

***Relatório de  
monitoramento de  
atividades dos canais de  
acesso à informação.***

*1º trimestre de 2026*

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SISTEMA E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
2.1	<b>Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)</b> .....	<b>4</b>
2.2	<b>Ouvidoria</b> .....	<b>6</b>
2.3	<b>Tipos de Manifestação</b> .....	<b>6</b>
2.4	<b>Processos de Atendimento</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS</b> .....	<b>7</b>
3.1	<b>Quantitativos de pedidos de acesso à informação recebidos</b> .....	<b>7</b>
3.2	<b>Pedidos por tipo de manifestação</b> .....	<b>9</b>
3.3	<b>Pedidos por tipo de assunto</b> .....	<b>10</b>
3.4	<b>Pedidos por tipo de canal</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b> .....	<b>11</b>
4.1	<b>Resultados apurados</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>13</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e seus canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo Serviço Social da Indústria (SESI) do Estado do Rio Grande do Sul no decorrer do ano de 2026. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo de gestão das demandas iniciadas no SAC, bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

O SESI/RS, alinhado com as orientações do Departamento Nacional do SESI, que estabeleceu direcionamentos a serem seguidos pelos regionais em relação à gestão do Serviço de Atendimento ao Cidadão, fizeram cumprir o que determina o Decreto nº 9.781, que vincula o Serviço Social Autônomo à Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/11, a Lei nº 15.080/24 que estabelece regras de transparência para os Serviços Sociais Autônomos e à Instrução Normativa nº 84 do Tribunal de Contas da União (TCU), que atribuiu responsabilidade de existir um SAC em cada regional ligado a Confederação Nacional da Indústria (CNI).

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A área de Auditoria Interna (AUDIN) exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativas, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC da Entidade.

O Diretor Regional do Departamento Regional do SESI/RS, atua como “Responsável Máximo”, a quem compete conhecer os recursos contra decisões ou inércias do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Quanto ao “Responsável pelo Monitoramento” é uma atribuição do processo de Integridade sob encargo da área de Auditoria Interna (AUDIN), a qual cumpre avaliar os sistemas e processos de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos, desde o SAC até a atuação das instancias recursais.

## 2 SISTEMA E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 2.1 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

O SESI/RS possui um canal de acesso à informação, denominado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), que 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. Ambos também recebem elogios e sugestões.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação o SESI/RS pelos seguintes meios de comunicação:

#### SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão Departamento Regional – SESI-RS

##### Departamento Regional - SESI/RS

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Nesta página você pode abrir um pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Escolha uma das opções abaixo para receber atendimento do Departamento Regional do SESI-RS.

<p><b>Abrir Solicitação no SAC</b></p> <p> Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços.</p> <p><a href="#">Acessar</a></p>	<p><b>Acompanhar ou recorrer</b></p> <p> Aqui você pode consultar, acompanhar ou recorrer do histórico da sua solicitação.</p> <p><a href="#">Acessar</a></p>
<p><b>Falar sobre seus Dados Pessoais</b></p> <p> Se você busca informações ou quer fazer comentários, sugestões ou reclamações sobre a utilização dos seus dados pessoais pelo Departamento Regional do SESI-RS, entre em contato conosco.</p> <p>Temos um time à sua disposição para prestar esclarecimentos e</p> <p><a href="#">Ver mais</a> ▾</p>	<p><b>Responsável pelo Monitoramento</b></p> <p> O responsável pelo monitoramento no Departamento Regional – SESI-RS é a área de Auditoria Interna.</p>

Acesso: [SAC | SESI-RS – Serviço de Atendimento ao Cidadão – SESI](#)

## FALE CONOSCO

Selecione seu perfil \*

Nome Completo \*

E-mail \*


Telefone \*

Selecione sua UF \*

Cidade \*

Descrição da necessidade \*

Se você quiser saber como tratamos os seus dados pessoais, conheça nossa política de privacidade clicando aqui.

Não sou um robô 

**ENVIAR**

Acesso: <https://www.sesirs.org.br/entre-em-contato>

### OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

Caso você não deseje fazer o seu pedido ou solicitação por meio de formulário eletrônico, é possível obter atendimento por um dos canais abaixo. Observe, com atenção, os horários de atendimento. Se preferir, utilize o e-mail [dpo@fiergs.org.br](mailto:dpo@fiergs.org.br).

Telefone	Presencial
<p>🕒 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 19h. Sábado, das 08h às 13h.</p> <p>☎️ 0800 051 8555</p>	<p>🕒 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:30h às 17:30h</p> <p>📍 Av. Assis Brasil, 8787 Bairro Sarandi Porto Alegre - RS CEP 91140-001</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Formulário (para atendimento presencial)</p> <p><a href="#">Download</a></p> </div>

Acesso: [Abrir Solicitação no SAC – SAC | SESI-RS](#)

## 2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI/RS é responsável por mediar os interesses internos e externos junto as demais entidades que compõem a Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul (FIERGS), recebendo sugestões, elogios e reclamações.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/RS pelos contatos descritos a seguir:

### OUVIDORIA

**Departamento Regional - SESI RS**

A Ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e os seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, bem como, em grau de recurso, daqueles que não tenham sido resolvidos previamente pelo SAC. Além disso, é um canal de recebimento de sugestões, elogios e reclamações.

**Contatos**  
 Telefone: (51) 3347-8898  
 Horário de Atendimento: 08h30 às 17h30  
 Endereço: Avenida Assis Brasil, 8787 - 1º andar - Bairro Sarandi - Porto Alegre/RS - Cep 91140-001

---

**SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES:**

Nome \*  E-mail \*

Telefone \*  UF \*  Cidade \*

Assunto \*  Categoria \*

Nº de Protocolo de Atendimento

Mensagem \*

Anulação automática em 30 dias.  
 Tipos de arquivos permitidos: gif, jpg, png, mp3, rar, pdf, doc, docx, ppt, pptx, zip, rar, xls, xlsx, xml.

Se você quiser saber como tratamos os seus dados pessoais, conheça nossa política de privacidade [clikando aqui](#).

**CAPTCHA**

This question has nothing whether or not you are a human visitor and to prevent automated query submissions.

Não sou um robô

Para registro de denúncia, acesse nosso [Canal de Ética](#).

Acesso: [Ouvidoria | SESI-RS](#)

Para registro de denúncias, o acesso é através do link: [Sistema FIERGS - Pagina Inicial](#)

## 2.3 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.

## 2.4 Processos de Atendimento

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

<b>Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recebe a manifestação;</li> <li>• Registra a manifestação;</li> <li>• Classifica a manifestação;</li> <li>• Gera o protocolo.</li> </ul>
<b>Tratamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisa a manifestação;</li> <li>• Busca informações necessárias para resolução da manifestação;</li> <li>• Encaminha para área responsável quando necessário;</li> <li>• Monitora as respostas e prazos quando necessário.</li> </ul>
<b>Resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concede informações e orientações pertinentes ao manifestante;</li> <li>• Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área responsável;</li> <li>• Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis.</li> </ul>
<b>Atuação Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;</li> <li>• Elabora e analisa indicadores de atendimento;</li> <li>• Reporta os resultados aos envolvidos.</li> </ul>

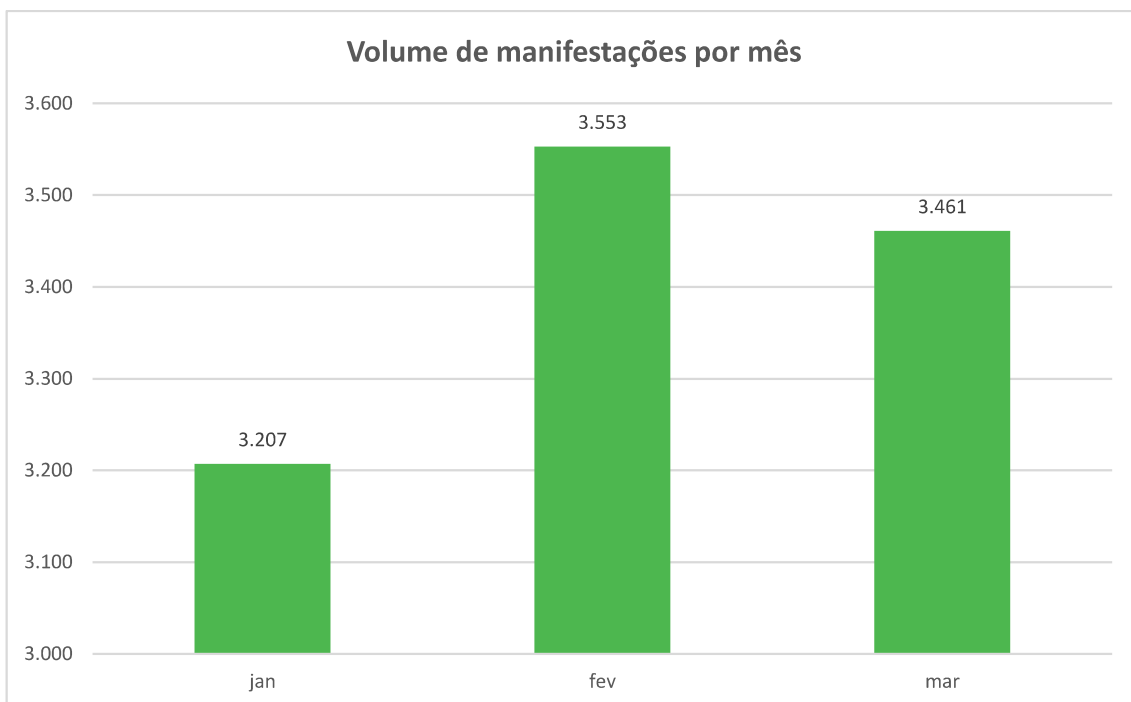
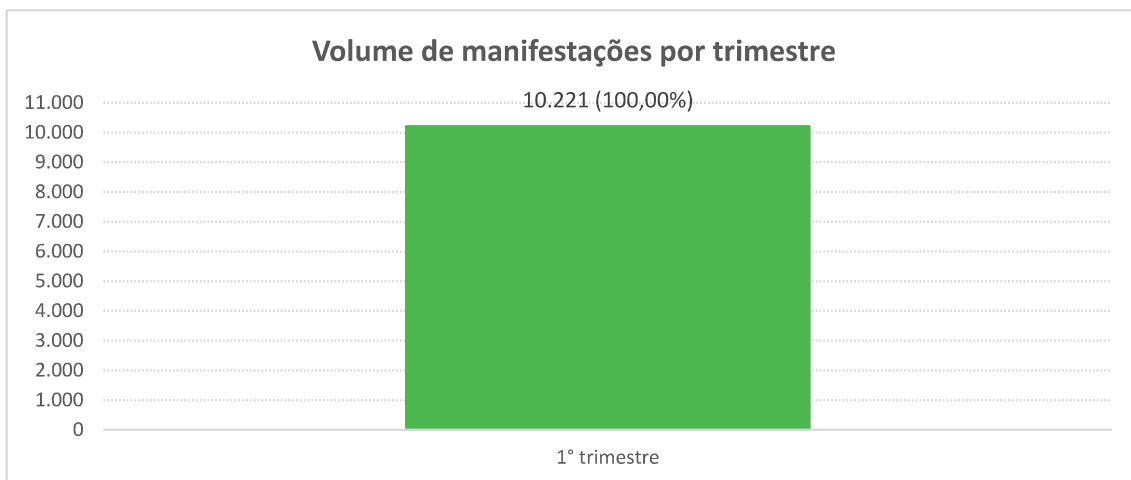
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os resultados podem ser visualizados por meio do link:

<https://www.sesirs.org.br/transparencia/sesi/integridade#relatorio-demonstrativos>

## 3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

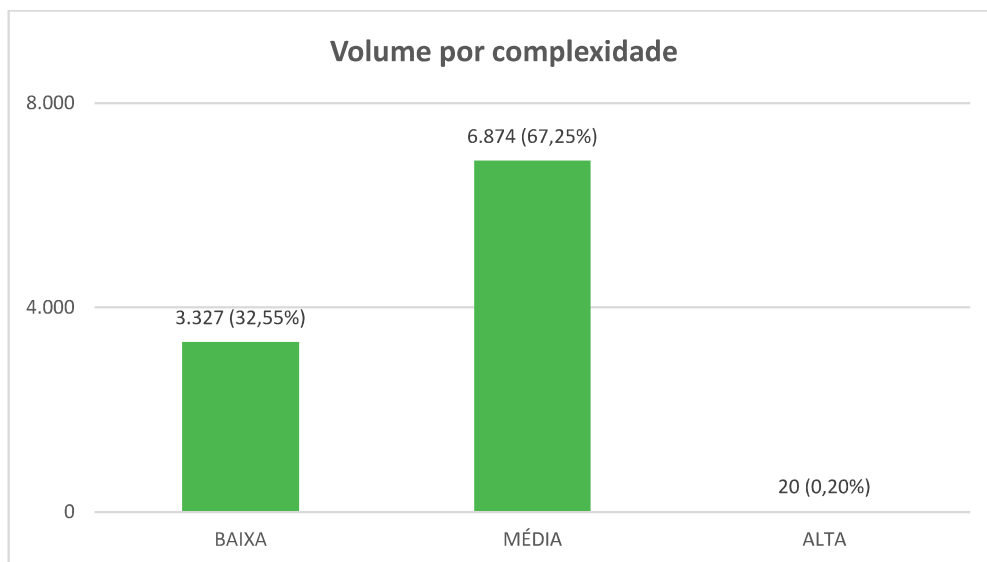
### 3.1 Quantitativos de pedidos de acesso à informação recebidos

No período de janeiro a março de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/RS contabilizou **10.221 atendimentos**, abrangendo diferentes tipos de manifestações registradas. O volume trimestral assim como a distribuição mensal dos atendimentos está demonstrado nos gráficos a seguir, possibilitando a análise da evolução e do comportamento dos registros ao longo do ano.



### 3.2 Pedidos por tipo de manifestação

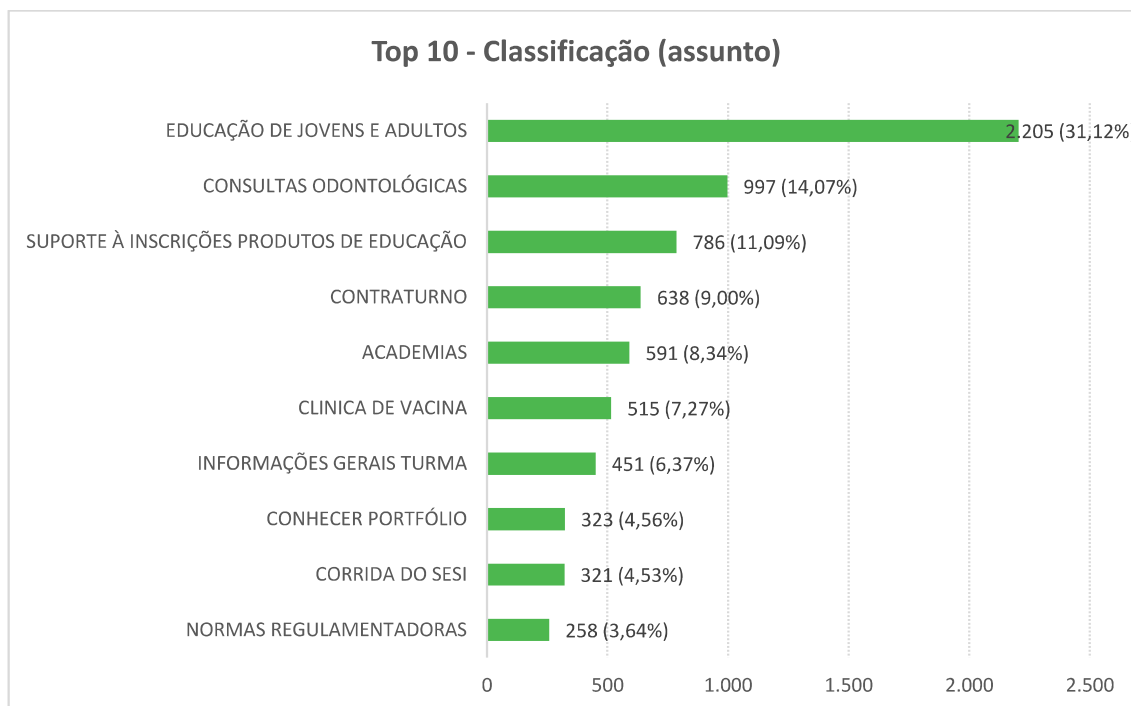
A maioria das manifestações referem-se a registros de interesse representando 54,38% dos atendimentos nessa classificação, conforme demonstrado a seguir:



Tipo de manifestação	Ocorrências	Representatividade
Interesse	5.558	54,38%
Informação	3.327	32,55%
Oportunidade	1.312	12,84%
Reclamação	18	0,18%
Denúncia	2	0,02%
Elogio/sugestão	4	0,04%

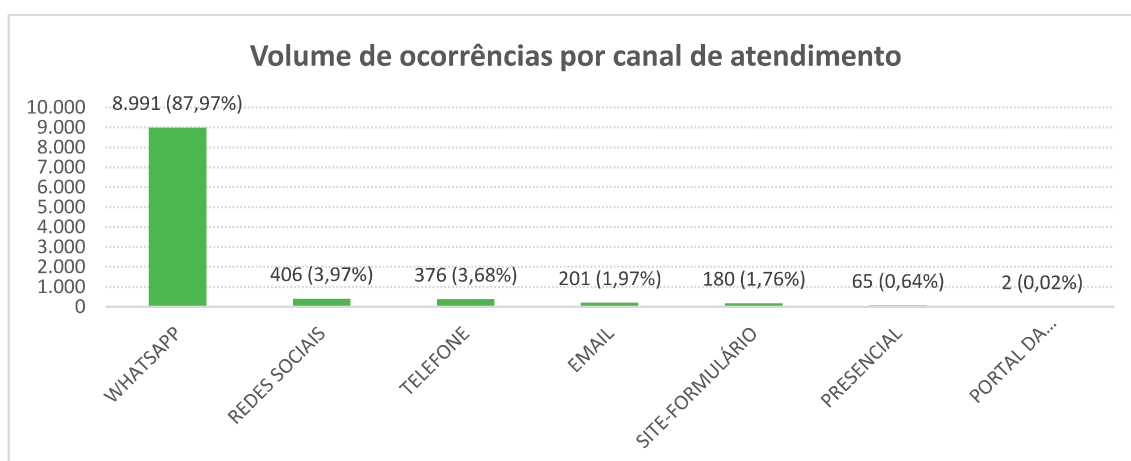
### 3.3 Pedidos por tipo de assunto

Os principais assuntos abordados pelos clientes no período, estão relacionados a pedidos de suporte às inscrições de produtos de educação e solicitações de certificados, conforme abaixo:



### 3.4 Pedidos por tipo de canal

Os principais canais de atendimento utilizados pelos clientes como meio de comunicação para o envio de suas manifestações, no período, foram o “WhatsApp” (87,97%), “Redes Sociais” (3,97%) e “Telefone” (3,68%), seguido dos demais canais, conforme demonstrado abaixo:



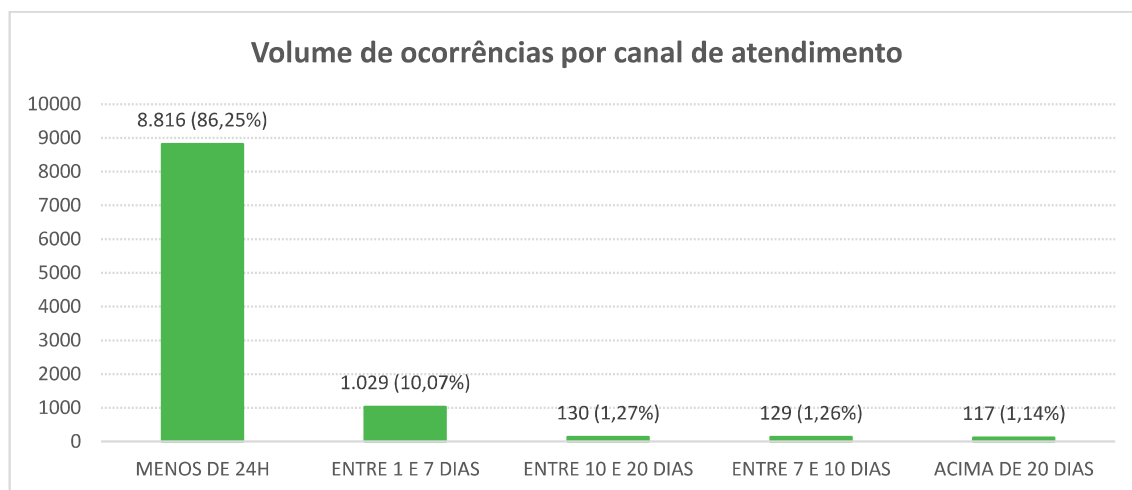
## 4 INDICADORES DE DESEMPENHO

Para realizar o acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo / Total de demandas recebidas X 100	Percentual	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecidos no normativo interno	Numeral	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantitativo de casos omissos avaliados	Numeral	Quanto menor melhor

### 4.1 Resultados apurados

Do total de manifestações registradas, 97,59% foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos. Deste percentual, **86,25% receberam resposta em até 24 horas**. Conforme normativos vigentes, o prazo máximo para resposta às manifestações é de até 20 (vinte) dias úteis, salvo reclamações que possuem prazo de 10 dias úteis para solução, ambos casos contados do recebimento do pedido.



## 5 RECOMENDAÇÕES

Visando o aprimoramento da qualidade nos atendimentos prestados nos canais de informação do SESI/RS, recomenda-se a adoção das seguintes ações:

- **Ampliação do uso de recursos de Automação e Autoatendimento:**

Considerando o elevado volume de atendimentos registrados no período, recomenda-se avaliar a ampliação do uso de recursos automatizados, como respostas rápidas, fluxos automatizados e ferramentas de autoatendimento.

A adoção desses recursos pode contribuir para:

- Redução do tempo de resposta inicial;
- Otimização da produtividade da equipe;
- Direcionamento mais ágil das demandas;
- Melhor experiência do usuário nos canais digitais.

Essa estratégia permite que os operadores concentrem esforços em demandas que exigem maior análise ou abordagem consultiva.

## 6 CONCLUSÃO

O SESI/RS 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.

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

Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC, e que não houve atrasos injustificados, apontando a intenção em cumprir as prerrogativas da Transparência Passiva quanto à concessão do acesso à informação do cidadão como regra e não como exceção.

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 deste processo é uma pauta contínua no âmbito do SESI/RS.

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

**SESI** *Serviço  
Social  
da Indústria*