

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

SESI/SC

Sumário

Sumário.....	2
1 Introdução	3
2 Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Santa Catarina	5
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2.2 Site da Transparência do SESI/SC.....	5
2.3 Ouvidoria	6
2.4 Tipos de Manifestação.....	7
2.5 Processos de atendimento.....	8
3 Resultados e Informações Gerais do exercício de 2025.....	9
3.1 Melhorias realizadas no exercício de 2025 nos Canais de Acesso à Informação	9
3.2 Quantidade de pedidos de informação no período.....	9
3.3 Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação	10
4 Indicadores de Desempenho	10
4.1 Resultados apurados	10
4.2 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	10
4.3 Prazo médio de atendimento	11
4.4 Nível de complexidade das demandas	12
4.5 Status de finalização dos atendimentos	12
4.6 Quantidade de pedidos de informação	12
4.7 Acessibilidade.....	12
5 Recomendações.....	13
6 Conclusão.....	14

1 Introdução

O Serviço Social da Indústria de Santa Catarina (SESI/SC), alinhado às diretrizes do Departamento Nacional do SESI e em consonância com os princípios da administração pública e da governança institucional, reafirma seu compromisso com a transparência, a integridade, o acesso à informação e a escuta qualificada dos cidadãos. Nesse contexto, o presente Relatório de Monitoramento tem como objetivo apresentar uma visão abrangente sobre o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como dos demais canais de acesso à informação e ouvidoria disponibilizados pelo SESI/SC no exercício de 2025.

Este relatório busca evidenciar a funcionalidade e efetividade dos processos de gestão das manifestações, o tratamento adequado dos registros e suas respectivas devolutivas aos demandantes, assegurando o cumprimento das normas legais e internas que regulam a transparência ativa e passiva no âmbito dos serviços sociais autônomos.

O presente documento foi elaborado em conformidade com os dispositivos normativos aplicáveis, destacando-se:

Normatização externa:

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto nº 7.724/2012, com as alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781/2019;
- Acórdão TCU nº 699/2016 – Plenário (itens 9.2.3, 9.2.4 e 9.2.5);
- Instrução Normativa TCU nº 84/2020, art. 8º, I, alínea “c”;
- Lei nº 15.080/2024, art. 157, §1º, IV;
- Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021, arts. 2º, V e X;

Normatização interna:

- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 075/2016;
- Resolução de Diretoria da CNI nº 02/2024 (alíneas “d” a “j”, do Anexo Único);

- Ordem de Serviço Conjunta nº 03/2020 (SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC);
- Portaria Conjunta nº 01/2022 (CNI, SESI/DN, SENAI/DN), art. 1º, parágrafo único;
- Código de Conduta Ética do Sistema Indústria;
- Instituição e funcionamento do Comitê de Conduta Ética.

No âmbito do SESI/SC, a Ouvidoria foi designada como Responsável Superior, conforme disposto na Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021, incumbida da análise e decisão de recursos em casos de negativa de acesso ou omissão de resposta. Já o Diretor Regional do SESI/SC exerce a função de Responsável Máximo, autoridade competente para a deliberação final, conforme previsto no art. 16, §3º, do Decreto nº 7.724/2012.

A elaboração deste relatório também atende às obrigações específicas de prestação de contas e conformidade, contemplando os seguintes instrumentos de transparência e integridade:

- Relatório de Controle Interno (Acórdão TCU nº 699/2016, IN-TCU nº 84/2020 e PC ME/CGU nº 02/2021);
- Demonstrativo dos Resultados da Ouvidoria (Acórdão TCU nº 699/2016 e Lei nº 15.080/2024);
- Demonstrativo dos Resultados do SAC (Acórdão TCU nº 699/2016);
- Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação (Resoluções SESI/CN nº 075/2016 e CNI nº 02/2024);
- Código de Conduta Ética e funcionamento do Comitê de Conduta Ética (Acórdão TCU nº 699/2016).

Dessa forma, o SESI/SC reitera seu compromisso com uma gestão transparente, ética e orientada à cidadania, assegurando o cumprimento das normas vigentes e promovendo a melhoria contínua de seus canais de comunicação com a sociedade.

2 Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Santa Catarina

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Santa Catarina possui um canal de acesso à informação, qual seja: 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 respectivo processo.

O SAC também recebe elogios, informações, solicitações 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/SC pelos seguintes meios de comunicação:

2.2 Site da Transparência do SESI/SC

<https://transparencia.sesisc.org.br/servico-de-atendimento-ao-cidadao>

Telefone

 Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h:40min.

 0800 0481212

Presencial

 Atendimento de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.

 Rod. Ademar Gonzaga, 2765 Itacorubi
Florianópolis/SC - 88034-001
(48) 3231 4100

FORMULÁRIO
(para atendimento presencial)

 PDF

[Download](#)

2.3 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SESI/SC é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O Além dessas atribuições, foi designada pela Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021 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 inerte por mais de 30 dias úteis.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/SC pelo seguinte meio de comunicação:



Site da Transparência do SESI/SC

<https://fiesc.omd.com.br/fiesc/externo/cadastro.do>

2.4 Tipos de Manifestação

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

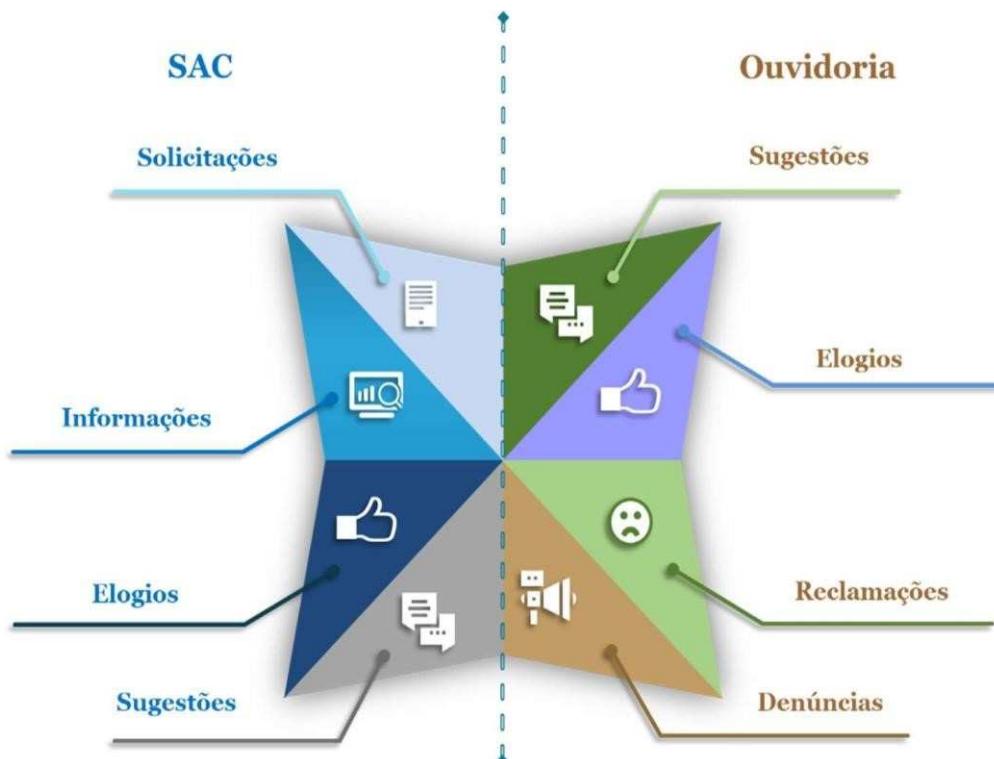
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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 aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



2.5 Processos de atendimento

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

Atendimento

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

Tratamento

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora quando necessário;
- Monitora as respostas e 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;

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.sesisc.org.br/integridade>

3 Resultados e Informações Gerais do exercício de 2025

3.1 Melhorias realizadas no exercício de 2025 nos Canais de Acesso à Informação

Em 2025, o SESI/SC deu continuidade às ações de aperfeiçoamento propostas pelo DN desde o ano de 2017, promovendo:

- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Capacitação de colaboradores para o recebimento de demandas SAC de forma presencial.
- Como ponto de melhoria, destaca-se a migração para um sistema próprio da FIESC, o que nos proporcionará maior autonomia para realizar modificações e evoluções conforme as necessidades do negócio, além de mais agilidade nos ajustes e melhor acompanhamento dos processos e resultados.

3.2 Quantidade de pedidos de informação no período

Em 2025 foram efetuados 167 atendimentos pelo SAC do SESI/SC.



Os principais tipos de assunto demandados pelos cidadãos no exercício foram:



3.3 Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Dos 167 pedidos de informação, 100% foram recebidos via Portal da Transparência, representando assim, o único meio de comunicação utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação ao SAC do SESI/SC.

4 Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2025, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de *Compliance* do SESI/DN.

4.1 Resultados apurados

4.2 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Dos 167 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, 154 foram atendidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão.

O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido.

Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SESI/SC. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC em 2025.



4.3 Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento foi de 02 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/SC 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.

4.4 Nível de complexidade das demandas

A análise do nível de complexidade das demandas demonstra que a totalidade dos atendimentos foi classificada como de baixa complexidade. Esse resultado indica que as informações solicitadas estavam disponíveis ou demandaram esforço operacional reduzido para atendimento.



- Baixa complexidade: 167 atendimentos (100%)

- Média complexidade: 0

- Alta complexidade: 0

4.5 Status de finalização dos atendimentos

No que se refere ao status de finalização, verificou-se que 100% das manifestações registradas no período foram devidamente concluídas, não havendo demandas pendentes ou em andamento ao final do exercício.

- Concluídos: 167 atendimentos (100%)

- Em andamento: 0

- Pendentes: 0

4.6 Quantidade de pedidos de informação

Em 2025, foram recebidos 167 pedidos realizados na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

4.7 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.

5 Recomendações

Com base nos resultados do exercício de 2025, o SESI/SC reforça seu compromisso com a transparência e atendimento eficiente ao cidadão. Observou-se a efetividade dos procedimentos e sistemas utilizados, refletida na elevada taxa de respostas dentro do prazo legal e no prazo médio de atendimento inferior ao previsto normativamente.

Apesar dos resultados positivos, recomenda-se:

- Aprimorar a comunicação institucional para divulgar amplamente a existência e os meios de acesso ao SAC e à Ouvidoria, incentivando o uso consciente pelos cidadãos;
- Realizar treinamentos periódicos com as equipes envolvidas, para atualização de procedimentos e fortalecimento da cultura de transparência;
- Manter o monitoramento contínuo dos prazos e das devolutivas, com ênfase no aprimoramento da gestão de manifestações de maior complexidade;
- Investir na integração dos sistemas de gestão de manifestações, buscando evolução tecnológica que permita ainda mais agilidade e rastreabilidade nos processos.

As recomendações visam a consolidar e elevar os padrões de atendimento já alcançados, contribuindo para o fortalecimento da relação de confiança entre o SESI/SC e a sociedade.

6 Conclusão

O SESI/SC vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. 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.

O prazo médio de resposta foi de 2 (dois) dias, portanto, abaixo do tempo máximo previsto para atendimento dos pedidos do cidadão. Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.