

Relatório de monitoramento das  
atividades dos canais de acesso à  
informação

2025

SESI/ DRMG

## Sumário

- 1- Introdução ..... 3
- 2.1- Tipos de Manifestação ..... 4
- 2.2- Fluxo das manifestações do SAC através dos canais de atendimento ..... 5
- 2.3- Atuação estratégica ..... 5
- 2.4- Melhorias realizadas no ano de 2025: ..... 5
- 2.5- Indicadores de Desempenho SAC SESI/DR MG – 2025..... 6
- 2.6- Prazo médio de atendimento ..... 8
- 2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos ..... 8
- 3- Acessibilidade ..... 9
- 4- Ouvidoria ..... 9
  - A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais: ..... 9
- 4.1 Tipos de Manifestação ..... 9
  - A atuação estratégica da Ouvidoria se caracteriza por:..... 10
- 4.2 Melhorias realizadas na Ouvidoria..... 10
  - Indicadores de Desempenho Ouvidoria SESI/DRMG ..... 11
- 5- Conclusão e Recomendações ..... 12

## 1- Introdução

O Serviço Social da Indústria – Departamento Regional de Minas Gerais (SESI/DRMG) vem investindo 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.

Em conformidade com a Portaria Conjunta ME/CGU n.2 de fevereiro de 2021 e a Lei de Acesso a Informação (LAI), foi instituída a **Portaria nº 41/2022** que estabeleceu como incumbência da **Superintendência de Integridade do Sistema FIEMG** o monitoramento dos sistemas e processos de acessos à informação do SESI/MG e do SENAI/MG e definiu os responsáveis superior e máximos para decidir sobre os recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, conforme apresentados a seguir:

- Gerência de Compliance: responsável pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/MG e do SENAI/MG, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relativas ao tema.
- Ouvidor Titular: atuar como responsável superior para o efeito exclusivo de decidir como instância recursal sobre pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC.
- Superintendente Regional do SESI – DR MG e Diretor Regional do SENAI – DR MG: atuar como responsável máximo para o efeito exclusivo para decidir sobre os recursos interpostos sobre as decisões proferidas pelo responsável superior (Ouvidor).

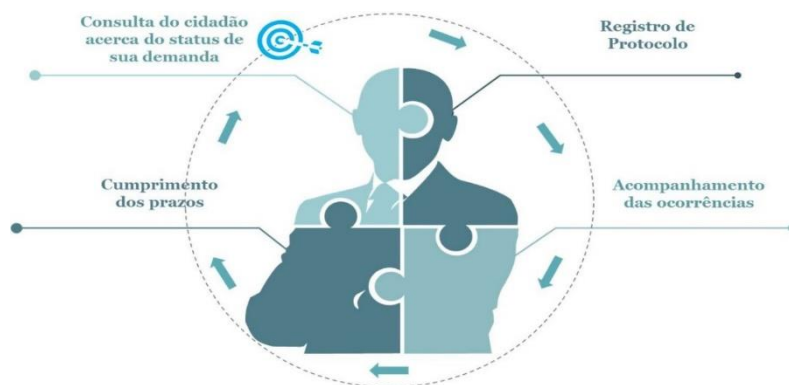
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo \*tipo do relato, uma das seguintes opções: “Recurso contra negativa do SAC a pedido de acesso à informação” ou “Reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação”, a depender do caso.

## 2- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, solicitação, elogio, reclamação e sugestão apresentados pelo cidadão, bem como realizar a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

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



O cidadão pode ter acesso ao SAC através dos seguintes canais de comunicação:



## 2.1- Tipos de Manifestação

São consideradas manifestações do SAC os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: sugestões, elogios, reclamações, informações e solicitações que são respondidas no ato do contato feito pelo cidadão ou de acordo com a complexidade da manifestação, é realizada a abertura de uma ocorrência que será devidamente encaminhada ao setor competente para análise, tratativa e retorno ao cliente.

### Elogio

Quando se deseja relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestados pelo SESI/DR MG;

### Informações

Quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados pelo SESI/DR MG;

### Reclamações

Quando se deseja demonstrar alguma insatisfação com os serviços prestados pelo SESI/DR MG;

### Solicitação

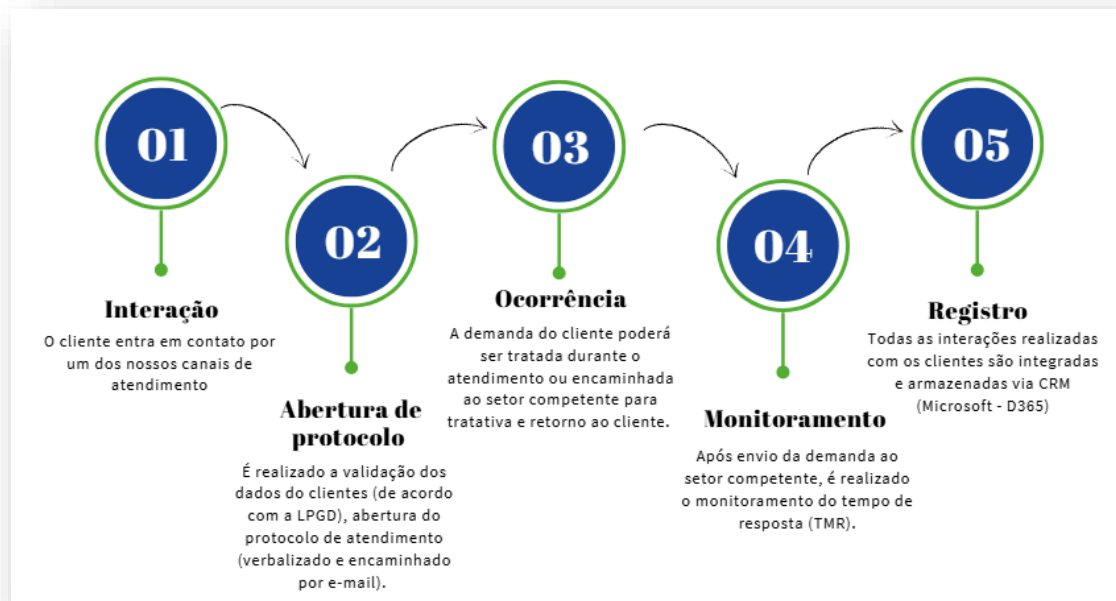
Quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SESI/DR MG;

### Sugestão

Quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados pelo SESI/DR MG.

## 2.2- Fluxo das manifestações do SAC através dos canais de atendimento

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



## 2.3- Atuação estratégica

- Criação e acompanhamento de todas as ocorrências geradas independente do canal de atendimento;
- Acompanhamento do tempo médio de atendimento com o cliente (TMA);
- Acompanhamento do tempo médio de retorno da área técnica ao cliente (TMR);
- Input e armazenamento de dados via integração sistêmica (CRM);
- Garantia da manutenção e atualização dos dados do cliente no CRM;
- Monitoramento das ligações com foco na qualidade do atendimento;
- Gravação de todos os contatos realizados com o cliente;
- Controle da fila no atendimento e retorno imediato ao cliente desistente na URA (Callback);
- Prestação de contas por meio do Portal da Transparência do SESI/DRMG;
- Atuação em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SESI/DN.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://transparenciasesi.fiemg.com.br/Integridade#relatorios-e-demonstrativos>

## 2.4- Melhorias realizadas no ano de 2025:

No que se refere ao SAC, foram realizadas as seguintes melhorias no ano de 2025:

- Todas as demandas recebidas foram tratadas;
- Melhoria na qualidade dos atendimentos por meio de treinamentos, reciclagens e monitorias para a operação;


- Melhoria na comunicação com as áreas parceiras;
- Reuniões de resultados e indicadores com a equipe para equalizar as informações da área;


## 2.5- Indicadores de Desempenho SAC SESI/DR MG – 2025


Para melhor desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, são acompanhados 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 manifestações dos cidadãos, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/DR MG.


No ano de 2025, o SAC do SESI/DR MG recebeu:


 Recebidas: 3.995 manifestações.

 Telefone: 2.930 (73,4%)


 Fale Conosco: 701 (17,5%)

 E-mail: 261 (6,5%)

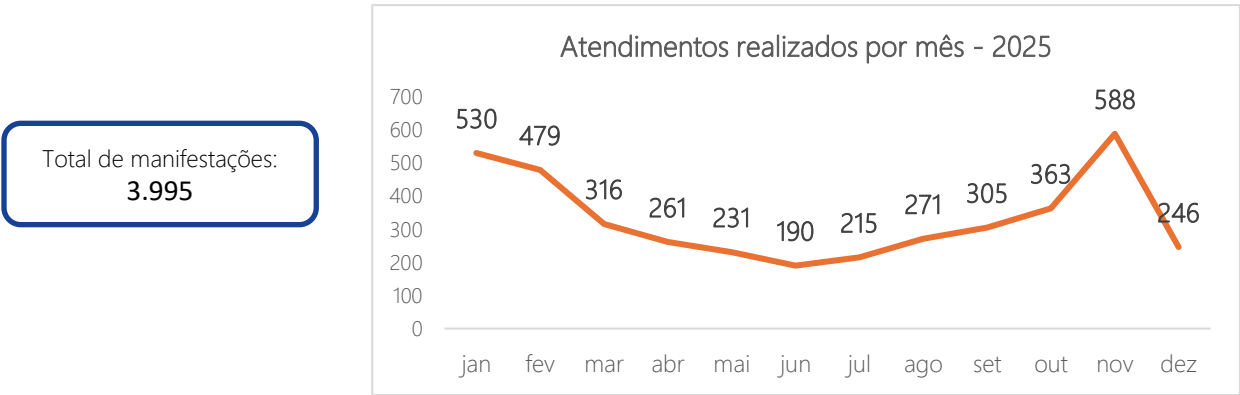
 Ouvidoria: 50 (1,2%)

 WhatsApp: 27 (0,7%)

\*Atendimento receptivo.

 Portal da transparência: 26 (0,7%)

Na tabela abaixo está o detalhamento das manifestações do SESI/DR MG nos meses de 2025:



Verifica-se que o volume de atendimentos apresentou aumento considerável no mês de novembro, em decorrência das demandas de atendimento em relação as escolas do SESI e do início da campanha verão dos clubes SESI. No mês de dezembro, observa-se redução nesse volume, considerando tratar-se de um período

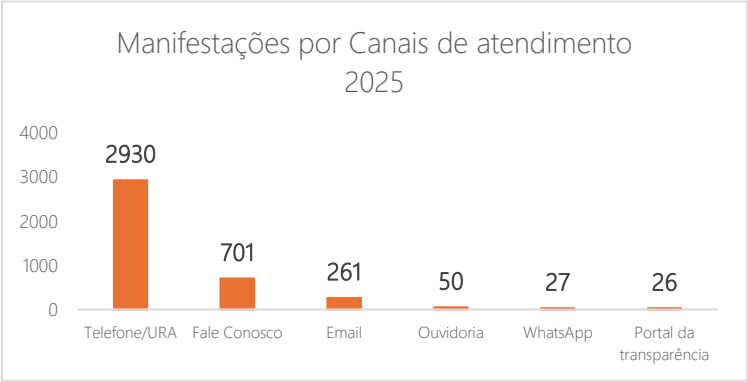
de férias nas unidades do SESI MG.

Detalhamento por Canais de Atendimento – Total 3.995

Por mês

Meses	Telefone/URA	Fale Conosco	E-mail	Ouvidoria	WhatsApp	Portal da transparência	Total
jan	446	70	10	1	0	3	530
fev	386	72	10	7	4	0	479
mar	244	38	29	0	2	3	316
abr	189	41	24	4	2	1	261
mai	137	40	38	8	6	2	231
jun	120	43	17	2	6	2	190
jul	145	51	13	4	1	1	215
ago	168	73	21	4	1	4	271
set	199	71	23	10	0	2	305
out	228	89	34	5	2	5	363
nov	489	66	27	1	3	2	588
dez	179	47	15	4	0	1	246
Total	2930	701	261	50	27	26	3995

Total - Anual



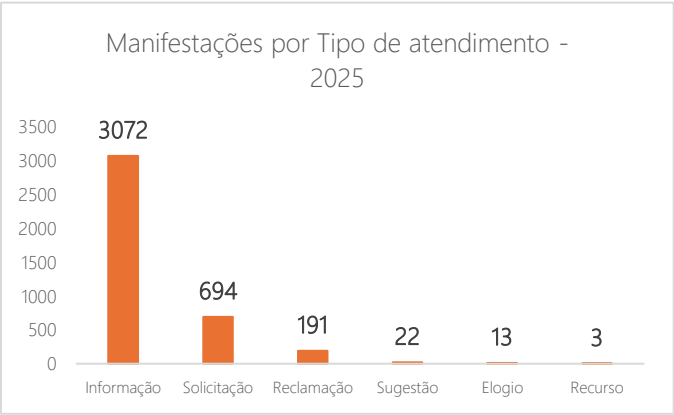
\*WhatsApp: informações e solicitações sobre Clube SESI, Sesi Centro Cultural, Eventos e campanha de vacinação.

Detalhamento por tipos de Atendimento – Total 3.995

Por mês

Meses	Informação	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Recurso	Total
jan	423	84	21	1	1	0	530
fev	357	99	21	1	1	0	479
mar	234	57	22	3	0	0	316
abr	180	66	13	2	0	0	261
mai	143	59	27	1	1	0	231
jun	130	41	14	2	3	0	190
jul	164	39	11	0	1	0	215
ago	214	44	9	2	2	0	271
set	233	53	16	1	1	1	305
out	279	62	17	2	1	2	363
nov	517	56	11	3	1	0	588
dez	198	34	9	4	1	0	246
Total	3072	694	191	22	13	3	3995

Total - Anual





### Acompanhamento dos prazos de atendimento:

Tempo médio de resposta (TMR) – em dias:

**1,11**

% de manifestações concluídas dentro do prazo:

**100%**

% de manifestações concluídas fora do prazo:

**0%**

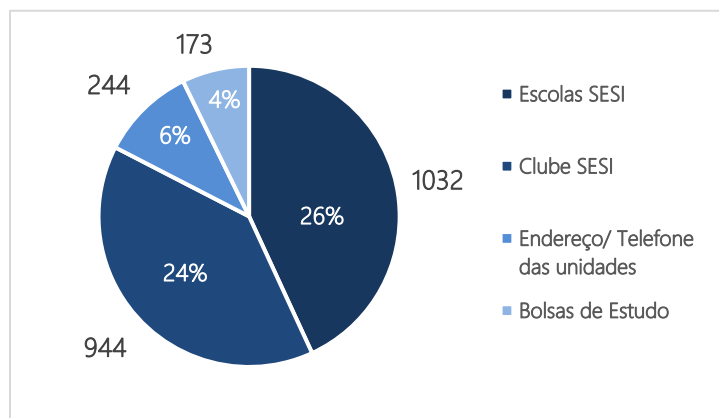
### Principais assuntos procurados pelos clientes:

Escolas Sesi

Clube Sesi

Endereço/telefone das unidades

Bolsas de estudo



\*% do total de atendimento: 3.995.

\*Valores: amostragem de 2.393 atendimentos.

## 2.6- Prazo médio de atendimento

Todas as **3.995 ocorrências**, objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão. O prazo médio de atendimento foi de **1,11 dias** úteis.

Os indicadores evidenciam o esforço da equipe do SAC em atender com agilidade todas as manifestações dos cidadãos. O resultado é oriundo do aperfeiçoamento dos processos de gestão e integração com as áreas técnicas, evidenciando a importância da melhoria contínua dos processos e do foco na experiência do cliente. Além disso, o sistema de registro dos atendimentos (CRM) monitora os prazos do SAC e instâncias recursais, permitindo ao cidadão entrar em contato com o SAC e acompanhar o status do atendimento, por meio dos protocolos, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

## 2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos

No ano de 2025 foram apresentados 3 (três) recursos por preenchimento do cliente através da plataforma "Fale Conosco – Portal da transparência Sesi". Após avaliação, foi identificado que as solicitações de atendimento se referiam ao mesmo cliente, com o objetivo de agradecer o retorno da Central, solicitar novas informações sobre sua demanda e solicitar a mudança do e-mail dele da base. A demanda do cliente foi encerrada pois não houve sucesso nos contatos com o cliente. Entretanto, é importante destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SESI DR MG quanto aos atendimentos no prazo de **30 dias úteis**.



## 3- Acessibilidade

O site do Sesi MG (<https://www.fiemg.com.br/sesi/>) oferece recursos para atender as necessidades dos clientes, auxiliá-los nas buscas por informações ou para contato com o SAC.

Gestão interna do site e dos recursos: setor de comunicação.

## 4- Ouvidoria

A Ouvidoria do Sesi/DRMG é a instância organizacional responsável pela comunicação e diálogo com os diversos públicos, internos e externos, da entidade.

Por meio do canal da Ouvidoria, é possível realizar manifestações ou denúncias de forma segura, privada e confidencial, garantindo ao manifestante a apuração imediata e imparcial.

Além dessas atribuições, foi designado à Ouvidoria no âmbito do Sesi/DRMG atuar como responsável superior para o efeito exclusivo de decidir como instância recursal sobre pedidos de acessos a informação não atendidos no Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:



Portal da Ouvidoria: receptivo disponibilizado por empresa terceirizada, com acesso disponível em: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>



Telefone para contato, disponível 24 horas por dia: 0800 882 2525



E-mail: [ouvidoria@fiemg.com.br](mailto:ouvidoria@fiemg.com.br)



Atendimento presencial: Avenida do Contorno, nº 4.520, 6º andar - Edifício Albano Franco, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria pode ser realizado também via Portal da Transparência do Sesi/DRMG, 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: <https://transparenciasesi.fiemg.com.br/ouvidoria>.

### 4.1 Tipos de Manifestação

A Política Organizacional de Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do Sesi/DRMG (PO43.03) tem como objetivos: encorajar e facilitar o relato de manifestações e denúncias de irregularidades;

tratar os relatos de forma adequada e tempestiva; garantir a proteção aos manifestantes, denunciante e demais partes envolvidas; contribuir com a melhoria da governança de integridade do sistema FIEMG e orientar a conduta dos conselheiros, dirigentes, empregados e colaboradores, independentemente da posição hierárquica que ocupem.

São consideradas **manifestações de Ouvidoria** os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: **reclamações, elogios, melhorias de processos e sugestões, ou seja, relatos sobre ambiente de trabalho, queixas pessoais, comportamentos inadequados da gestão e colegas, pedidos de informação**, recurso contra negativa do SAC à pedido de acesso à informação, reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação.

<b>Elogio</b>	relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos.
<b>Reclamação</b>	quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão.
<b>Conduta Inadequada</b>	quando se quer relatar qualquer comportamento, isolado, que viola as normas de ética, convivência, profissionalismo ou as regras internas da organização, causando atrito, mal-estar ou prejuízo ao ambiente de trabalho.
<b>Informações</b>	Quando se deseja solicitar maiores informações por parte de uma unidade/área do SESI/DR MG.

São consideradas **denúncias** os relatos sobre suspeitas ou evidências de irregularidades ou algum fato grave, relacionados às condutas que estejam em desconformidade com as leis, com as políticas, normas internas, Programa de Integridade e com o Código de Conduta do SESI/DRMG (ex: **assédio moral, assédio sexual, atos de violência, discriminações, fraudes, furtos, roubos, apropriações indébitas, falsificação de documentos, atos de suborno e corrupção, conflitos de interesses**, entre outros).

#### A atuação estratégica da Ouvidoria se caracteriza por:

- Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações e denúncias;
- Acompanhar estatísticas e variações;
- Elaborar e analisar indicadores;
- Prestar contas por meio do Portal da Transparência do SESI/DRMG;
- Reportar ao Comitê de Integridade denúncias graves para deliberação colegiada.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo 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 documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://transparenciasesi.fiemg.com.br/Integridade#relatorios-e-demonstrativos>.

## 4.2 Melhorias realizadas na Ouvidoria

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI/DRMG tem se aprimorado. No que se refere à Ouvidoria, a partir de 2021, foi disponibilizado um canal terceirizado para prestação de serviços de recebimento de manifestações/denúncias, por meio de sistema informatizado, disponível para o público interno e externo

como medida de garantir maior sigilo e confidencialidade ao processo.

Aperfeiçoamentos foram promovidos ao longo dos anos tais como:

- Publicação de Portaria que institui o Comitê de Compliance para tratamento das denúncias (Portaria 03/2022);
- Atualização do Manual da Ouvidoria;
- Elaboração da Política Organizacional do Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do Sistema FIEMG (PO43.03);
- Elaboração da Instrução Normativa de Tratamento de Denúncias e Investigações Internas (IN.43.06).
- Nos anos de 2024 e 2025 foi observado um aumento no acesso ao canal da Ouvidoria pelos públicos interno e externo, constatado como um reflexo positivo aos aperfeiçoamentos implantados.

Indicadores de Desempenho Ouvidoria SESI/DRMG

No ano de 2025 foram recebidos **676 relatos**, sendo **553 manifestações** e **123 denúncias**, com **tempo médio de atendimento de 15 dias para denúncias e 6 dias para manifestações**. No demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal, classificação e origem das denúncias/manifestações:

Tabela - Evolução Mensal da Ouvidoria - 2025

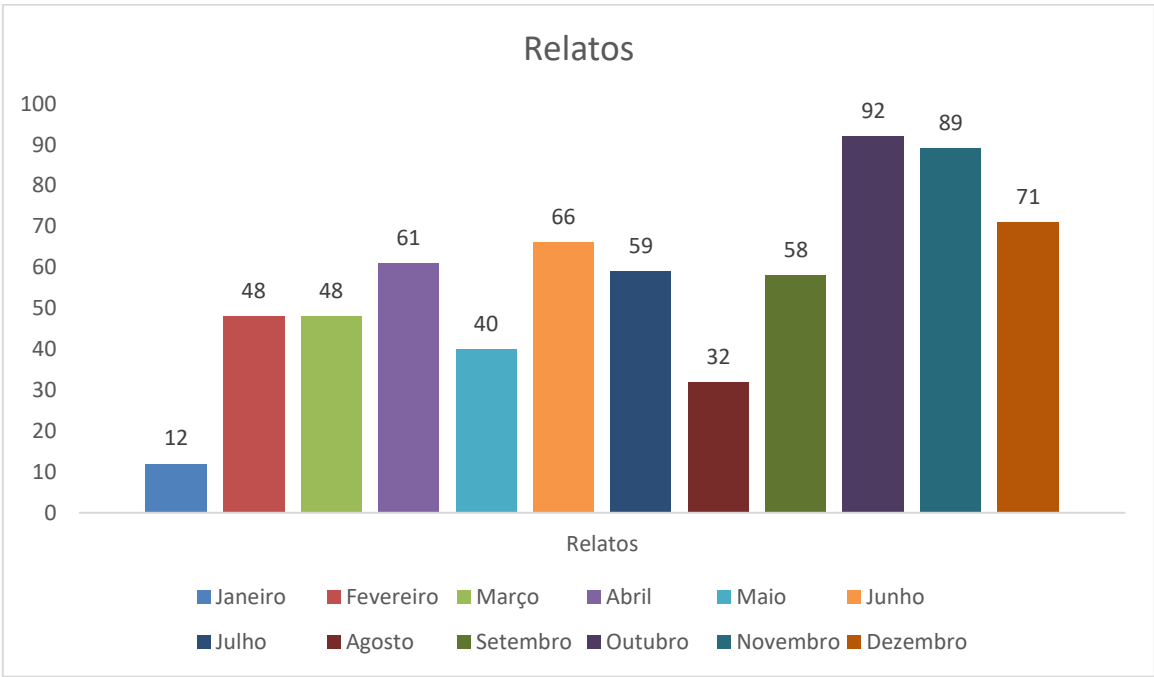


Tabela - Classificação dos relatos da Ouvidoria - 2025

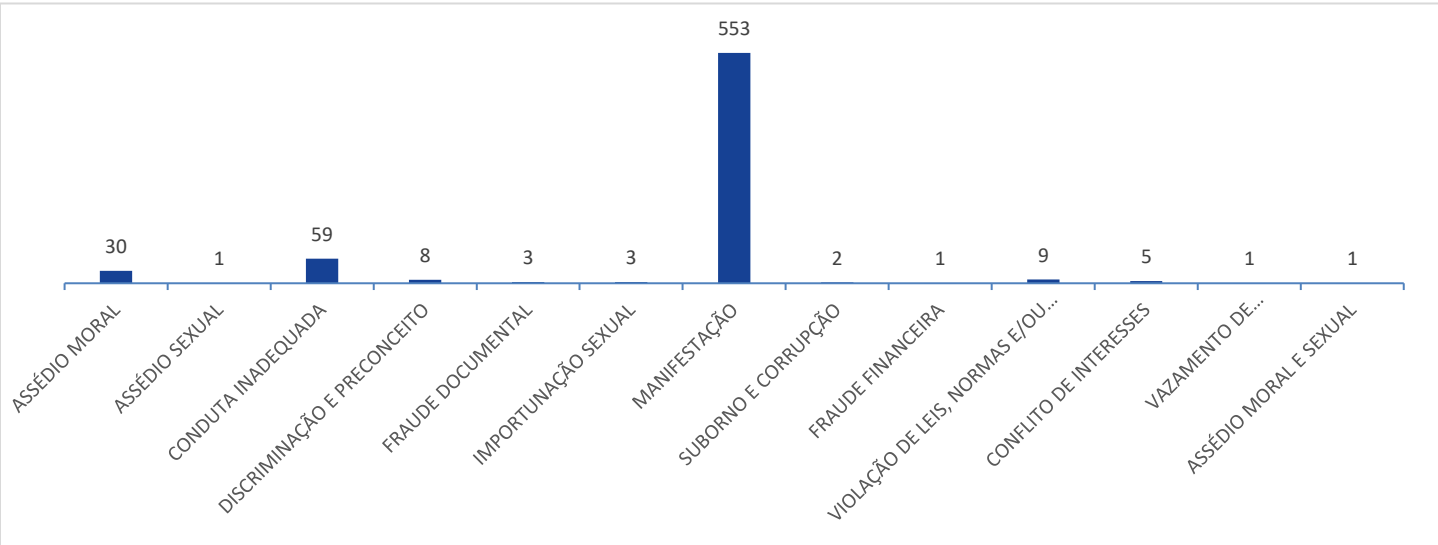
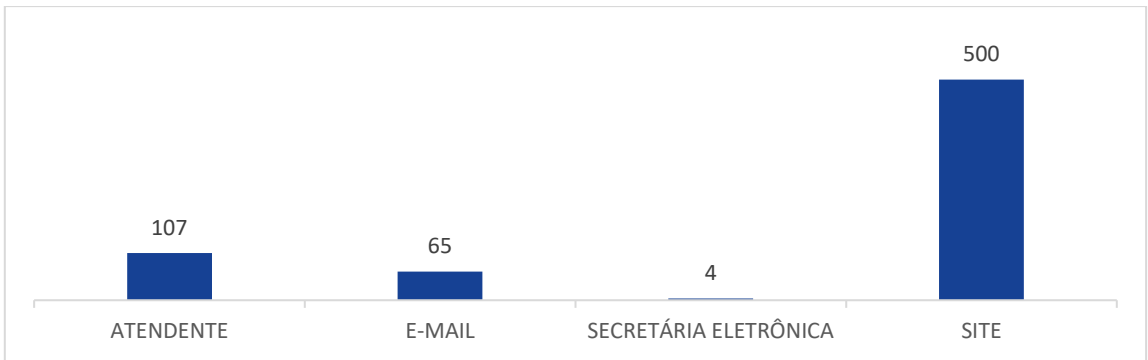


Tabela - Origem dos relatos da Ouvidoria - 2025



Importante destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SESI DRMG quanto ao atendimento de pedido de acesso à informação.

## 5- Conclusão e Recomendações

Os resultados referentes ao exercício de 2025 evidenciam um desempenho positivo do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC/DRMG) e da Ouvidoria, tanto pelo volume de acionamentos quanto pela maior agilidade no cumprimento dos prazos de atendimento (SLA). Tal evolução reflete o contínuo aperfeiçoamento dos processos de tratamento dos pedidos de informação.

Com base nos indicadores apresentados, verifica-se que o SESI/DR/MG tem atendido de forma satisfatória às disposições que lhe competem no que diz respeito ao acesso à informação. Ressalta-se, ainda, a relevância da continuidade dos esforços voltados à automação e à integração entre sistemas, visto que tais iniciativas ampliam o controle, aprimoram o acompanhamento e conferem maior celeridade à gestão das demandas. O fortalecimento dessas melhorias permanece como pauta estratégica e permanente no âmbito institucional do SESI/MG.

Os indicadores apresentados demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC e o prazo médio de resposta está abaixo do prazo previsto.