



Relatório de monitoramento das
atividades dos canais de acesso à
informação

3º Trimestre

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 para o 3º trimestre 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	8
4- Ouvidoria	8
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 à 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).

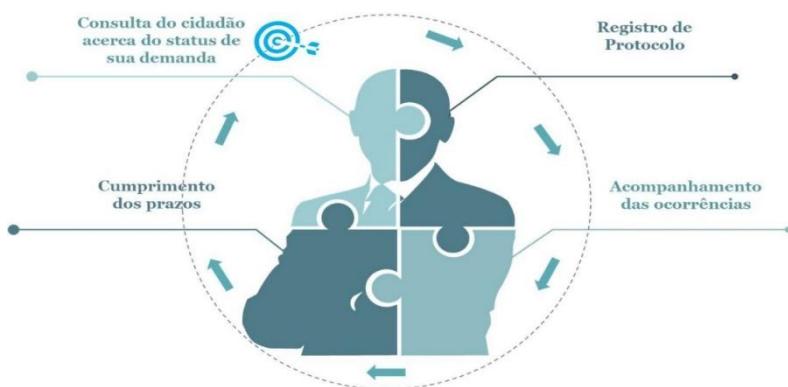
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes 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

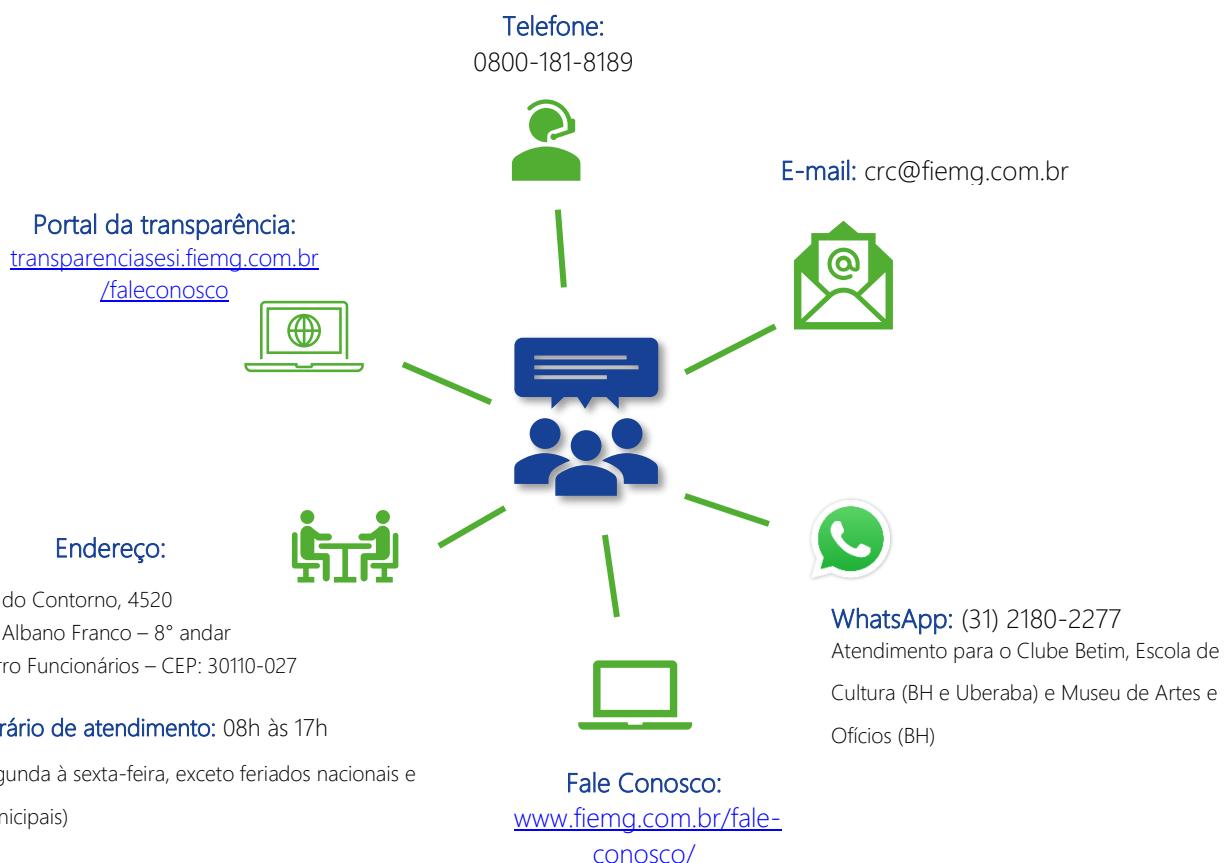
O SESI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

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:



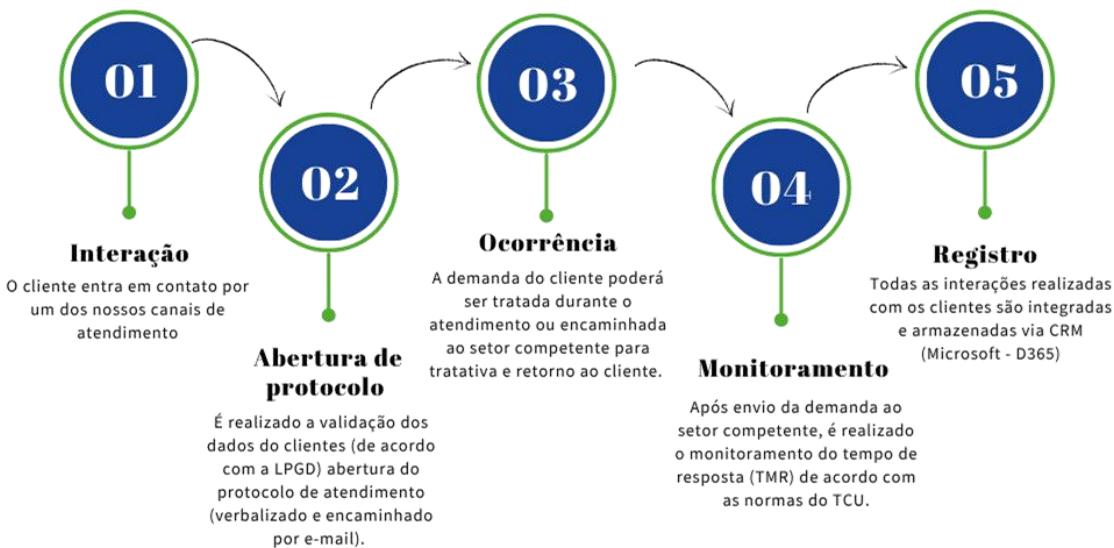
2.1- Tipos de Manifestação

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 para o 3º trimestre de 2025

A gestão dos Canais de Acesso as Informações oficiais do SESI/DR MG tem se aprimorado. No que se refere ao SAC, serão realizadas as seguintes melhorias para o 3º trimestre de 2025:

- Redução do tempo de retorno ao cliente de todas as manifestações recebidas;
- Automatização dos processos das pesquisas CSAT e NPS na plataforma Fusion, visando uma atuação

- integrada em 360°, ou seja, aplicação das pesquisas e, em casos de insatisfação, encaminhamento das ponderações à área técnica para elaboração de plano de ação, com posterior retorno ao cliente.
- Expansão do canal de atendimento via WhatsApp para atender a manifestações de outras unidades do SESI;
- Substituição do sistema atual por uma plataforma mais avançada tecnologicamente;

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

Para melhor desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 3º trimestre de 2025, 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 3º trimestre de 2025, o SAC do SESI/DR MG recebeu:

 Recebidas: 797 manifestações.

 URA: 517 (64,8%)

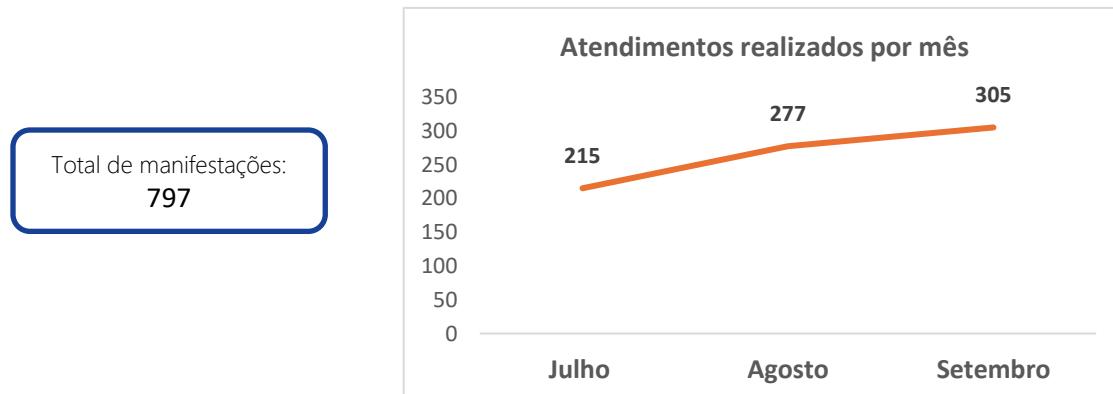
 Fale Conosco: 203 (25,5%)

 E-mail: 57 (7,15%)

 Ouvidoria: 18 (2,3%)

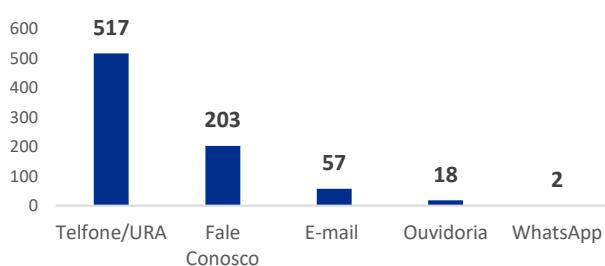
 WhatsApp: 2 (0,25%)

Na tabela abaixo está o detalhamento das manifestações do SESI/DR MG nos meses do 3º trimestre de 2025:



Resultados por Canais de Atendimento – Total 797

Manifestações por canal de atendimento - 3º Trimestre



Por mês

Canais de atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Total de atendimentos
Telfone/URA	145	173	199	517
Fale Conosco	52	78	73	203
E-mail	13	21	23	57
Ouvidoria	4	4	10	18
WhatsApp	1	1	0	2
Total	215	277	305	797

Resultados por tipos de Atendimento – Total 797

Manifestações por tipo de atendimento 3º Trimestre



Por mês

Canais de atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Total de atendimentos
Informação	164	214	233	611
Solicitação	39	47	53	139
Reclamação	11	12	16	39
Elogio	1	2	1	4
Sugestão	0	2	1	3
Recurso	0	0	1	1
Total	215	277	305	797

Acompanhamento dos prazos de atendimento:

Tempo médio de resposta (TMR) – em dias:

1,14

% de manifestações concluídas no prazo do TCU:

100%

% de manifestações concluídas fora do prazo do TCU:

0%

Principais assuntos procurados pelos clientes: -

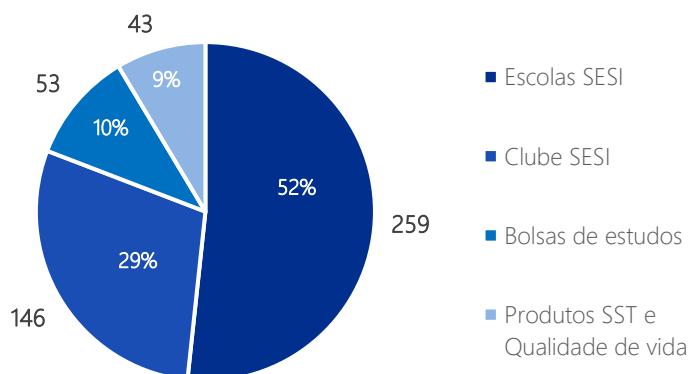
Total de atendimentos para estes assuntos: 501

Escolas SESI

Clube SESI

Bolsas de estudo

Produtos SST e Qualidade de vida



2.6- Prazo médio de atendimento

Todas as **797 ocorrências**, objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

O prazo médio de atendimento foi de **1,14 dias** úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 7 dias úteis e até 20 dias úteis (média e alta complexidade, respectivamente).

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SESI/DR MG tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as manifestações dos cidadãos. 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.

2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos

No 3º Trimestre de 2025, foi apresentado 1 (um) recurso por preenchimento do cliente através da plataforma "Fale Conosco". Após avaliação do ocorrido, foi identificado que houve uma marcação indevida, pois o conteúdo da manifestação era uma informação sobre a unidade do SESI. Apesar disso, a manifestação foi tratada pelo SAC e o cliente obteve retorno dentro do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação. Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SESI DR MG quanto ao atendimento do pedido no prazo de **30 dias úteis** contados de sua apresentação.

3- Acessibilidade

O usuário poderá acionar o Serviço de Atendimento ao Cidadão via telefone, WhatsApp, Fale Conosco (via preenchimento do formulário eletrônico no site oficial do SESI), e-mail e atendimento presencial. O portal oferece recursos para atender as necessidades dos clientes e auxiliá-los nas buscas por informações ou para entrar em contato com o SAC.

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
-  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 Transparéncia 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, denunciantes 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.**

- Elogio** ➔ relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos.
- Reclamação** ➔ quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão.
- Conduta Inadequada** ➔ 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.
- Informações** ➔ 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 3º Trimestre de 2025 foram **149 relatos** sendo, **124 manifestações** e **25 denúncias**, com tempo médio de **atendimento de 11 dias**, no demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal, classificação e origem das denúncias/manifestações:

Tabela - Evolução Mensal Ouvidoria - 3º trimestre/2025

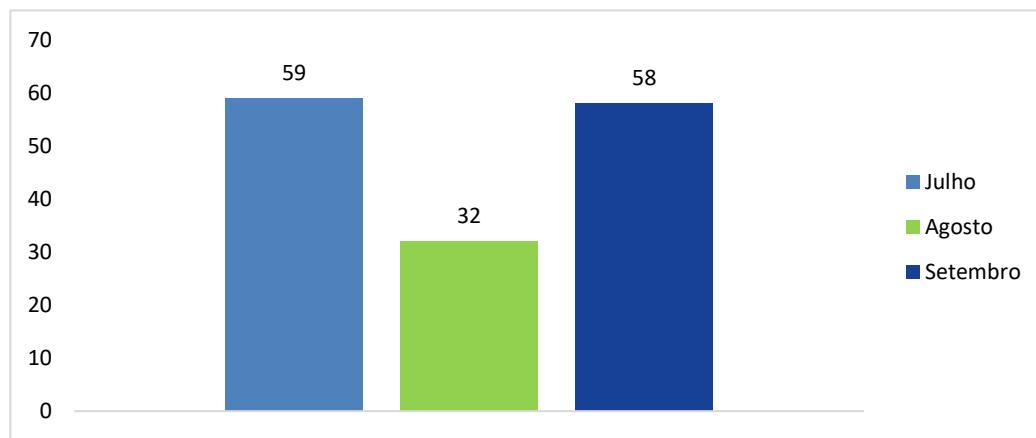


Tabela - Classificação dos relatos da Ouvidoria - 3º trimestre/2025

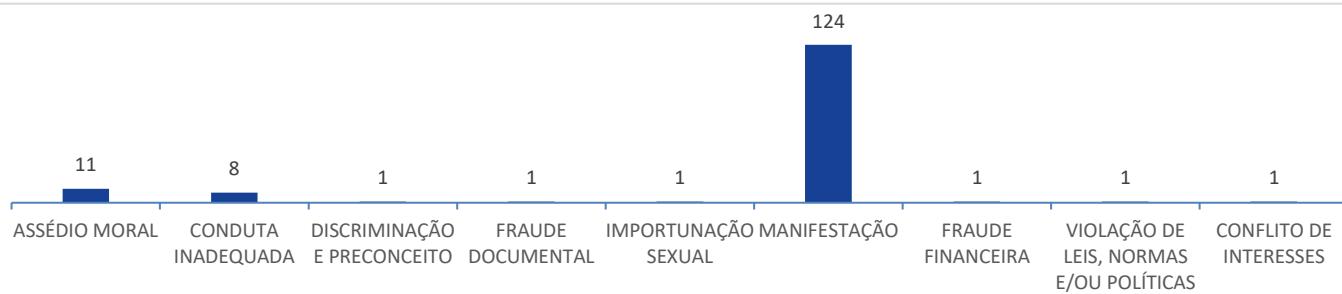
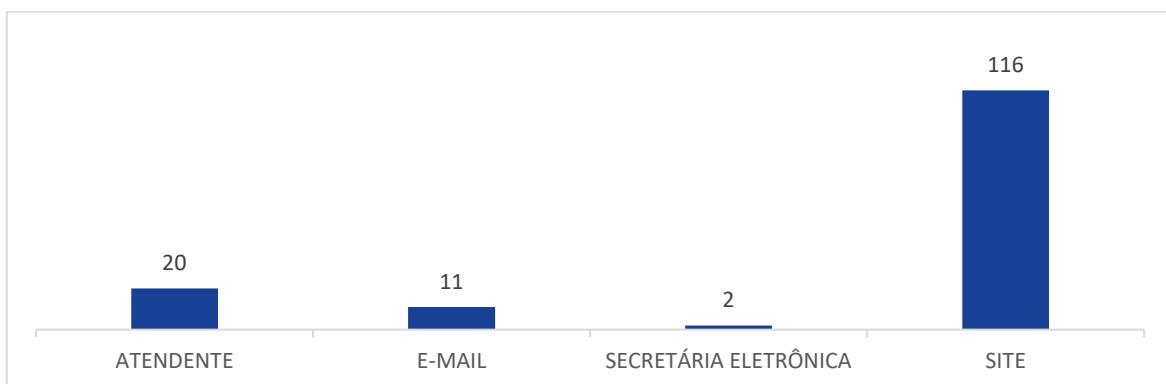


Tabela - Origem dos relatos da Ouvidoria - 3º trimestre/2025



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

Como pode ser observado neste relatório, no 3º Trimestre de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DRMG e Ouvidoria, apresentaram aumento no movimento, um reflexo positivo diante do aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

No 3º Trimestre de 2025, observou-se que o SESI/DR/MG vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Destaca-se ainda a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporcionam maior controle, acompanhamento e consequentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. O aprimoramento desse processo é uma pauta contínua no âmbito 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 em normativos, adequado para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.