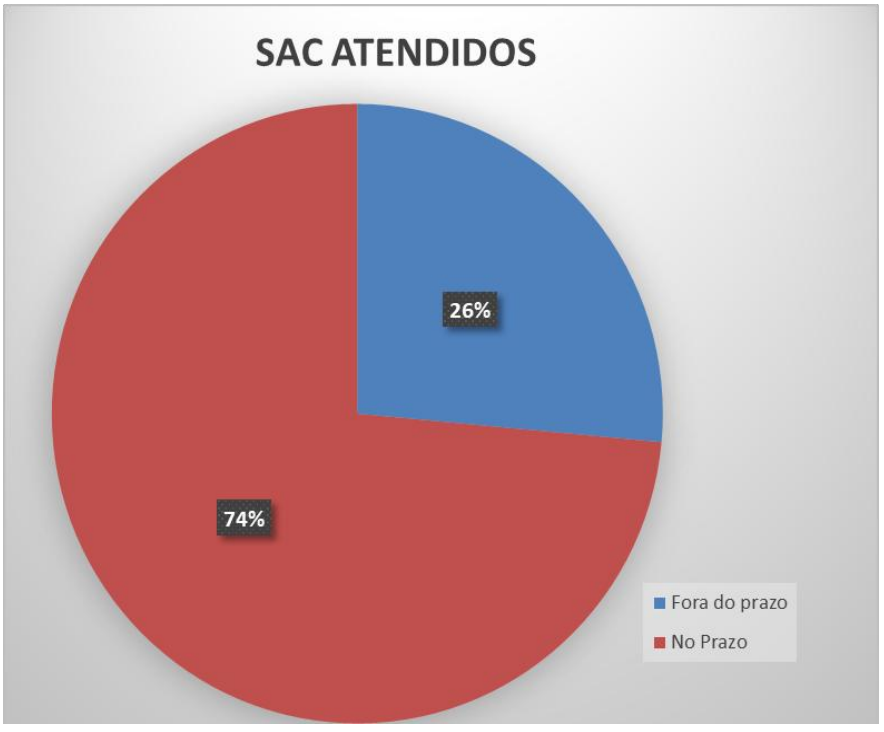
TRIAGEM DAS SOLICITAÇÕES

Das solicitações que compuseram o escopo do monitoramento do Portal da Transparência, 100% foram classificadas pelo sistema como Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Nenhum SAC foi classificado como de Lei de Acesso à Informação (LAI).

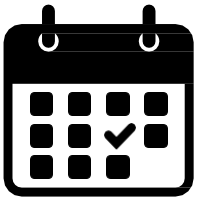
RESULTADOS APURADOS

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS NO PRAZO

Dos pedidos cadastrados, 73,53% foram atendidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão, e 26,47% foram atendidos fora do prazo legal. Os prazos máximos previstos para atendimento, contados a partir do recebimento da solicitação, são de dois dias úteis para demandas de baixa complexidade, sete dias úteis para demandas de média complexidade e 20 dias úteis para demandas de alta complexidade. Não houve pedidos de alta complexidade durante o terceiro trimestre de 2026.



Os resultados obtidos refletem os esforços institucionais voltados ao aprimoramento do atendimento às demandas encaminhadas pelos cidadãos ao SESI/RO, bem como as melhorias implementadas nos processos e nas ferramentas de gestão do SAC.



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 terceiro trimestre de 2026, não foram registrados recursos administrativos relacionados aos pedidos de informação encaminhados ao SAC do SESI/RO. Todas as solicitações foram tratadas no âmbito do Serviço de Atendimento ao Cidadão, sem acionamento das instâncias recursais.



ACESSIBILIDADE

Outro aspecto observado é a facilidade de acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão por meio dos portais institucionais. O acesso ao SAC está disponível na página inicial dos portais institucionais do SESI, sendo disponibilizados canais de contato por telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

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

RECOMENDAÇÕES

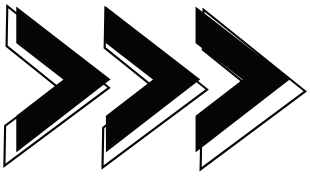


MELHORIAS REALIZADAS E PREVISTAS NO EXERCÍCIO 2026

O Departamento Regional utiliza o sistema Higia para a gestão dos pedidos de informação e busca aprimorar continuamente suas funcionalidades, de modo a subsidiar as análises de conformidade, fortalecer o acompanhamento das solicitações e assegurar a integridade das informações prestadas à sociedade, em observância às diretrizes de transparência passiva.

Para o exercício de 2026, está prevista a implementação de uma pesquisa de satisfação destinada a avaliar a percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos atendimentos realizados pelo SAC do SESI/RO.







CONCLUSÃO

O monitoramento dos canais de acesso à informação do SESI — Departamento Regional de Rondônia, referente ao terceiro trimestre de 2026, permitiu avaliar os procedimentos de atendimento aos cidadãos, a classificação das solicitações, o cumprimento dos prazos e a atuação das instâncias responsáveis pela gestão da transparência passiva.

No período analisado, foram registrados 33 atendimentos pelo SAC, com predominância de solicitações de baixa complexidade. Não houve apresentação de recursos administrativos relacionados aos pedidos de informação, tendo as demandas sido tratadas no âmbito do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Quanto ao cumprimento dos prazos, os indicadores apresentados evidenciam a necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos de acompanhamento e controle, especialmente em relação às solicitações atendidas fora dos prazos estabelecidos.

Nesse contexto, recomenda-se a continuidade das ações de melhoria dos processos de atendimento, o fortalecimento do monitoramento dos indicadores e o aprimoramento das ferramentas de gestão, visando assegurar maior tempestividade, transparência e qualidade das informações disponibilizadas à sociedade.

O SESI/DR-RO reafirma, assim, seu compromisso com a melhoria contínua dos canais de acesso à informação, em alinhamento às diretrizes institucionais e aos princípios de transparência e integridade.

SESI

PELO FUTURO DO TRABALHO

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO

(69) 3216-4420

ouvidoria@fiero.org.br