FINDES | SESI

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação



3º Trimestre de 2026

Departamento Regional do Espírito Santo

Sumário

1 Introdução 2
2 Sistemas e processos de acesso à informação 3
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão 3
2.2 Ouvidoria 4
2.3 Processo de atendimento 5
2.3.1 Atendimento 5
2.3.2 Tratamento 5
2.3.3 Resposta 5
2.3.4 Atuação estratégica 5
3 Resultados e Informações Gerais 5
3.1 Solicitações de Atendimento - 1º, 2º e 3° Trimestre de 2026 6
3.1.1 Quantidade de pedidos de informação 6
3.1.2 Pedidos de informação recebidos por status de finalização 7
3.1.3 Quantidade de pedidos de informação por assunto 8
3.1.4 Pedidos de acesso à informação por meio de comunicação 8
3.1.5 Pedidos de acesso à informação por nível de complexidade 9
3.2 Portal da Transparência. 9
4 Indicadores de Desempenho 9
5 Recomendações 10
6 Conclusão 11

1 Introdução

O presente relatório visa apresentar os aspectos gerais do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações e elogios direcionados ao SESI-ES, bem como as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação referentes ao 1º, 2º e 3º trimestre de 2026.

Em 2022 o SESI-ES sob coordenação do Departamento Nacional para atendimento as diretrizes de compliance e em cumprimento de normas internas e externas relativas a transparência passiva, implementou a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com estabelecimento de procedimentos, instâncias recursais, dentre outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso a informação do SESI-ES.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SESI-ES exerce as atribuições de **"Responsável Superior"**, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

Já ao Superintendente do SESI-ES coube atuar como **"Responsável Máximo"**, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Em 2022 também ocorreu a definição do **"Responsável pelo Monitoramento"**, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI-ES, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

Foi definido como responsável pelo monitoramento a Gerência Executiva Jurídica e de integridade.

O foco é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SESI-ES, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

2 Sistemas e processos de acesso à informação

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Departamento Regional do ES 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 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 seus pedidos de informação ao SESI-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SESI-ES

http://transparencia.sesies.com.br/Contato

Site do SESI-ES

https://sesies.com.br/fale-conosco/





2.2 Ouvidoria

O objetivo principal da Ouvidoria é promover um diálogo que proporcione solução qualificada aos problemas que dificultam ou impeçam a satisfação das partes envolvidas.
Sua atuação propicia a criação de vínculos de confiança recíproco entre as partes, ao mediar soluções que permitam, sempre que possível, atender o interesse das partes envolvidas, o que proporciona a construção de uma relação de confiança, sólida e duradoura.

São três os 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 destas atribuições exerce 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-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SESI-ES

http://transparencia.sesies.com.br/Ouvidoria

Site do SESI-ES

https://findes.legaletica.com.br/client/se_report_channel.aspx

Telefone	E-mail
Telefone: 0800 881 3602 24h/7 dias da semana	ouvidoria@findes.org.br

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI-ES, 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.

Site da transparência do SESI-ES

http://transparencia.sesies.com.br/Contato

2.3 Processo de atendimento

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

2.3.1 Atendimento

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

2.3.2 Tratamento

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

2.3.3 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.

2.3.4 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 Comitê de Transparência e Gestão do SESI-ES.

3 Resultados e Informações Gerais

Desde 2020 a Coordenação que cuida dos Canais de acesso à informação dos cidadãos Capixabas, vem aprimorando suas atividades de modo que consiga fazer entregas ainda mais consistentes, eficientes e com total foco no cliente.

Em 2022 o SESI-ES manteve seu compromisso com o cidadão, para isso, reestruturou suas ferramentas de controle e recebimento de mensagens, trouxe um profissional específico para cuidar da equipe e controles de atendimento, aderiu ao conceito de Serviço de Atendimento ao Cidadão.

O exercício de 2023, seguindo as diretrizes de 2022, trouxe evolução aos processos de monitoramento e controle sobre o atendimento prestado pelo SAC do SESI-ES. Neste período o atendimento telefônico passou por mudança de ferramenta.

Em 2024, foi implementada uma nova ferramenta de chatbot com o objetivo de agilizar os atendimentos padronizados através de automação e aprimorar a qualidade do suporte prestado pelos operadores.

Em 2025, seguimos com a avaliação de novos sistemas de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), contribuindo para um atendimento ao cliente mais ágil e eficiente, centralizando as informações, registrando o histórico de interações e permitindo um atendimento mais personalizado, organizado e com maior qualidade. O objetivo é proporcionar um atendimento cada vez mais humanizado, porém com medições e controles que permitam melhorias contínuas com foco total no cidadão.

Vale também ressaltar que seguimos com o compromisso de manter atualizado nossos manuais, bases de conhecimento e processos.

3.1 Solicitações de Atendimento - 1º,2º e 3º Trimestre de 2026

Durante o exercício do **1º trimestre de 2026** foram registrados 7.424 atendimentos prestados ao cidadão no SAC do SESI-DR/ES. Destes, 7.181 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, isso corresponde a 96,72% dos registros, sendo que outros 3,28% referem-se a suporte as unidades de ensino, através, principalmente, do chat/whatsapp, onde é prestado um "pré-atendimento".

No **2º trimestre de 2026**, o número de atendimentos caiu para 4.645. Desses, 4.215 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 90,74% dos atendimentos, enquanto os outros 9,25% (430 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

No **3º trimestre de 2026**, o número de atendimentos subiu significativamente para 7.148. Desses, 6.914 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 96,73% dos atendimentos, enquanto os outros 3,27% (234 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

Esses dados demonstram a alta demanda por informações e esclarecimentos prestados pelo SAC, com uma pequena, mas consistente, necessidade de suporte direto às unidades de ensino ao longo do ano.

3.1.1 Quantidade de pedidos de informação

A seguir será demonstrado a distribuição, no período do total de registros feitos pelo SAC do SESI-ES para atender aos cidadãos que procuraram nossos canais, durante 1º, 2º e 3º trimestre em 2026, tendo o total de 19.217 atendimentos no

período.

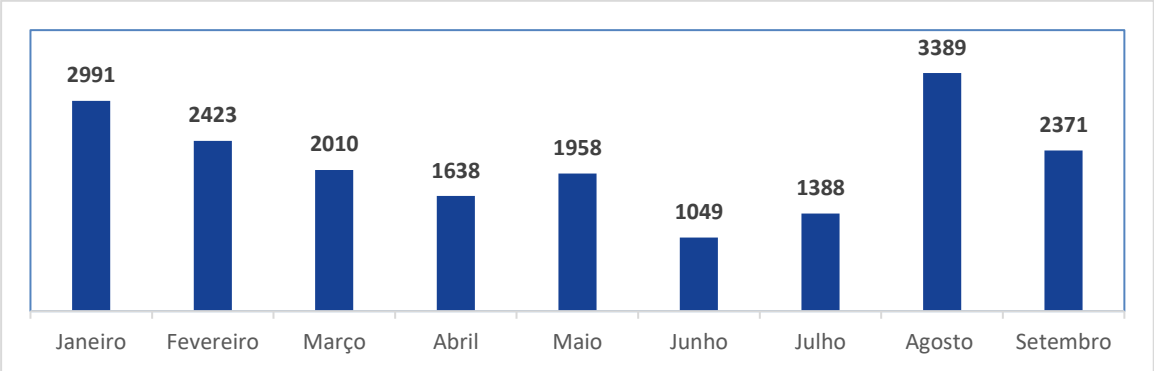


Gráfico 1, Fonte: CRM Dynamics 365, relatório extraído em 30/09/2026 referente as solicitações mensais para a entidade de SESI.

O gráfico[1] acima apresenta a quantidade de ocorrências registradas ao longo do 1º, 2º e 3º trimestre de 2026, vemos em agosto aumentar o número de ocorrências de forma significativa e então estabilizar no mês de setembro na faixa das 2 mil ocorrências por mês. Esse aumento é principalmente causado pela abretura de matrículas e rematrículas do ano letivo de 2027.

3.1.2 Pedidos de informação recebidos por status de finalização

No 1º trimestre de 2026, os dados referentes às ocorrências de atendimentos demonstram um desempenho positivo. Do total de atendimentos registrados, 91,86% foram resolvidos dentro do prazo, enquanto apenas 8,14% foram fora do prazo.

No 2º trimestre de 2026, os dados referentes às ocorrências de atendimentos demonstram um desempenho positivo. Do total de atendimentos registrados, 90,94% foram resolvidos dentro do prazo, enquanto apenas 9,06% foram fora do prazo.

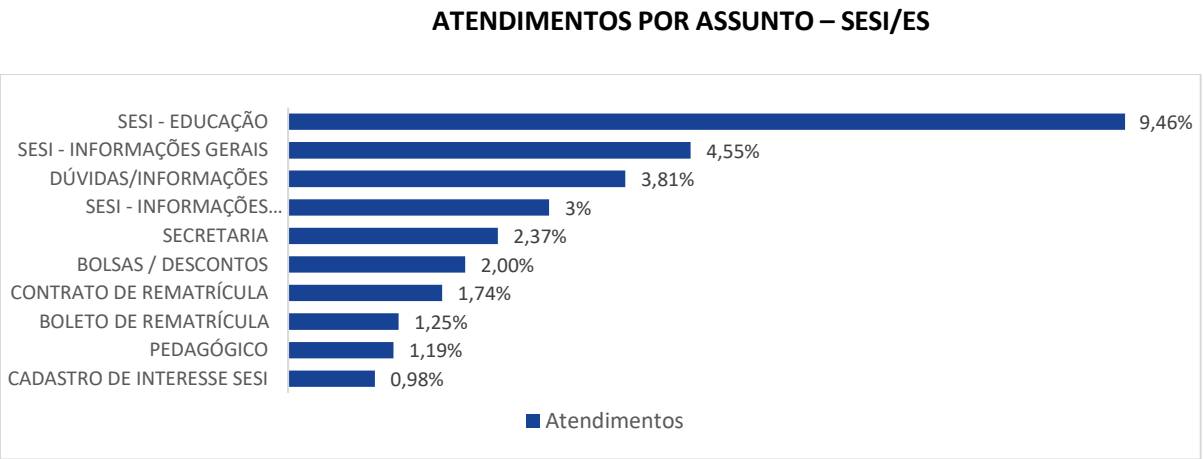
No 3º trimestre de 2026, os dados referentes às ocorrências de atendimentos demonstram um desempenho positivo. Do total de atendimentos registrados, 89,33% foram resolvidos dentro do prazo, enquanto apenas 10,67% foram fora do prazo.

O percentual de ocorrências fora do prazo de 10,67%, o que evidencia um baixo índice de pendências ou atrasos nos atendimentos. Essa condição pode estar relacionada a casos de maior complexidade.

De forma geral, os resultados do 1º, 2º e 3º trimestre de 2026 demonstram que a gestão dos atendimentos tem alcançado altos padrões de resolutividade e qualidade, contribuindo para a confiança no serviço prestado e para a satisfação dos usuários.

3.1.3 Quantidade de pedidos de informação por assunto

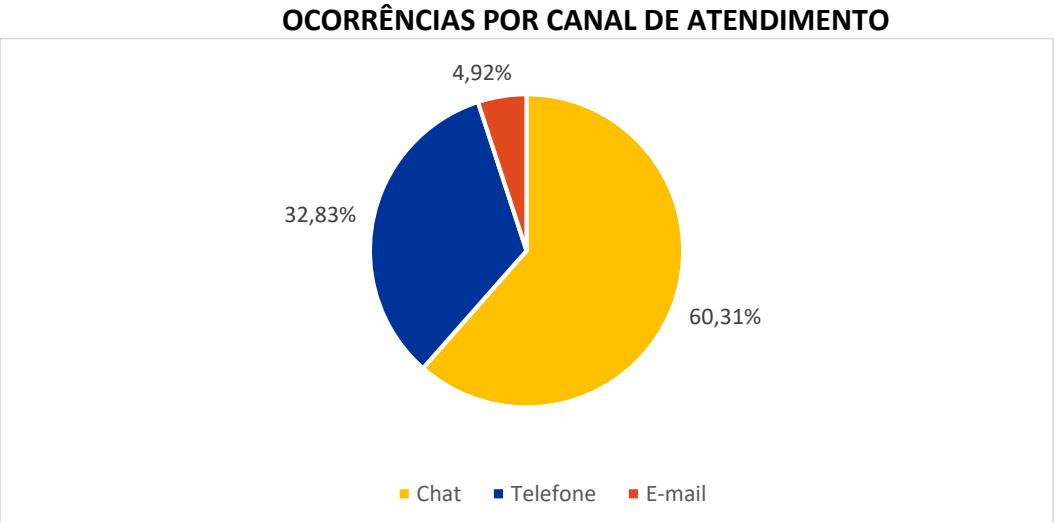
Durante o 3º trimestre de 2026, o total de registros feitos no SAC do SESI-DR/ES foram distribuídos em classificações conforme a seguir:



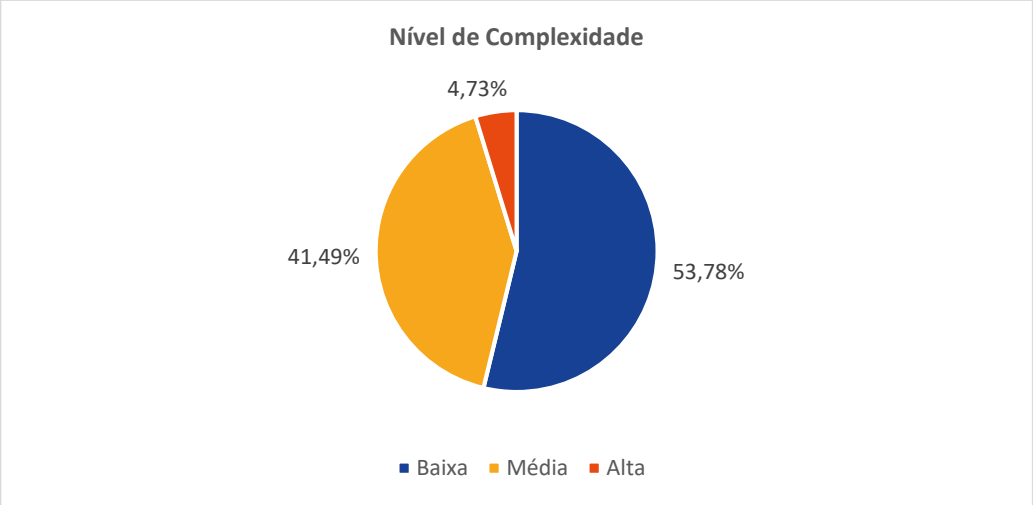
No gráfico acima conseguimos acompanhar os 10 principais assuntos mais buscados pelos cidadãos, que buscam os canais do SAC do SESI-ES . Sendo o assunto "SESI - Educação" o mais buscado.

3.1.4 Pedidos de acesso à informação por meio de comunicação

No 3º trimestre de 2026, o total de registros feitos no SAC do SESI-DR/ES por meio de canal de comunicação foram distribuidos por canal de atendimento conforme a seguir:



3.1.5 Pedidos de acesso à informação por nível de complexidade – 3º trimestre



O gráfico mostra a distribuição das atividades conforme o nível de complexidade: baixo, médio e alto.

No 3º trimestre de 2026, a maioria das atividades se concentra no nível baixo, representando 53,78%. As atividades de média complexidade correspondem a 41,49%, enquanto as de alta complexidade somam 4,73%.

3.2 Portal da Transparência.

No 1º, 2º e 3º trimestre de 2026, foram apresentados um total de 3 atendimentos com origem no portal da transparência, os demais meses não houveram registros através deste canal, e a plataforma apresenta funcionamento adequado no periodo.

4 Indicadores de Desempenho

No **3º trimestre de 2026**, nosso **SLA** foi acima de 89% em SESI-DR- ES, consideramos como atendidos dentro do prazo os atendimentos finalizados com menos 24 horas entre abertura e o encerramento da ocorrência, estamos atuando para mantermos os níveis de serviços acima de 94%. *(SLA é a sigla para o termo em inglês Service Level Agreement. Traduzindo para o português, significa Acordo de Nível de Serviço)*.

Vale ressaltar que seguimos buscamos melhorias nos processos para que as medições, por exemplo, de SLA fossem mais assertivas e de maneira que a consigamos medi-las com uma periodicidade cada vez mais dinâmica. Tornando-o, inclusive, um dos pilares de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.

5 Recomendações

O SESI/ES reafirma seu compromisso com a melhoria contínua das atividades relacionadas aos canais de acesso à informação. Para isso, desenvolve diversas iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão, incluindo:

- Investimentos em ferramentas digitais;
- Participação em fóruns, eventos e campanhas (internas e externas) voltadas ao treinamento e capacitação dos colaboradores, em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão.

Destaca-se a importância da utilização de ferramentas de apoio à gestão, como:

- Business Intelligence (BI): essencial para apuração de resultados, acompanhamento de indicadores e suporte à tomada de decisões, com foco na melhoria dos processos;
- Customer Relationship Management (CRM): utilizado para o registro de demandas, emissão de protocolos e monitoramento dos atendimentos realizados.

Além disso, merecem destaque as iniciativas permanentes como:

- A revisão contínua de políticas internas, regulamentos e procedimentos dos canais de atendimento, garantindo maior clareza e alinhamento das condutas dos colaboradores;
- A busca constante pela melhoria do desempenho nas atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão, visando alcançar resultados cada vez mais eficientes em todos os indicadores de desempenho.

6 Conclusão

O Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação do 1º, 2º e 3º trimestre de 2026, demonstra a consolidação dos processos de atendimento ao cidadão no âmbito do SESI-ES, evidenciando a eficiência operacional, o cumprimento dos prazos e o compromisso com a transparência e a qualidade do serviço prestado. Ao longo do período analisado, observa-se elevado volume de atendimentos, com predominância de demandas de baixa complexidade e altos índices de resolutividade. No mês de março ficamos abaixo da meta estabelecida, porém no mês de junho, nosso SLA subiu para 94,44%. Já em Setembro marcamos 89% de SLA, estamos atuando com para cumprir a meta de elevarmos e mantermos nosso nível de serviço acima de 94% para 2026 das ocorrências resolvidas no prazo estabelecido.

A evolução contínua dos canais de atendimento, aliada à adoção de soluções tecnológicas, como o chatbot e a avaliação de um novo sistema de CRM, contribuiu para a melhoria da organização dos fluxos, do monitoramento das demandas e da personalização do atendimento. Os resultados alcançados refletem a aderência às diretrizes da Lei de Acesso à Informação, bem como às boas práticas de governança, integridade e compliance.

Dessa forma, o SESI-ES reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos canais de acesso à informação, investindo em tecnologia, capacitação das equipes e aperfeiçoamento dos processos, com foco no fortalecimento da relação de confiança com a sociedade e na oferta de um atendimento cada vez mais eficiente, transparente e orientado ao cidadão.