

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

2º TRIMESTRE

2026

SESI

DEPARTAMENTO REGIONAL



SESI Serviço Social da Indústria
CEARÁ

Sumário

1. Introdução	2
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional do Ceará	4
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria	6
2.2.1 Tipos de Manifestação	6
2.3 Perguntas Frequentes - FAQ	7
2.4 Processos de atendimento	7
2.4.1 SAC	7
2.4.2 Ouvidoria	9
3. Resultados e Informações Gerais	10
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	10
3.2 Resultados	11
3.2.1 Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre	11
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação	11
3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade	13
3.2.4. Tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI Ceará	13
3.2.5 Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do SESI Ceará	14
4. Do Responsável pelo Monitoramento	14
5. Indicadores de Desempenho	15
5.1 Resultados apurados	15
5.2 Quantidade de atendimentos dentro do prazo	17
5.3 Prazo médio de atendimento	18
5.4 Quantidade de atendimentos com apresentação de recursos	19
5.5 Acessibilidade	19
5.6. Pesquisa de satisfação	20
5.6.1 Ouvidoria	20
5.6.2 SAC	22
6. Recomendações	23
7. Conclusão	24

1. Introdução

O Serviço Social da Indústria Sesi, criado pela Confederação Nacional da Indústria, em 1º de julho de 1946, nos termos do Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho do mesmo ano, tem por escopo estudar, planejar e executar medidas que contribuam, diretamente, para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e das atividades assemelhadas concorrendo para a melhoria do padrão de vida no país, e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico, e o desenvolvimento do espírito da solidariedade entre as classes.

Desta forma, o Departamento Regional do Sesi Ceará vem trabalhando, diuturnamente, para aperfeiçoar o processo de transparência passiva, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional.

Com isso, houve um processo de melhoria, discutido em âmbito Nacional, que esteve balizado nos Decretos nº 7.724/12 e 9.781/19, revogado pelo Decreto nº 11.527/23 e na Portaria Conjunta ME/CGU nº 2/2021 para transformar o Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com a definição das áreas responsáveis pelas demandas, a estruturação do sistema utilizado para receber essas informações, a definição das instâncias recursais, a parametrização das solicitações e a identificação dos fluxos internos.

Esse processo objetivou o fortalecimento do princípio da transparência, permitindo que fossem respeitadas as especificidades do Sesi, quanto à sua natureza jurídica de direito privado e o seu modelo de gestão.

Outrossim, a implantação do Programa de Compliance, no Departamento Regional do Sesi Ceará, a partir de 2020, possibilitou o acompanhamento e o desenvolvimento de aplicações para garantir a conformidade com relação à temática em questão.

Nessa toada, em cumprimento às orientações do Departamento Nacional e pela necessidade de estar em conformidade à Lei de Acesso de Informação - LAI, foram designados os Responsáveis Superior e Máximo, no que concerne ao atendimento dos recursos interpostos, além de ter sido normatizada a previsão do tempo de atendimento das demandas, o monitoramento do cumprimento de prazos e o papel das instâncias recursais.

Assim, a Ouvidoria do Sesi Ceará é o **Responsável Superior** a quem compete decidir sobre pedidos de acesso às informações não atendidas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Por sua vez, o Superintendente do Sesi atua como **Responsável Máximo**, decidindo sobre os recursos interpostos contra as decisões proferidas pelo Responsável Superior.

E, por fim, a área de Compliance foi definida como **Responsável pelo Monitoramento**

dos sistemas e processos de acesso à informação. A referida designação se deu por meio da Portaria nº 014/2022.

Posteriormente, a Portaria nº 014/2022 foi alterada pela Portaria nº 024/2023, tendo em vista que houve alteração com relação ao acompanhamento dos canais de acesso à informação que está a cargo da área de Compliance e do substituto do responsável máximo do SESI e do SENAI, que passou a ser o Gerente de Operações e Negócios do SESI e do SENAI.

Além disso, a área de Compliance montou um Plano de Monitoramento envolvendo a Gerência de Mercado (GEM), responsável pelo SAC, e a Ouvidoria para planejar a execução de alguns pontos relativos à atualização de normativos, definição da nomenclatura dos tipos de manifestação, prazos para resposta, pesquisa de satisfação, classificação das informações, prazo médio de atendimento e indicadores de desempenho. Algumas ações foram realizadas e outras estão em andamento, como, por exemplo, a atualização de normativos e a definição acerca da nomenclatura dos tipos de manifestação, de modo a obedecer aos prazos previstos.

Com isso, a execução do monitoramento está fundamentada no compromisso com o cidadão e suas demandas, garantindo a verificação e a conformidade dos dados. Esse processo é orientado pela melhoria contínua e visa gerar resultados de alta qualidade, com base em indicadores de desempenho que evidenciam a atuação do SESI Ceará.

Sendo assim, o objetivo é verificar a conformidade com relação às normas e procedimentos institucionais, buscando expedir orientações ou recomendar medidas de aperfeiçoamento, além de buscar garantir a integridade das respostas, dos registros, da condução do retorno oferecido ao cidadão e do cumprimento dos prazos.

A divulgação deste relatório e a prestação de informações sobre os atendimentos realizados estão em conformidade com as recomendações da Fiscalização Contínua do Tribunal de Contas da União (TCU) e fazem parte da programação do processo de prestação de contas do SESI Ceará.

A análise dos resultados apresentados neste relatório considera a execução dos atendimentos efetuados por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis, como os sites (institucional e Portal da Transparência), WhatsApp, presencialmente, telefone, chat, e-mail e redes sociais. Também contempla a avaliação das manifestações recebidas, segmentadas por tipo e temática.

Dessa forma, o relatório tem como finalidade apresentar os atendimentos realizados, detalhando os temas abordados, os meios de comunicação utilizados pelos cidadãos, a classificação das manifestações, a evolução quantitativa com variações mensais e a análise do cumprimento dos prazos de resposta, evidenciando o alinhamento às diretrizes estabelecidas para o atendimento aos requisitos da transparência passiva.

Por fim, ressalta-se que o Programa Compliance do SESI Ceará tem como propósito prevenir, identificar e corrigir possíveis não conformidades, contribuindo para o aprimoramento dos processos institucionais e para o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional do Ceará

Partindo do pressuposto de que não há integridade sem transparência e acesso à informação, o SESI Ceará reafirma seu compromisso com a comunicação aberta e eficiente. Para assegurar isso, oferecemos dois canais oficiais de manifestação: o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e a Ouvidoria. Esses canais são fundamentais para recebermos suas sugestões, esclarecermos dúvidas e resolver suas questões, promovendo, assim, um ambiente de aprendizado e de trabalho mais inclusivo e participativo.

2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Ceará possui um canal de atendimento de acesso à informação, denominado Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, cujo objetivo é centralizar e padronizar o atendimento à indústria, ao trabalhador do setor e à comunidade por meio de um canal único oferecendo atendimento rápido, eficiente e eficaz a todos os interessados, possibilitando maior agilidade e resolutividade no atendimento e geração de informações para tomada de decisões gerenciais.

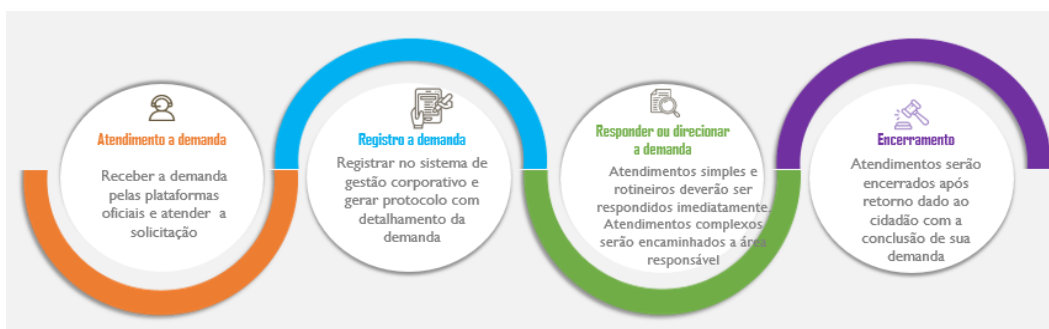
Atualmente, o atendimento ocorre por múltiplas plataformas, tais como: telefone, WhatsApp, chat, e-mail, redes sociais, os sites (institucional e Portal da Transparência) e quaisquer outros meios que surgirem.

O SAC é o canal responsável por atender todas as demandas, registrá-las, respondê-las ou encaminhá-las às áreas responsáveis.

Suas principais atribuições são:

- Repassar as informações gerais sobre os serviços oferecidos pelo SESI;
- Responder às consultas via e-mail, site, chat, WhatsApp, telefone ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação;
- Criar e atualizar os cadastros de Pessoa Física e/ou Pessoa Jurídica;
- Registrar reclamações, sugestões, elogios, denúncias e encaminhá-las à Ouvidoria, área competente por prestar o atendimento necessário nessas situações;

O processo de acesso à informação, realizado via Portal 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 seus pedidos de informações ao Sesi Ceará através dos seguintes meios:

Site

Site da transparência do Sesi/CE

<https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/sac-fale-conosco/abrir-solicitacao-no-sac>

ou

Fale conosco do Sesi/CE

<https://www.sesi-ce.org.br/contatos>

SAC

(85) 4009 6300

Redes Sociais

Instagram @sesiceara

Facebook: www.facebook.com/sesiceara

LinkedIn: www.linkedin.com/showcase/sesi-ceara

E-mail

centralderelacionamento@sfiec.org.br

Whatsapp

(85) 4009 6300

2.2 Ouvidoria



A Ouvidoria do SESI Ceará é responsável pelo recebimento de manifestações internas e externas, como reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, de colaboradores, clientes pessoas físicas ou jurídicas e do público em geral.

Além das tratativas habituais, a Ouvidoria busca mediar soluções para conflitos entre o SESI Ceará e os respectivos demandantes, possibilitando a apuração de denúncias e situações que firam os valores descritos no Código de Ética e Conduta do Sistema FIEC, resguardando a imagem e a credibilidade da instituição.

2.2.1 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas são classificadas de acordo com o novo regulamento interno da Ouvidoria (NP 27) e com o Procedimento Interno, recentemente atualizado (PC 156 - Processo de Manifestações da Ouvidoria), em substituição ao (PC78 – Queremos Ouvir Você), conforme detalhado a seguir:

Sugestão: proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados.

Reclamação: demonstração de insatisfação que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados.

Solicitação: informações gerais sobre serviços e ações desenvolvidas pelo Sistema FIEC.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética e conduta ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.

Além das atribuições acima, a Ouvidoria foi designada por meio da Portaria nº 014/2022 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 Ceará pelos seguintes meios de comunicação:

- **E-mail:** ouvidoria@sfiec.org.br
- **Telefone:** (85) 4009.6300

- Sites: <https://www.sesi-ce.org.br/>
<https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia>
- QR-Code:



Já na condição de instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI Ceará, no link do SAC (<https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/sac-fale-conosco>), por meio da inclusão do número de protocolo recebido pelo cidadão durante o registro de seu pedido de informação no referido site.

2.3 Perguntas Frequentes - FAQ

No portal da Transparência do SESI Ceará, há uma seção denominada **“Perguntas Frequentes - FAQ”**, que tem o objetivo de apoiar o cidadão no esclarecimento das dúvidas mais recorrentes pelos canais de acesso às informações institucionais.

Assim, o cidadão tem acesso a uma ferramenta fácil e rápida para realizar uma consulta simples, sem necessitar recorrer a outros canais.

O FAQ do SESI Ceará pode ser acessado por meio do link: <https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/sac-duvidas-frequentes>.

2.4 Processos de atendimento

2.4.1 SAC

O processo de atendimento ao cidadão tem como função garantir o atendimento ao público externo, por meio de diferentes canais de comunicação, recebendo os pedidos de informações, respondendo e esclarecendo dúvidas, registrando manifestações, como elogios, sugestões, reclamações, denúncias, direcionando-as à Ouvidoria e ainda

avaliando o conteúdo da mensagem para classificá-la corretamente como baixa, média ou alta complexidade.

As entradas são feitas através dos formulários disponíveis nos sites relacionados ao menu do Portal da Transparência, ou ainda através do atendimento do SAC, que cuidadosamente transfere os dados coletados ao sistema de atendimento seguindo o *workflow* já parametrizado.

Atendimento

- > Recebe a manifestação
- > Registra no sistema corporativo
- > Gera o protocolo

Tratamento

- > Acessa a manifestação
- > Analisa os dados
- > Classifica a manifestação
- > Encaminha à Ouvidoria, quando classificada em média e alta complexidade

Resposta

- > Quando as manifestações são categorizadas como baixa complexidade, o envio das respostas ao cidadão fica sob os cuidados do SAC e este se dá através do sistema de gestão corporativo da Organização;
- > O solicitante receberá um e-mail e será possível consultar a atualização do protocolo no Portal da Transparência;
- > Quando classificada em média e alta complexidade, a manifestação é direcionada à Ouvidoria, que por sua vez dará a tratativa e a devolutiva ao cidadão;
- > A cada geração de resposta, serão enviados emails para que o cidadão consulte seu protocolo através do Portal da Transparência.

Gerenciamento das manifestações

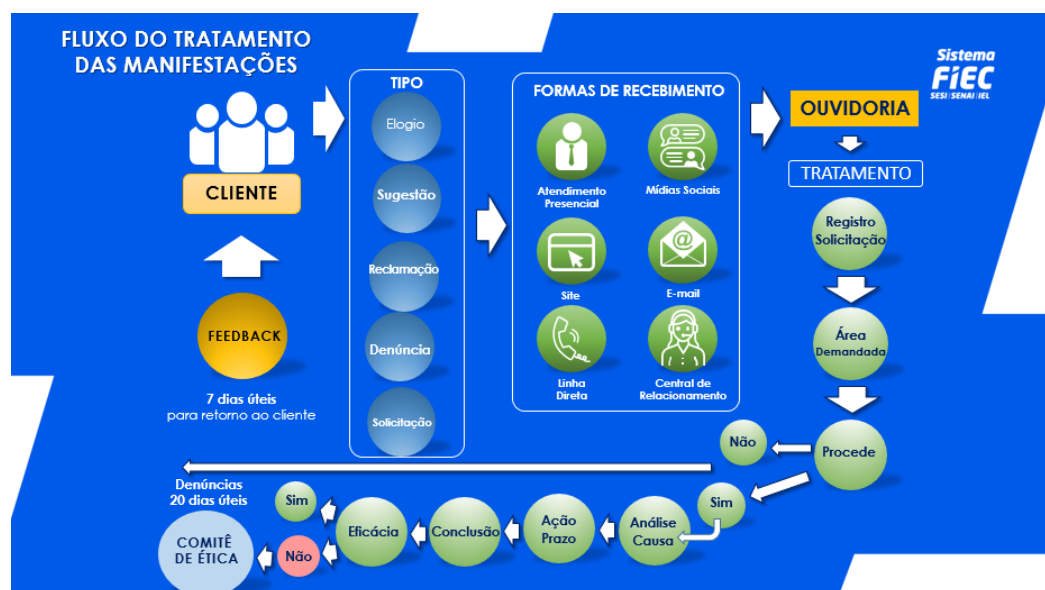
- > Parâmetros de pesquisas diversos facilitando a busca das manifestações;
- > Gera e exporta relatórios quantitativos e qualitativos com suas respectivas classificações;
- > Armazena e centraliza as manifestações;
- > Mensura e acompanha indicadores de monitoramento;

Os relatórios podem ser visualizados, anualmente, por meio do link:
<https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/integridade#relatorios-e-demonstrativos>

2.4.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do Sesi Ceará é responsável pelo recebimento das manifestações, análise das causas e ações corretivas que deverão ser tratadas pela área responsável. O retorno para o cliente será dado pela Ouvidoria, no prazo máximo de 07 dias úteis para informações de média complexidade, a contar da data de recebimento da manifestação, mesmo que não contemple a resolução do problema.

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao Sesi Ceará pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas na imagem abaixo:



No caso das denúncias, o fluxo segue conforme descrito na imagem abaixo, obedecendo ao PC 96 - Tratamento de Denúncias, procedimento que disciplina o assunto:



Após o recebimento da denúncia, o denunciante (quando identificado) é notificado sobre o registro da mesma e seus devidos encaminhamentos. Considerando-se tratar de uma demanda de alta complexidade, o prazo é de 20 (vinte) dias úteis, após o recebimento da denúncia, para analisar e oferecer um retorno sobre o andamento do caso (quando o denunciante for identificado). A data e os canais de comunicação da resposta/posicionamento com o denunciante são registrados dentro do Pipefy.

Ressalta-se que, em caso de denúncia, é facultado ao usuário optar pelo anonimato, sendo igualmente assegurada, quando houver identificação, a observância do princípio da não retaliação ao denunciante. Ademais, são garantidos o sigilo e a confidencialidade no tratamento desse tipo de demanda.

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

O modelo de atendimento corporativo e tratamento das manifestações do SESI Ceará, por meio do SAC, implantado desde 2014, vem passando por melhorias contínuas, no que diz respeito a facilitar o acesso aos canais de informação, com escopos e processos definidos, métricas de acompanhamento, implementação e desenvolvimento nos sistemas de monitoramento, além do engajamento das equipes de trabalho.

Desde 2022, o SESI Ceará se dispôs a desenvolver um módulo de monitoramento exclusivo para o gerenciamento das manifestações do SAC, provenientes do Portal da Transparência. Até agora, as ações promovidas para esta entrega foram:

- > Envolvimento das áreas de Ouvidoria e SAC para as devidas adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- > Definição do plano de trabalho a ser desenvolvido pelos responsáveis, que envolvem:
 - Escopo de trabalho;
 - Perfis de acesso;
 - *Workflows*;
 - Jornadas;
 - Prazos de monitoramento.
- > Construção do módulo de monitoramento e gerenciamento das manifestações envolvendo integrações dos portais e fluxos de trabalho;
- > Implementação do módulo de manifestação do SAC;
- > Monitoramento e acompanhamento das manifestações por meio do módulo implementado.

3.2 Resultados

3.2.1 Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre

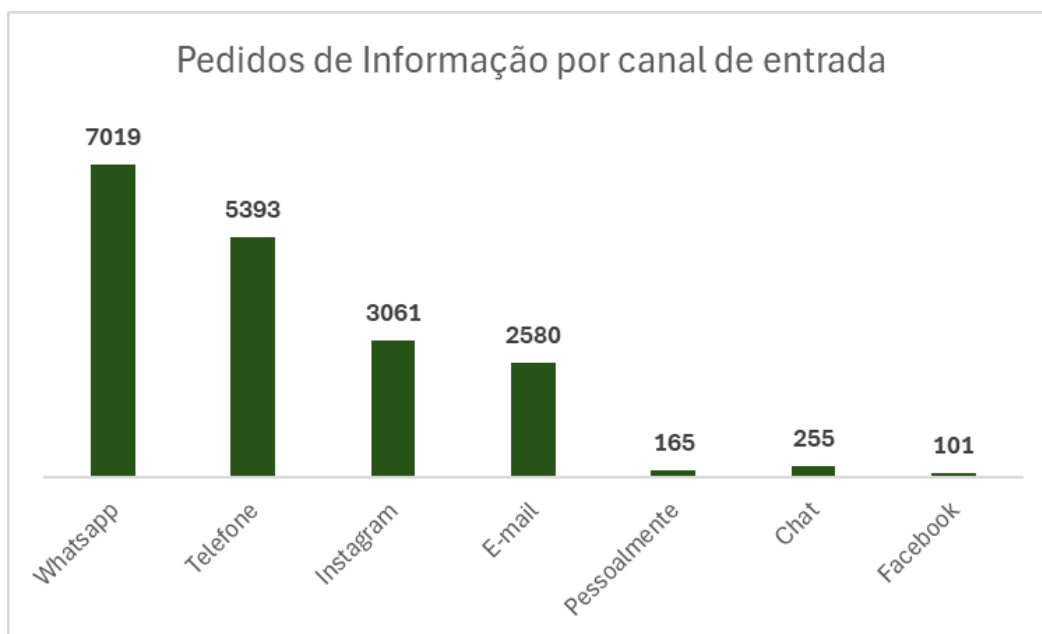
No primeiro trimestre de 2026, foram registrados pelo SAC 18.574 ocorrências para demandas relacionadas ao Sesi Ceará, o que representa um crescimento de 33,12% em relação ao mesmo período do ano anterior. Já no segundo trimestre foram registradas 24.381 atendimentos demandas, um crescimento de 31,26% comparada ao trimestre anterior, sendo um comportamento esperado para o período.

Por outro lado, a Ouvidoria do Sesi Ceará recebeu 195 manifestações no primeiro trimestre de 2026, já no segundo recebeu 256 manifestações.

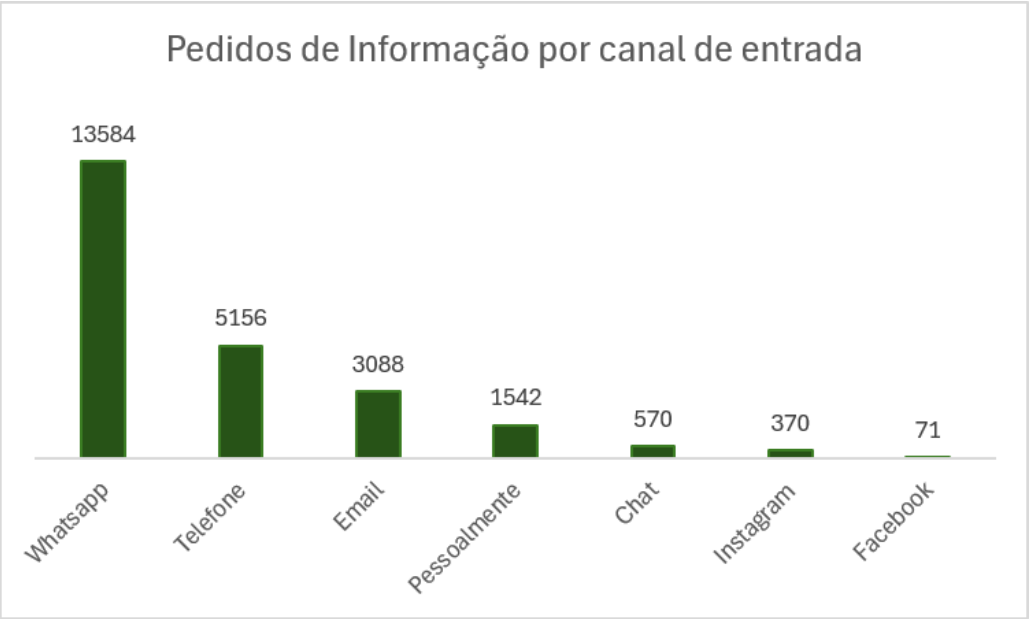
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

O Sesi Ceará dispõe de 07 canais de atendimento para recebimentos de pedidos de informação no SAC, sendo eles: telefone, Whatsapp, e-mail, Facebook, Instagram, site e atendimento presencial.

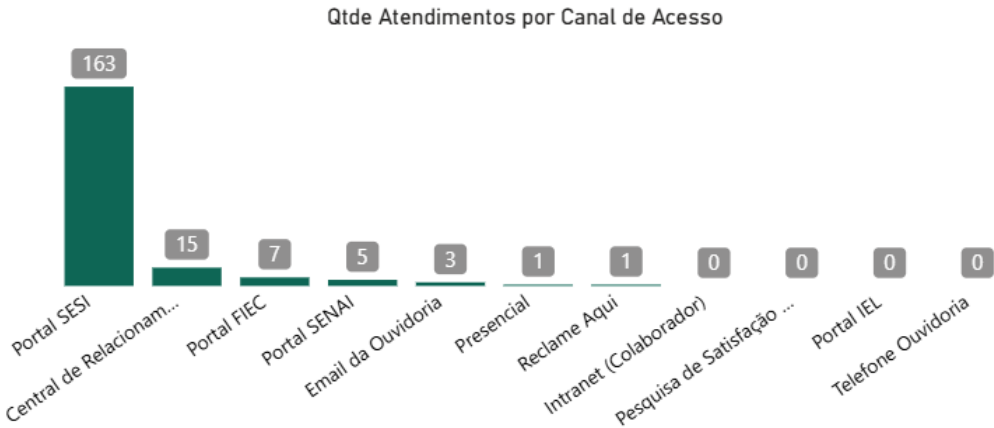
No primeiro trimestre de 2026, as entradas por canal ficaram distribuídas desta forma:



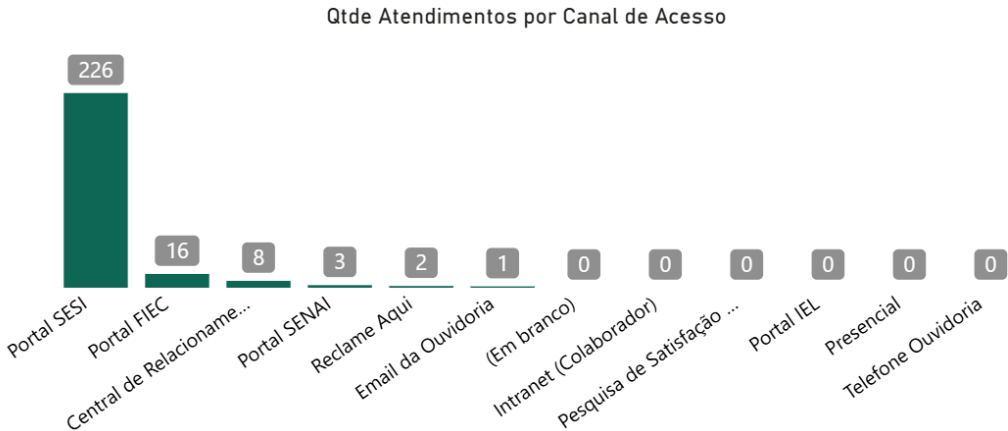
No segundo trimestre de 2026, as entradas por canal ficaram distribuídas desta forma:



No que se refere aos atendimentos da Ouvidoria por canal de acesso, no gráfico abaixo são apresentados os resultados do primeiro trimestre de 2026:



No que se refere aos atendimentos da Ouvidoria por canal de acesso, no gráfico abaixo são apresentados os resultados do segundo trimestre de 2026:



3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Atualmente, todos os atendimentos protocolados pelo SAC foram caracterizados com nível de atendimento de baixa complexidade. Por se tratar de assuntos relacionados aos serviços ofertados ou até mesmo a manutenção da prestação de serviços não houve reclassificação ou necessidade de direcionamento a outras instâncias.

Com relação à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2026, foram classificadas 84 demandas como baixa complexidade, 96 demandas como média complexidade e 15 indicadas como alta complexidade, totalizando 195 demandas.

No segundo trimestre de 2026, foram classificadas 163 demandas como baixa complexidade, 64 demandas como média complexidade e 29 indicadas como alta complexidade, totalizando 256 demandas.

Esses dados evidenciam a relevância da Ouvidoria como canal de comunicação entre os usuários e a instituição, bem como a necessidade de manutenção de processos eficazes para o adequado tratamento das demandas recebidas.

3.2.4. Tipos de manifestações recebidas pelo SAC do Sesi Ceará

Os atendimentos realizados pelo SAC, são de rápida resolução e de cunho informativo ou comercial.

O **atendimento comercial** tem como foco principal a realização de vendas e a promoção de produtos ou serviços. As demandas nesse tipo de atendimento geralmente envolvem:

- Consultas sobre Produtos/Serviços
- Negociação e Fechamento de Vendas
- Suporte Pós-Venda

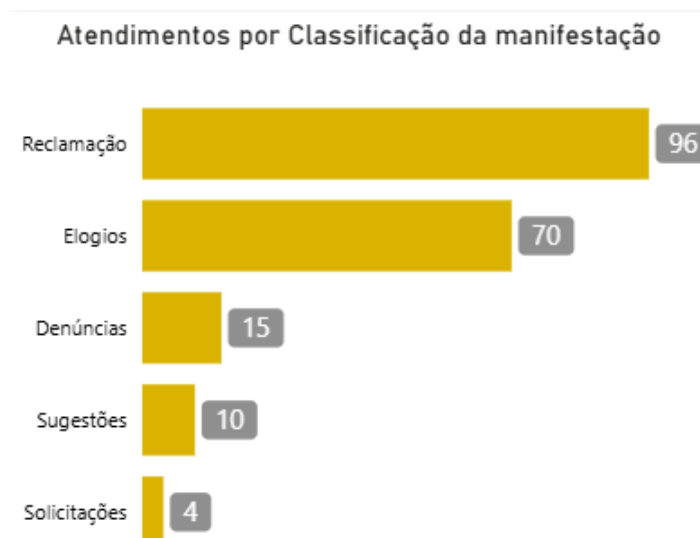
O **atendimento informativo**, por sua vez, é voltado para fornecer informações e esclarecimentos ao cliente, sem necessariamente estar ligado a uma venda imediata. As demandas nesse segmento incluem:

- Respostas a Dúvidas Frequentes
- Orientações sobre Serviços
- Registros de reclamações, sugestões e elogios

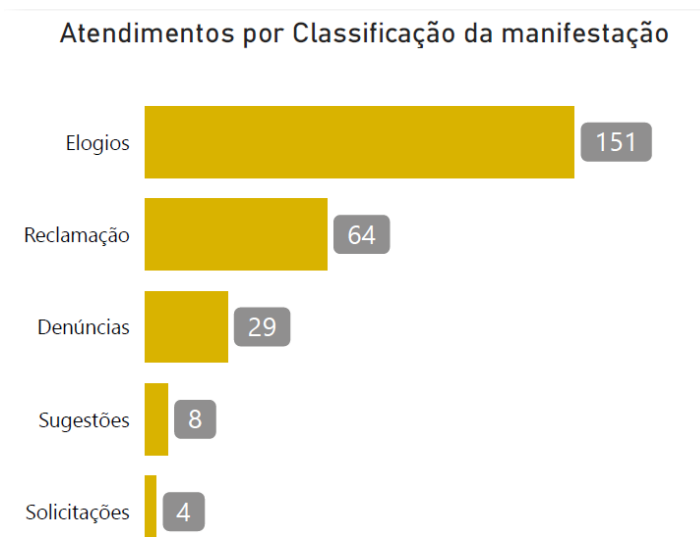
Dessa forma, observa-se que são categorizados como pedidos de informações ou como oportunidades de negócios.

3.2.5 Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sesi Ceará

A Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2026, recebeu 96 reclamações, 10 sugestões, 04 solicitações, 70 elogios e 15 denúncias, totalizando 195 manifestações conforme gráfico a seguir:



No segundo trimestre de 2026, recebeu 64 reclamações, 08 sugestões, 04 solicitações, 151 elogios e 29 denúncias, totalizando 256 manifestações conforme gráfico a seguir:



4. Do Responsável pelo Monitoramento

A área de Compliance do Sesi Ceará é a responsável por realizar o monitoramento dos canais de acesso à informação, nos termos estabelecidos pela Portaria nº 024/2023.

O monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação tem como objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade na gestão desses canais de atendimento, bem como a eficiência dos controles existentes.

Sob essa ótica, a área de Compliance acompanha os canais de acesso à informação para garantir a conformidade, a qualidade e a eficiência das ferramentas, instrumentos e processos adotados para registrar e tratar as demandas do cliente/cidadão.

5. Indicadores de Desempenho

Os indicadores da Ouvidoria do Sesi Ceará foram traçados com o apoio da Gerência de Planejamento - GEPLA, no plano de metas estratégicas com foco na melhoria contínua. Seguem os indicadores estabelecidos para o ano de 2026:

Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Und de Medida	Periodicidade	Meta 2026
Tempo de Resposta de Manifestação dentro do prazo	Demandas tratadas dentro do prazo	$(N^{\circ} \text{ de manifestações respondidas no prazo} / N^{\circ} \text{ de manifestações no período}) \times 100$	%	Mensal	97
Manifestações Solucionadas	Manifestações solucionadas	$(N^{\circ} \text{ de manifestações solucionadas} / N^{\circ} \text{ de Manifestações no período}) \times 100$	%	Mensal	97
Satisfação do Cliente	Grau de satisfação de atendimentos	$(\text{Soma da quantidade de respostas "ótimo" e "bom"} / \text{Quantidade total de respostas}) \times 100$	%	Semestral	97

Levando em conta o modelo de interação e as estratégias eficientes para o cumprimento dos indicadores da Ouvidoria, optou-se por revisar e atualizar três métricas essenciais: Tempo de resposta por atendimento dentro do prazo, quantidade de manifestações solucionadas e grau de satisfação do cliente, conforme indicado no quadro acima.

No decorrer da execução e sempre visando a melhoria contínua, foi percebido que para atender a tendência de mercado da medição de eficiência desse tipo de canal de atendimento, baseado no formato de interação e nas práticas eficazes ligadas ao relacionamento com o cliente, seria necessário atualizar os 03 indicadores em: tempo médio de atendimento (TMA), satisfação do cliente (NPS) e Nível de Serviço (NS), conforme descrito na tabela abaixo:

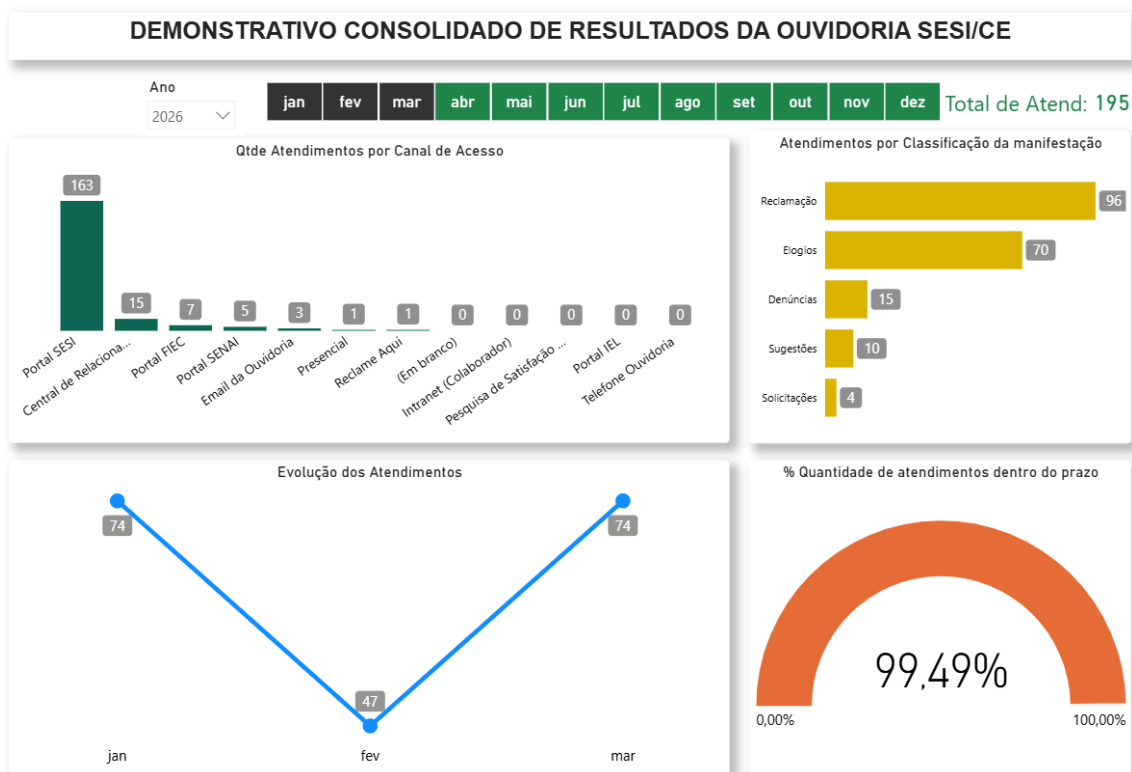
Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Unidade de medida	Periodicidade da coleta	Fonte de dados	2026
TMA	Tempo médio de atendimento ao cliente realizado nos canais telefônicos.	$N^{\circ} \text{ de atendimentos} / \text{tempo total em atendimento.}$	Minutos	Mensal	Plataforma Comunix	00:03:00
NPS	NPS é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes, baseado na resposta de demanda atendida/solucionada e nota de satisfação.	Porcentagem de clientes totais que tiveram a demanda atendida / total de clientes que responderam o questionário.	%	Mensal	Plataforma Comunix	75,00%
NS	Nível de serviço: número total de atendimentos realizados em até 20 segundos de espera.	$\text{Número total de atendimentos realizados com espera de até 20 segundos} / N^{\circ} \text{ de atendimentos recebidos}$	%	Mensal	Plataforma Comunix	80,00%

5.1 Resultados apurados

Na figura abaixo, estão demonstrados os resultados dos 04 (quatro) indicadores constantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria, referentes ao primeiro trimestre de 2026.

Link dos dados públicos:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibNDQ0MDNiNWUtYmRkYy00OTk4LWlxYjEtYmU4NWMyMDY2NWFiIiwidCI6ImZhYWM3MDFjLTczN2QtNDEyYS1hMmQwLWI2MTM0Y2Y3OTk0ZiJ9>

1º TRIMESTRE:**2º TRIMESTRE:**

Quanto ao SAC, abaixo estão demonstrados os resultados dos 03 (três) indicadores, com os resultados por trimestre.

1º TRIMESTRE:

Indicador	Descrição	1º Trimestre
TMA	Tempo médio de atendimento ao cliente realizado nos canais telefônicos.	00:03:19
NPS	NPS é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes, baseado na resposta de demanda atendida/solucionada e nota de satisfação.	94,63%
NS	Nível de serviço: número total de atendimentos realizados em até 20 segundos de espera.	91,34%

2º TRIMESTRE:

Indicador	Descrição	2º Trimestre
TMA	Tempo médio de atendimento ao cliente realizado nos canais telefônicos.	00:03:24
NPS	NPS é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes, baseado na resposta de demanda atendida/solucionada e nota de satisfação.	96,86%
NS	Nível de serviço: número total de atendimentos realizados em até 20 segundos de espera.	94,15%

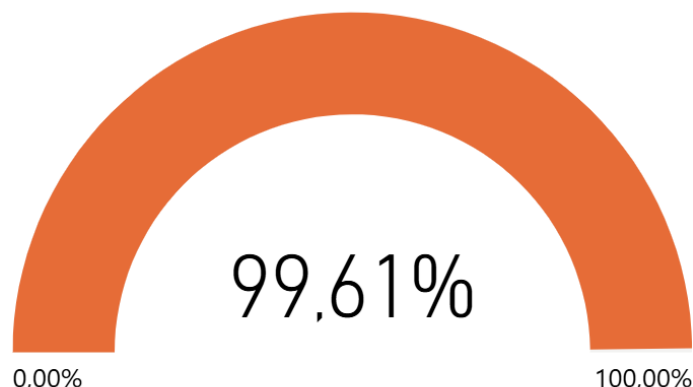
5.2 Quantidade de atendimentos dentro do prazo

Com relação a Ouvidoria, os atendimentos do SESI Ceará, no primeiro trimestre, alcançaram 99,49% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico velocímetro indicado na figura abaixo.



Os atendimentos do SESI Ceará, no segundo trimestre, alcançaram 99,61% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico velocímetro indicado na figura abaixo.

% Quantidade de atendimentos dentro do prazo



5.3 Prazo médio de atendimento

No que se refere aos prazos de atendimento, verifica-se que, no primeiro trimestre de 2026, o prazo médio de resposta foi de 2 dias úteis, em consonância com o estabelecido no Regulamento da Ouvidoria (NP 27), que prevê o prazo de até 7 dias úteis para o retorno ao usuário nas demandas de baixa e média complexidade, bem como com o Procedimento de Tratamento de Denúncias (PC 96), que estabelece prazo de até 20 dias úteis.

No segundo trimestre, o prazo médio de atendimento da Ouvidoria em relação às manifestações do SESI, caiu para 01 dia e meio.

Em se tratando do prazo médio de atendimento, relacionado ao SAC, a métrica atual é baseada no tempo médio de atendimento das chamadas. Nosso nível de serviço praticável é atender 80% (oitenta por cento) das chamadas entrantes em até 20 (vinte) segundos, e ter duração de até 03:30 min (três minutos e trinta segundos) cada ligação. Com isso, no primeiro trimestre, a média de tempo de atendimento do SAC foi de 03:19 min (três minutos e dezenove segundos) por ligação, o Nível de Serviço alcançado foi de 91,34%. Já no segundo trimestre o alcance foi de 03:24 min (três minutos e vinte e quatro segundos) por ligação e Nível de Serviço alcançado de 94,15%.

5.4 Quantidade de atendimentos com apresentação de recursos

Durante o primeiro e o segundo trimestre de 2026, não houve registro de interposição de recursos em decorrência de negativa de acesso às informações solicitadas por meio da Ouvidoria do Sesi Ceará. Desse modo, conclui-se que a totalidade dos pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI) foi devidamente atendida no âmbito da própria Ouvidoria.

Nesse contexto, verifica-se que as demandas dos cidadãos foram solucionadas de forma efetiva e tempestiva, sem a necessidade de acionamento das instâncias recursais previstas na legislação vigente.

5.5 Acessibilidade

No que se refere à acessibilidade, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponibilizado por meio dos portais institucionais, apresenta-se como canal de fácil acesso ao cidadão. O link para o Portal da Transparência encontra-se em destaque na página inicial do portal do Sesi Ceará, assegurando visibilidade e acesso direto às informações. Ademais, o referido portal disponibiliza seção de Perguntas Frequentes (FAQ), que possibilita a consulta a informações gerais acerca dos principais serviços ofertados pela instituição.

De forma complementar, a Ouvidoria mantém à disposição diversos canais de atendimento, incluindo a Central de Relacionamento por telefone, linhas diretas nas Unidades, atendimento por e-mail e telefone, formulário eletrônico acessível por meio de QR Code, bem como atendimento presencial, ampliando as possibilidades de contato e garantindo maior inclusão e comodidade aos cidadãos.



CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA

PÁGINA DA INTRANET:
<https://intranet1.sfiac.org.br/>

Elogios, solicitações, reclamações, sugestões ou denúncias:

Ouvidoria
IEL Sesi SENAI FIEC

Sua opinião é importante para construirmos um Sistema Fiec melhor!

QR-CODE

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:
INTEGRIDADE - OUVIDORIA
<https://www.sesi-ce.org.br/transparencia>
<https://www.senai-ce.org.br/transparencia>
DEPARTAMENTO REGIONAL
<https://www.sesi-ce.org.br/>
<https://www.senai-ce.org.br/>
<https://www.iel-ce.org.br/>
FEDERAÇÃO DA INDÚSTRIA – FIEC
<https://www1.sfiac.org.br/>

Central Telefônica:
(85) 4009.6300

E-mail:
ouvidoria@sfiac.org.br

ATENDIMENTO PRESENCIAL:
Casa da Indústria (4º andar)

Sistema FIEC
SESI/SENAI/IEL

5.6. Pesquisa de satisfação

5.6.1 Ouvidoria



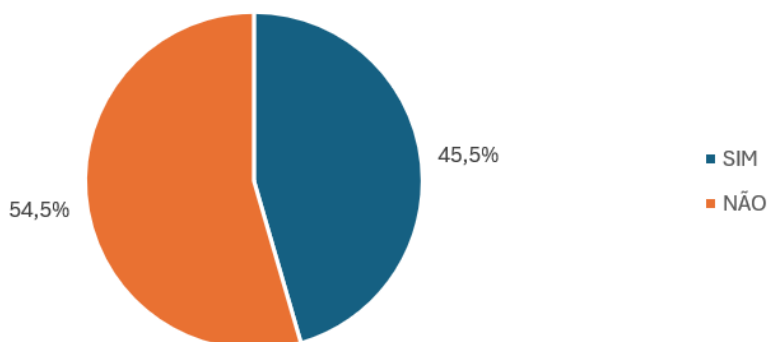
Com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados, a Ouvidoria realiza, semestralmente, a Pesquisa de Satisfação, direcionada aos colaboradores que utilizaram seus serviços. O instrumento tem por finalidade mensurar o nível de satisfação em relação ao atendimento recebido, bem como identificar oportunidades de melhoria nos processos e na prestação do serviço.

A pesquisa é aplicada por meio da plataforma Google Forms e contempla questões relacionadas à experiência do usuário, permitindo que o colaborador informe se foi atendido pela Ouvidoria, avalie o atendimento prestado e registre, de forma espontânea, sugestões de melhorias, críticas e observações.

No mês de julho de 2026, foi realizada a avaliação referente ao primeiro semestre do ano (janeiro a junho), obtendo 56 respondentes e apresentando os seguintes resultados:

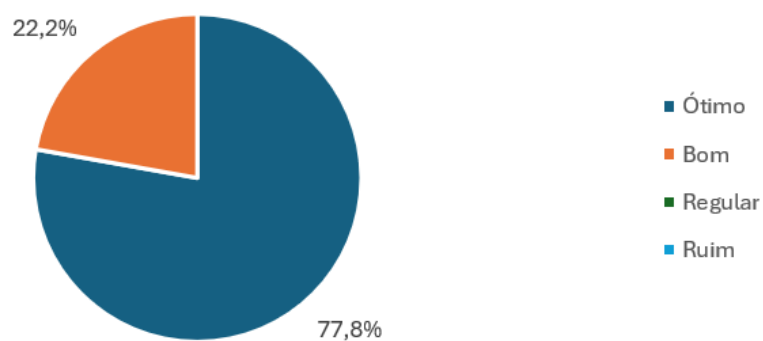
Você já se relacionou com a Ouvidoria?

55 respostas



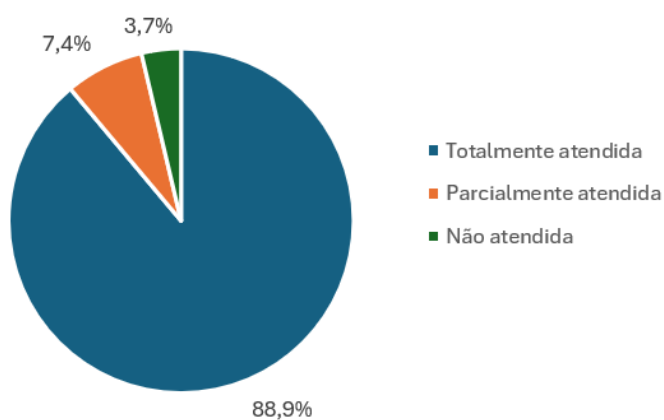
Se sua resposta for SIM, como você avalia o atendimento/tratamento por parte da equipe da Ouvidoria?

27 respostas



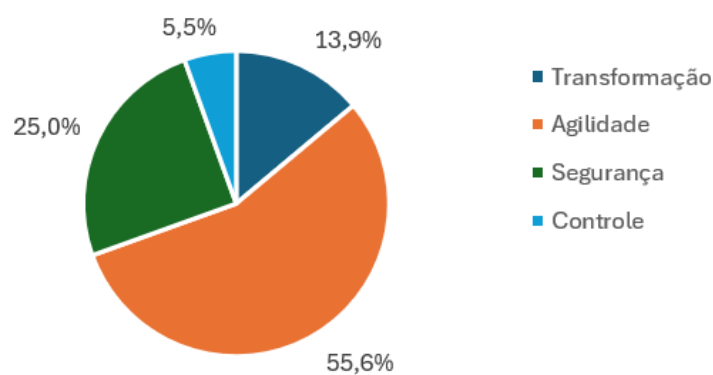
Indique de que forma a sua manifestação foi atendida:

27 respostas



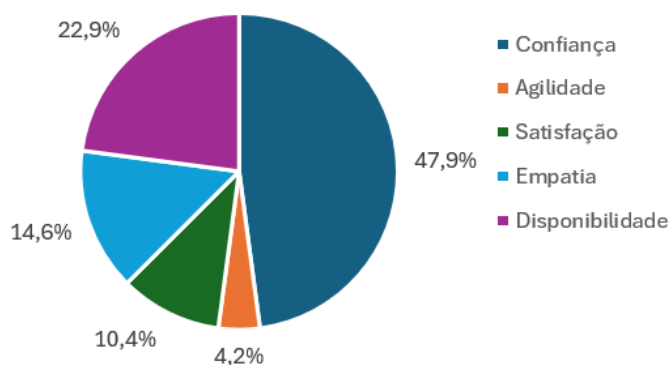
Na sua visão, quais foram as melhorias trazidas para a Ouvidoria após a implantação do atendimento de demandas através do PIPEFY?

36 respostas



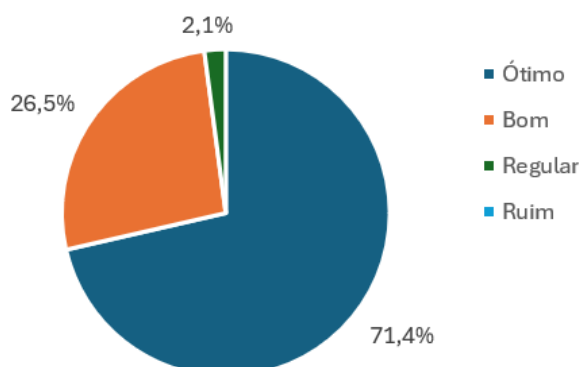
Qual a palavra define o trabalho desenvolvido pelos colaboradores da Ouvidoria?

48 respostas



De forma geral, como você avalia a Ouvidoria do Sistema FIEC?

49 respostas



5.6.2 SAC

A pesquisa de satisfação por NPS, é uma ferramenta valiosa para qualquer empresa que busca entender e melhorar a experiência do cliente. Seus benefícios, que vão desde a identificação de promotores e detratores até a promoção de uma cultura centrada no cliente, fazem dela uma metodologia essencial para impulsionar o sucesso e a lealdade em um mercado competitivo.

Quanto à pesquisa de satisfação voltada ao atendimento do SAC, ocorre após a finalização do atendimento via telefone.

Conforme prática de mercado, o NPS superior a 75% indica um bom grau de satisfação. Nesse sentido, compete ao cidadão continuar na chamada para responder às perguntas, que tem como objetivo identificar se a demanda foi atendida, além de mensurar o grau de satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado pelo SAC.

No primeiro trimestre, a pesquisa alcançou **6.544 participantes**, com NPS igual a **94,63%**. Os dados Perguntas/Respostas coletados foram:

1. Sua solicitação foi atendida? Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade de atendimento: 94,63% Informaram que SIM.

2. Qual sua satisfação geral com o atendimento? Digite uma nota de 1 a 5, onde 5 é a nota máxima.

Resposta: Média da Satisfação geral: 4,85

No segundo trimestre, a pesquisa alcançou **5.369 participantes**, com NPS igual a **96,86%**. Os dados Perguntas/Respostas coletados foram:

1. Sua solicitação foi atendida? Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade de atendimento: 96,86% Informaram que SIM.

2. Qual sua satisfação geral com o atendimento? Digite uma nota de 1 a 5, onde 5 é a nota máxima.

Resposta: Média da Satisfação geral: 4,84

6. Recomendações

No primeiro trimestre de 2026, observa-se a continuidade e o fortalecimento dos processos de atendimento conduzidos pelo SAC e pela Ouvidoria do SESI Ceará, em consonância com os avanços estruturais implementados no período anterior. Não foram identificadas ocorrências que tenham comprometido o acesso à informação ou o adequado tratamento das demandas dos cidadãos, o que reforça a estabilidade, a confiabilidade e a efetividade dos canais de atendimento.

Esse desempenho está diretamente relacionado ao aprimoramento das soluções de automatização, bem como à maior organização das equipes envolvidas. Tais fatores têm contribuído para o aumento da eficiência operacional, maior clareza na definição de responsabilidades, padronização dos fluxos de atendimento e fortalecimento dos mecanismos de monitoramento e controle.

Adicionalmente, o Plano de Monitoramento instituído no âmbito do Departamento Regional permanece em execução, por meio de ações contínuas e integradas entre as áreas responsáveis. Essas iniciativas estão direcionadas ao fortalecimento da conformidade, à ampliação da transparência e à melhoria da qualidade dos atendimentos, evidenciando o compromisso institucional com a evolução contínua dos processos e com a entrega de serviços cada vez mais qualificados à sociedade.

Com base no desempenho observado no período, recomenda-se a manutenção do monitoramento sistemático dos indicadores, com atenção especial à capacidade de resposta dos canais digitais, especialmente WhatsApp e Instagram, que se consolidaram

como principais meios de interação com o público. Nesse sentido, é importante avaliar e, quando necessário, reforçar a capacidade operacional desses canais, assegurando agilidade, padronização e qualidade nas respostas diante da crescente demanda.

No âmbito da Ouvidoria, recomenda-se a formalização de planos de ação específicos para o tratamento de manifestações de maior complexidade, contemplando a análise de causas recorrentes, a definição clara de responsáveis e o acompanhamento estruturado das ações, caso sejam consideradas pertinentes e ainda não estejam sendo efetivadas. Sugere-se, ainda, a continuidade do monitoramento qualitativo contínuo, com foco na identificação de causas raiz e na adoção de medidas preventivas, visando reduzir a reincidência de demandas sensíveis.

Recomenda-se dar continuidade ao investimento na expansão e no aprimoramento da base de conhecimento do FAQ e das ferramentas de autoatendimento, contribuindo para a sustentabilidade dos indicadores de desempenho alcançados.

7. Conclusão

Nos últimos anos, a agenda de Transparência Passiva do Sesi Ceará tem evoluído de forma consistente, impulsionada pelo aprimoramento das ferramentas de gestão, pela automatização de processos, pela consolidação de normativos internos e pela disseminação de diretrizes voltadas à padronização das práticas entre as áreas envolvidas. Esse conjunto de iniciativas tem fortalecido a estrutura de atendimento ao cidadão, assegurando maior eficiência, rastreabilidade e clareza na condução das demandas.

No primeiro trimestre de 2026, esse processo de evolução refletiu-se na manutenção de um desempenho satisfatório dos canais de atendimento. Observou-se um crescimento de 33,12% no volume de ocorrências registradas pelo SAC em comparação ao primeiro trimestre do ano anterior, totalizando 18.574 atendimentos. No segundo trimestre, podemos observar um aumento de 47,67% em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando 24.381 atendimentos. Mesmo diante desse aumento na demanda, o canal manteve desempenho alinhado às metas, com tempo médio de atendimento de 3 minutos e 19 segundos por ligação no primeiro trimestre e 3 minutos e 24 segundos no segundo.

Enquanto isso, a Ouvidoria registrou 195 manifestações no primeiro trimestre, e 256 no segundo trimestre, mantendo o tratamento das manifestações dentro do prazo, conseguindo reduzir o tempo médio de atendimento de 2 dias de resposta, para 1 dia e meio, significativamente inferior ao limite de 7 dias úteis estabelecido na norma interna (NP 27 - Regulamento da Ouvidoria do Sistema FIEC).

Ainda no segundo trimestre, foi realizada a pesquisa de satisfação da Ouvidoria quanto à

qualidade dos serviços prestados, que contou com a participação de 56 respondentes. Desses, 71,4% classificaram o atendimento como ótimo, evidenciando a percepção positiva dos usuários em relação aos serviços prestados.

Quanto à pesquisa de satisfação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), o índice de satisfação passou de 94,63% no primeiro trimestre para 96,86% no segundo trimestre, mantendo-se acima da meta estabelecida e demonstrando a evolução da qualidade do atendimento prestado aos usuários.

Os resultados alcançados no período evidenciam a maturidade e a efetividade dos processos adotados, demonstrando a capacidade institucional de absorver o aumento da demanda sem prejuízo à qualidade e à tempestividade dos atendimentos. Esse cenário reforça o alinhamento às diretrizes de Transparência Passiva e o compromisso contínuo com a melhoria dos serviços, sustentado pelo aperfeiçoamento de processos, pelo monitoramento de indicadores e pela integração entre as áreas envolvidas.