RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2026

3° Trimestre



SESI Serviço Social da Indústria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 3
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 4
2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) 4
2.2. Ouvidoria 5
2.2.1. Tipos de Manifestações 7
2.3. Processos de Atendimento 7
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS 9
3.1. Resultados 9
4. INDICADORES DE DESEMPENHO 11
5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO 13
6. REFERÊNCIAS 15

INTRODUÇÃO

O SESI Tocantins disponibiliza os serviços de atendimento ao cidadão por meio dos canais de relacionamento com os seus clientes e comunidade. Para tanto, foi estabelecido procedimentos internos com instâncias recursais, dentre outros processos que compõem a gestão dos canais de acesso à informação.

Este relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações direcionados ao SESI-Tocantins durante o 3º trimestre de 2026. Além disso, serão abordadas as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação.

O modelo nacional para o SAC foi definido, em comum acordo com os regionais, em 2016, conforme o plano de ação referente ao Acórdão nº 699 do TCU. Naquela ocasião, foram implementadas melhorias nos Departamentos Nacionais, Departamentos Regionais, Conselho Nacional do SESI e SENAI CETIQT.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponibilizado por meio do Site da Transparência da Entidade, e os outros canais de atendimento ao cliente do SESI, atuam como primeira instância, onde as manifestações são recebidas, analisadas e tratadas.

Em atendimento a Lei de Acesso à informação (LAI), foram designados os Responsáveis Superior e Máximo, bem como suas atribuições. A Ouvidoria do SESI-DR/TO foi definida como "Responsável Superior" e tem como atribuição decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC. Já o Superintendente do SESI, é a "Responsável Máximo", a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Em 2023, foi definida a Área de Compliance como "Responsável pelo Monitoramento", dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI-DR/TO, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e

adequado das normas relativas ao tema, de forma harmônica e reservada com as unidades responsáveis, devendo reportar a direção superior eventuais óbices e dificuldades encontradas no cumprimento de suas funções (Portaria SESI Nº 021/2023).

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SESI-DR/TO 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.

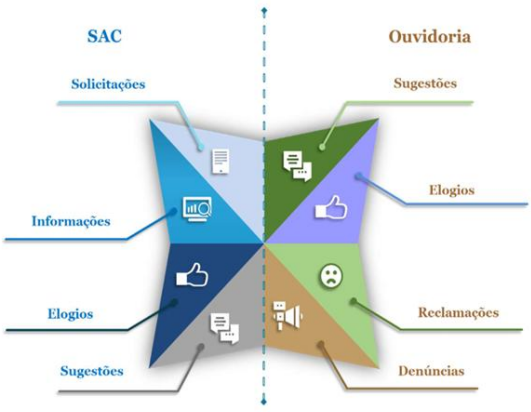
A periodicidade do monitoramento e da publicação do relatório das atividades dos canais de acesso à informação estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais. O presente relatório demonstra os resultados alcançados, cumulativamente, até o 3º trimestre de 2026.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

O SESI Departamento Regional do Tocantins disponibiliza um canal de acesso à informação chamado Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e Ouvidoria.

Figura 1 - Acesso à Informação



O SAC é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos, e tem como função receber e responder aos pedidos de informação e dúvidas apresentados pelos cidadãos, além de gerenciar o fluxo interno desse processo. Também é responsável pelos registros dos elogios e sugestões recebidas sobre produtos e serviços ofertados pelo SESI.

O canal de acesso à informação é disponibilizado por meio do Site da Transparência, que está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI-DR/TO pelos seguintes meios de comunicação:

Figura 2 - Meios de Comunicação

SITE DA TRANSPARÊNCIA DO SESI-DR/TO **http://transparencia.sesi-to.com.br/FaleConosco**	**SITE INSTITUCIONAL DO SESI-DR/TO** **http://transparencia.sesi-to.com.br/FaleConosco**
Telefone / WhatsApp do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) **(63) 99977-2310**	**E-mail do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** **faleconoscosesi@sistemafieto.com.br**
Presencial **Horário de atendimento: segunda a sexta (exceto feriados), das 08h às 12h - 14h às 18h** **ACSE 1, Rua de Pedestre SE 03, Lote 34-A, Edifício Armando Monteiro Neto, Plano Diretor Sul, Palmas – TO, CEP: 77020-016**	

Fonte: SAC - SESI/TO.

2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI Departamento Regional do Tocantins atua como mediadora dos interesses internos e externos, buscando promover a solução qualificada de problemas que afetam a satisfação das partes envolvidas junto a entidade.

Se trata de um canal de manifestação independente e imparcial. Sua atuação contribui para estabelecer vínculos de confiança mútua entre as partes, ao intermediar soluções que buscam atender, sempre que possível, aos interesses das pessoas envolvidas. Isso resulta na construção de uma relação sólida e duradoura.

São objetivos específicos da Ouvidoria

I. Mediar o diálogo entre a entidade e seus públicos, de forma a promover a solução de questões relevantes;
II. Representar os interesses dos públicos demandantes;
III. Sistematizar as informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria do SESI foi designada pela Portaria nº 021/2023 para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC não atenda a demanda, 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-DR/TO pelos seguintes meios de comunicação:

Atendimento Presencial: Segunda à Sexta-Feira, das 8hs -12hs e 14hs às 18hs. Endereço: ACSE 1 Rua de Pedestre SE 03 LOTE 34-A, Térreo, Edifício Armando Monteiro Neto Plano Diretor Sul – Palmas -TO CEP: 77020-016.

Telefone: (63) 3229-5752

E-mail: ouvidoria@sistemafieto.com.br

Site da Transparência do SESI-DR/TO

http://transparencia.SESI-to.com.br/Ouvidoria

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI-DR/TO, no link do SAC, por meio da inserção do

número do protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

2.2.1. Tipos de Manifestações

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

- ***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.

2.3. Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI Departamento Regional do Tocantins, 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.

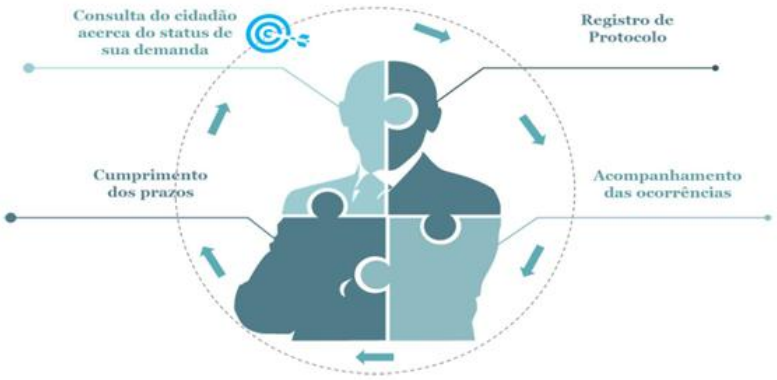
Resposta:

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

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 o Grupo Focal de Transparência e Gestão do SESI-DR/TO.

Figura 3 - processos de Atendimento



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. Eles podem ser visualizados por meio do link: http://transparencia.SESI-to.com.br/Integridade .

No 3º Trimestre de 2026, a Ouvidoria não recepcionou nenhuma demanda referente a recursos advindos dos canais de manifestação do SAC. Portanto, todas as demandas foram resolvidas no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

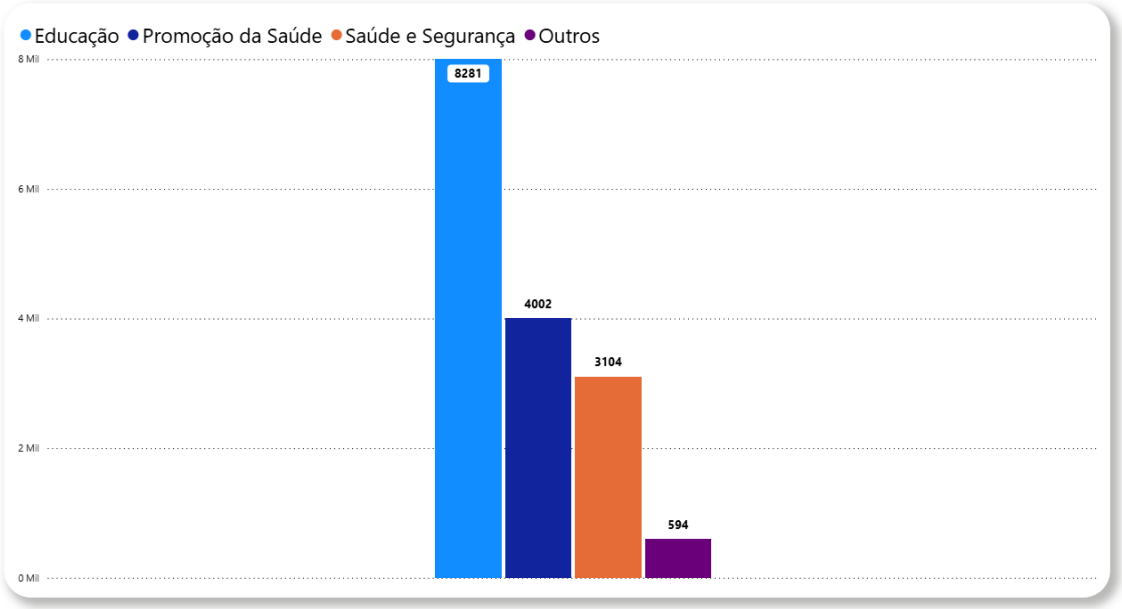
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1. Resultados

3.1.1. Quantidade de Pedidos de Informações

Até o 3º Trimestre de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) efetuou 15.981 atendimentos de pedidos de informação. Do total de pedidos de informações, 51.82% educação, 25.04% foram da área de saúde e segurança, 19.42% promoção da saúde e 3.72% outras. Conforme gráficos abaixo:

Figura 4 – Pedidos de Informação

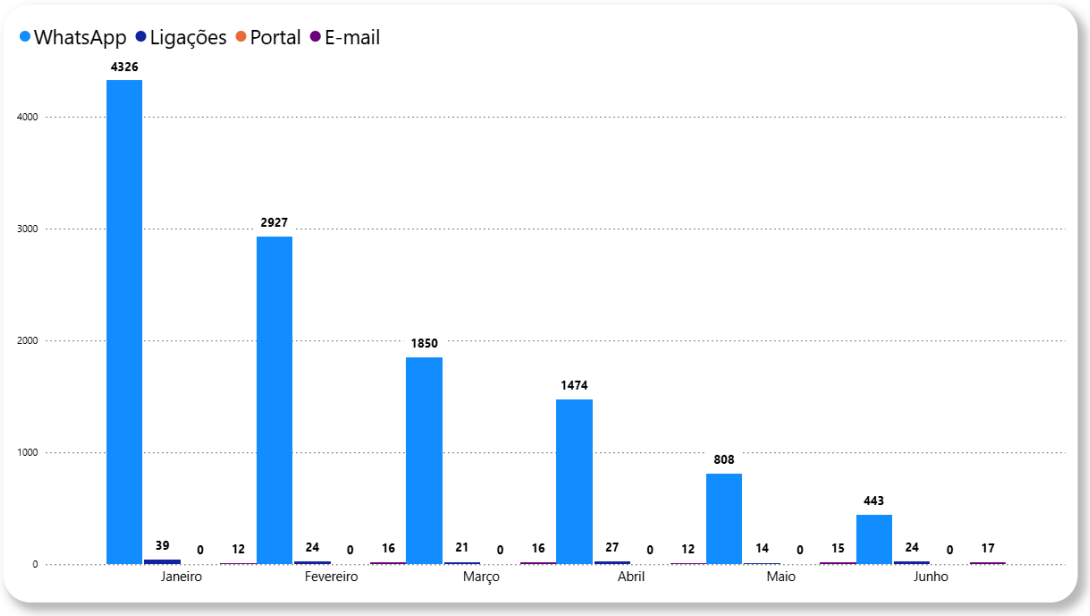


Fonte: Relatório do SAC SESI TO, até o 3º Trimestre de 2026

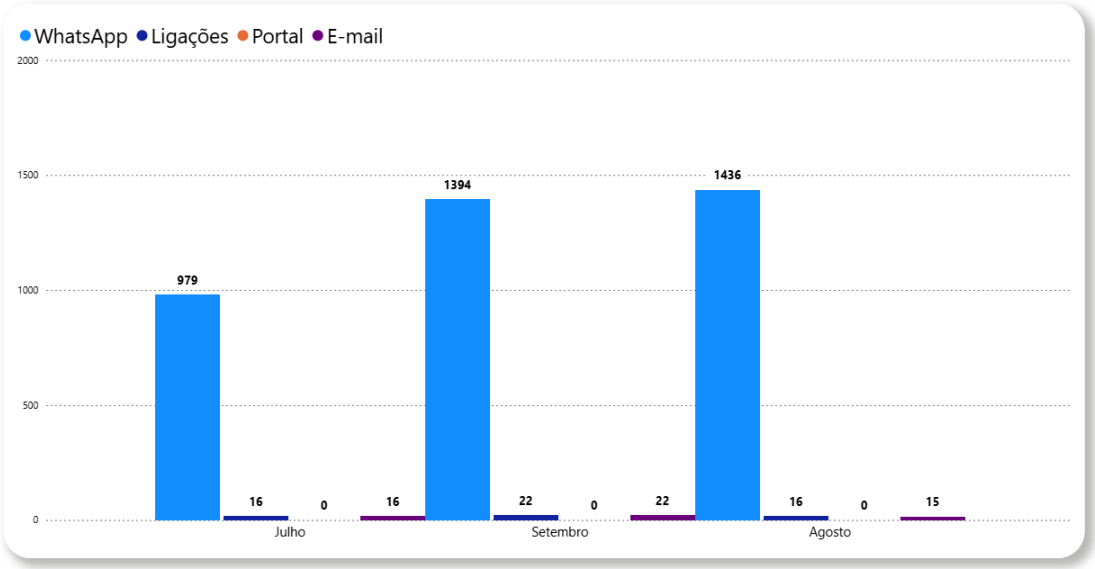
3.1.2 Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação

Dos 15.981 pedidos de informações, 97.85% foi recepcionado pelo WhatsApp, representando o meio mais utilizado; 1.27% telefone, 0.88% e-mail e 0% portal.

Figura 5 - Meio de Comunicação



Fonte: Relatório do SAC SESI TO, até o 1º Trimestre de 2026 e 2º Trimestre de 2026

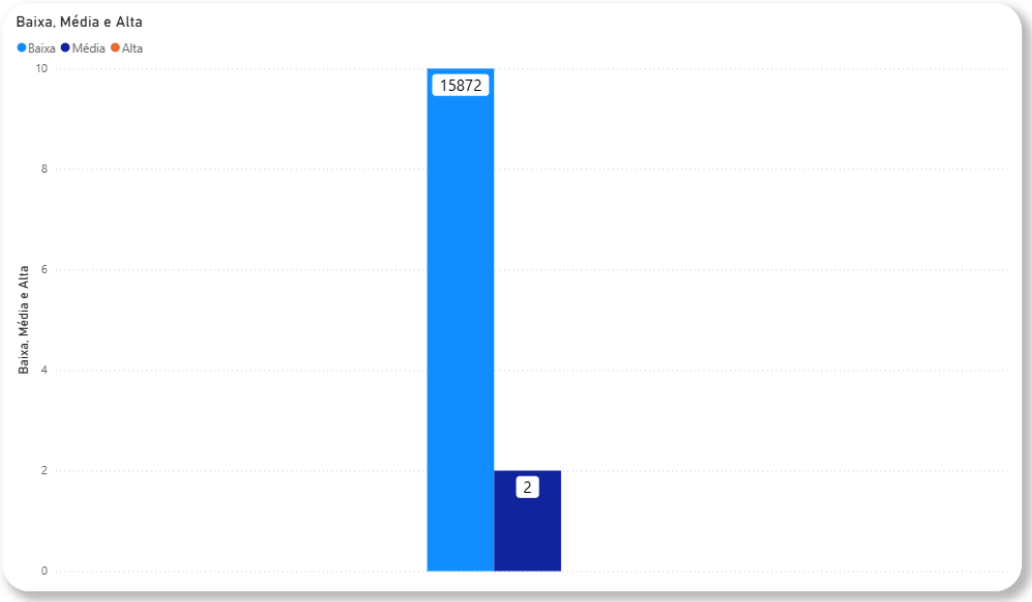


Fonte: Relatório do SAC SESI TO, até o 3º Trimestre de 2026

3.1.3 Quantidade de Pedidos de Informações por Nível de Complexidade

Do Total de pedidos de informação que compuseram o escopo do monitoramento do 3º Trimestre de 2026, 0 foi classificado como Alta Complexidade, 2 de Média Complexidade e 15.979 de Baixa Complexidade.

Figura 6 - Nível de Complexidade



Fonte: Relatório do SAC SESI TO, até o 3º Trimestre de 2026

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, relativas ao 3º Trimestre de 2026, 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 e SESI-DR/TO.

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 demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI-DR/TO.

4.1. Resultados Apurados

4.1.1 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Do Total de pedidos de informações, 15.981 foram atendidas dentro do prazo e nenhuma fora do prazo.

4.1.2 Prazo de Atendimento

O prazo médio de atendimento dos pedidos de informações foi **de 1 (um) dia útil.** Resultado que demonstra aderência aos prazos normativos e eficiência operacional no tratamento das demandas.

O indicador permite aferir que a equipe do SAC do SESI Tocantins tem mantido desempenho consistente na redução do tempo de atendimento do cidadão.

4.1.3 Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No 3º Trimestre de 2026, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/TO, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

4.1.4 Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC se encontra na primeira página dos portais do SESI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC SESI DR-TO no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SESI.

4.1.5 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e é realizada após o encerramento do atendimento da manifestação.

É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é insatisfeito e 5 muito satisfeito. O SESI-DR/TO conta com a ferramenta de WhatsApp SAC Digital, onde ao final de cada atendimento é enviada uma mensagem de texto solicitando a avaliação do cliente.

Até o 3º Trimestre de 2026 tivemos um total de 12.769 Satisfação respondidas, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 4**,** demonstrando, conforme a escala definida, que o cidadão considerou o atendimento oferecido pelo SAC SESI Tocantins como satisfatório. Abaixo, segue o quadro do quantitativo de avaliações realizadas e a variação.

Tabela 1 - Pesquisa de Satisfação

REFERÊNCIA	QTDE AVALIAÇÕES	SATISFAÇÃO (média)
Janeiro/2026	3.389	4 de 5
Fevereiro/2026	2.197	4 de 5
Março/2026	1.345	4 de 5
Abril/2026	1.193	4 de 5
Maio/2026	659	4 de 5
Junho/2026	610	4 de 5
Julho/2026	908	4 de 5
Agosto/2026	1.244	4 de 5
Setembro/2026	1.224	4 de 5

Fonte: Relatório do SAC SESI TO, até o 3º Trimestre de 2026.

Os resultados obtidos demonstram elevado grau de satisfação dos usuários, sendo compatíveis com o desempenho operacional observado nos indicadores de prazo e resolutividade dos atendimentos.

5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

O SESI Tocantins vem cumprindo, satisfatoriamente, as disposições que lhe cabem 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.

Os indicadores demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento, foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

O prazo médio de resposta foi de 1 (um) dia útil. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Ainda durante o 3º Trimestre de 2026, o SESI-DR/TO reafirmou o seu compromisso com a melhoria contínua das atividades constantes dos canais de acesso à informação. Por meio da realização de iniciativas voltadas ao aprimoramento do processo de gestão, buscou-se melhorar continuamente o desempenho das atividades vinculadas ao processo de atendimento ao cidadão, de forma a garantir resultados cada vez melhores em todos os indicadores.

Destaca-se também 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-DR/TO e, havendo a identificação de situações que permitem o aperfeiçoamento, a fim de cumprir o monitoramento de forma mais efetiva, as mesmas serão alinhadas com as áreas pertinentes.

Não foram identificadas inconsistências entre os dados apresentados nos gráficos e as informações extraídas do sistema corporativo, evidenciando a integridade, rastreabilidade e confiabilidade das informações reportadas.

Os indicadores apresentados demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante, bem como a existência de prazo médio de resposta abaixo do prazo previsto em normativos, mostrando-se adequado para a gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

Nosso compromisso é garantir que os normativos relacionados aos direitos dos cidadãos junto ao Sistema Indústria, especialmente no SESI Tocantins, sejam observados e mantidos.

6. REFERÊNCIAS

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012.
- Acórdão TCU nº 699/2016.
- Decreto nº 9.781/2019.
- Portaria ME/CGU nª 02/2021.
- Resolução do Conselho Nacional do SESI e nº 25/2016;

- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/SESIDN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, SESI/SESI DN;
- Portaria SESI-DR/TO 023/2023.

SESI Serviço Social da Indústria

FIETO Federação das Indústrias do Estado do Tocantins