

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 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).

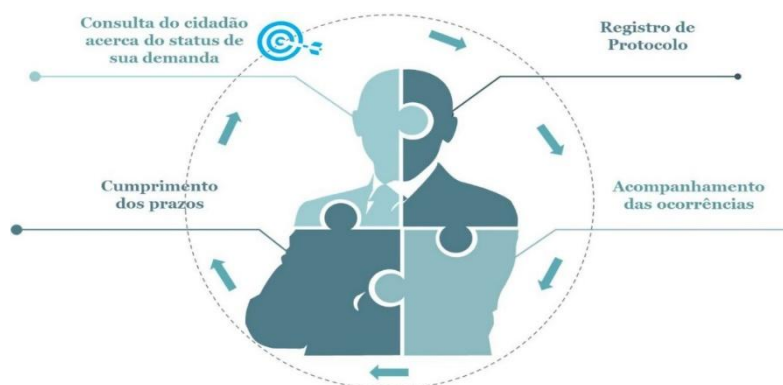
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes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

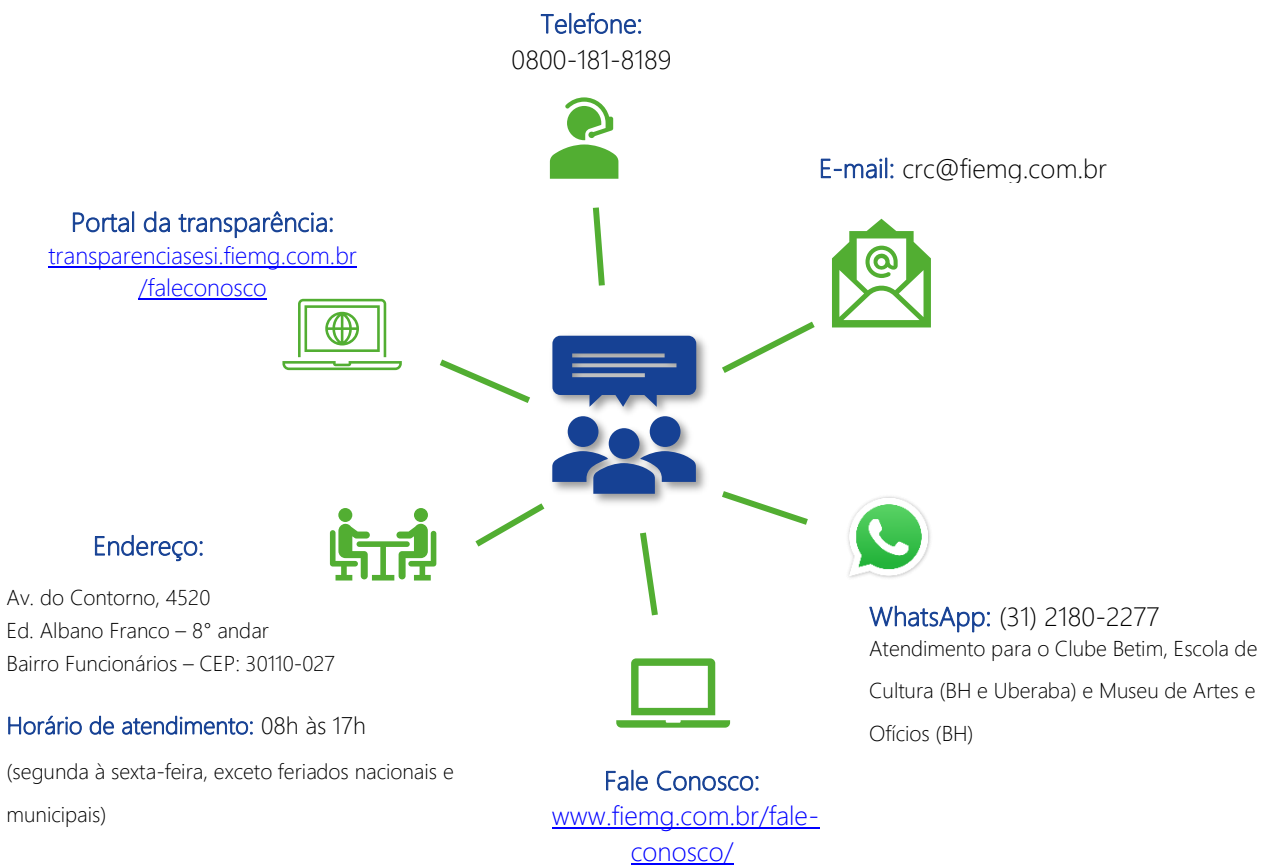
O SESI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

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:



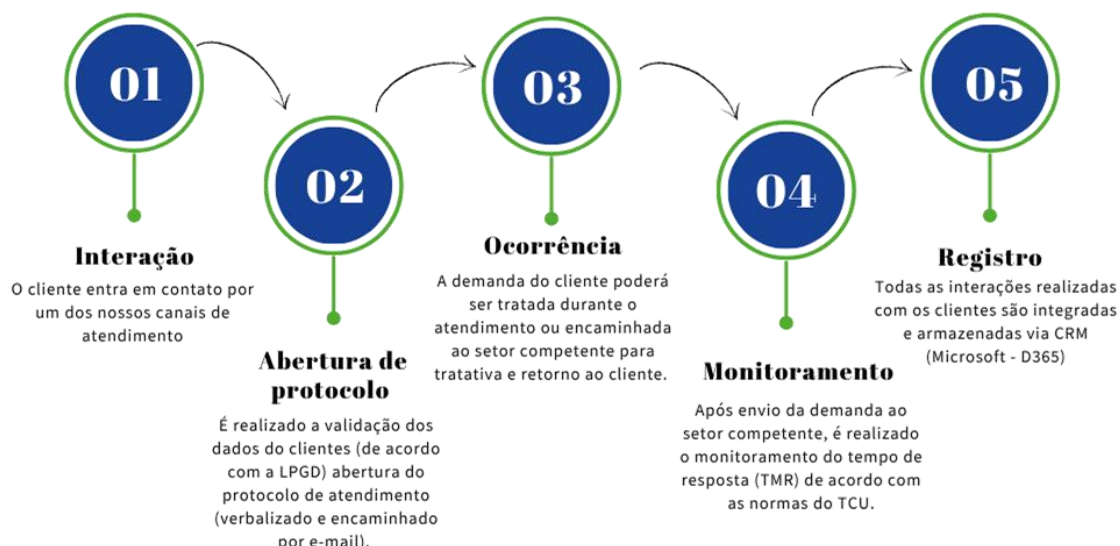
2.1- Tipos de Manifestação

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 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%)

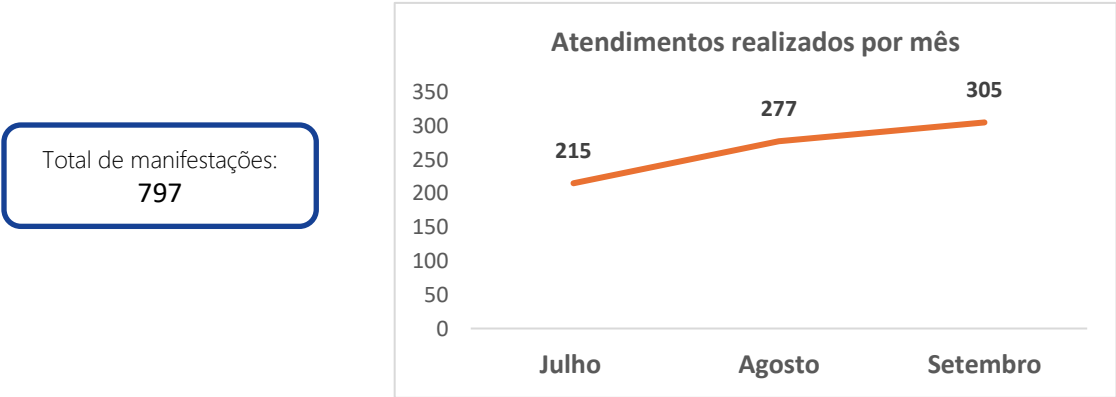


Ouvidoria: 18 (2,3%)

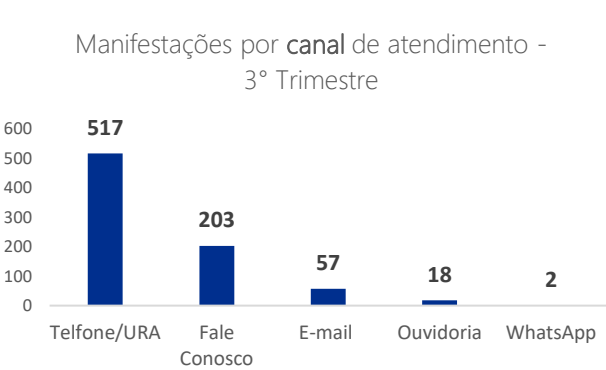


WhatsApp: 2 (0,25%)

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



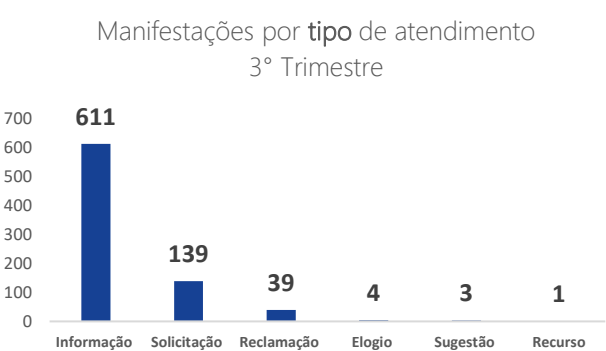
Resultados por **Canais** de Atendimento – Total 797



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



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: -

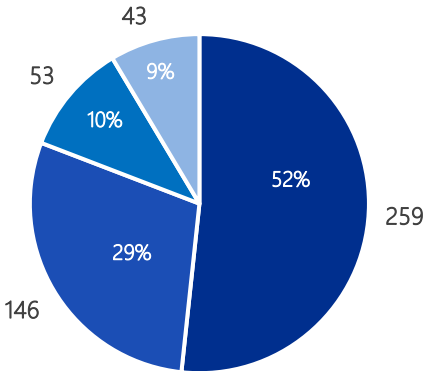
Total de atendimentos para estes assuntos: 501

Escolas Sesi

Clube Sesi

Bolsas de estudo

Produtos SST e Qualidade de vida



- Escolas Sesi
- Clube Sesi
- Bolsas de estudos
- 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 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, 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

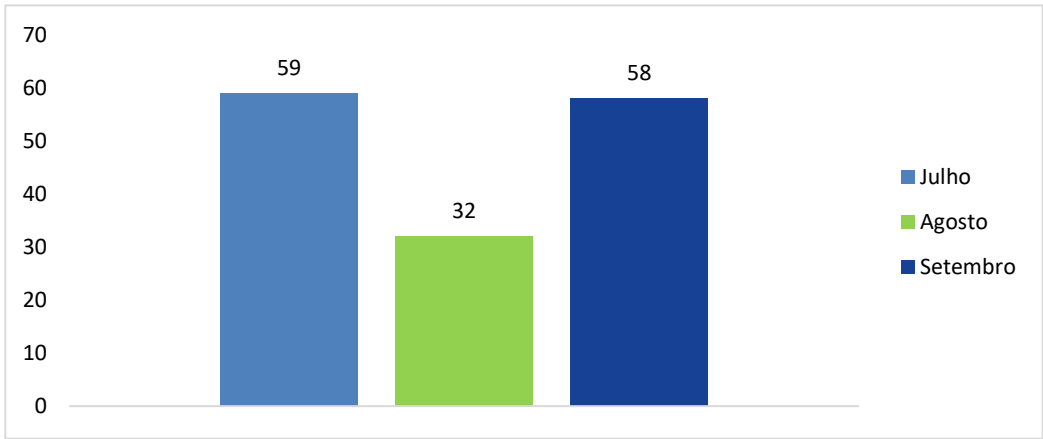


Tabela - Classificação dos relatos da Ouvidoria - 3º trimestre/2025

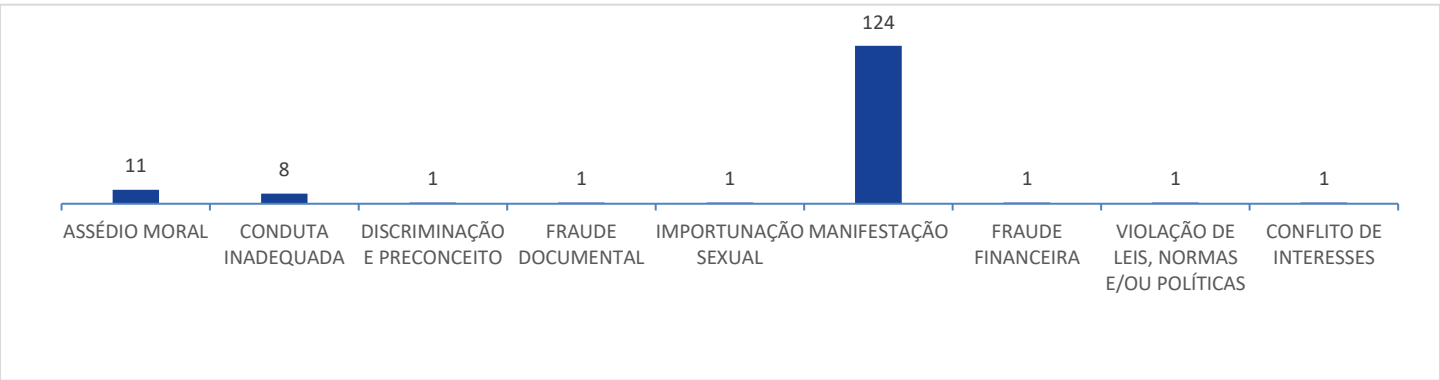
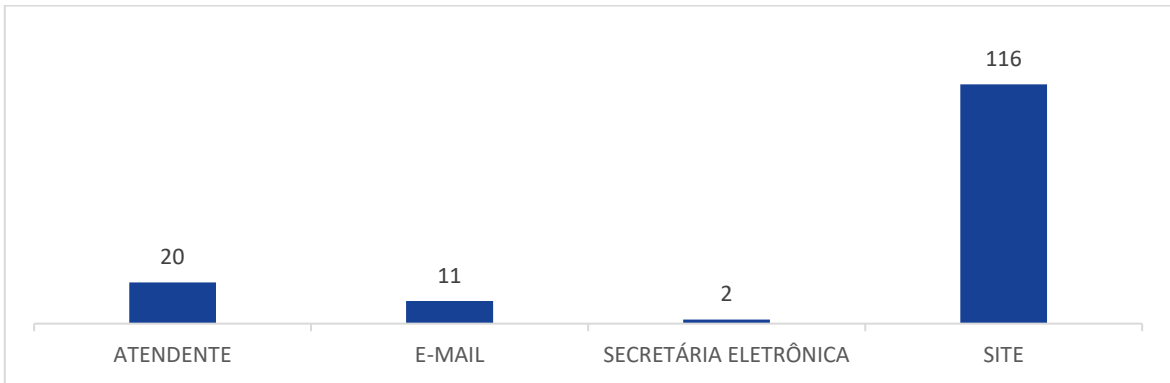


Tabela - Origem dos relatos da Ouvidoria - 3º trimestre/2025



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.