

A modern building with a glass facade and a concrete structure. The building has a large sign that reads 'SESI SENAI' and 'FED. FUTURO DO TRABALHO'. The building is surrounded by lush greenery, including palm trees and other tropical plants. The sky is clear and blue.

# Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

2º TRIMESTRE 2025

DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ



# ÍNDICE

01

Sobre o  
Relatório

02

Serviço de  
Atendimento ao  
Cidadão - SAC

03

Ouvidoria

04

Resultados e  
Informações  
Gerais

05

Indicadores de  
Desempenho

06

Considerações



## **SOBRE O RELATÓRIO**

O Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Serviço Social da Indústria do Amapá (SESI/AP) para o ano de 2025 demonstra o compromisso contínuo da instituição com a transparência e a melhoria dos processos de comunicação com a sociedade. Atualizado trimestralmente, o documento apresenta os canais oficiais de acesso à informação do SESI/AP, destacando especialmente o papel do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria.

Os canais de acesso à informação são regulamentados pelo art. 64-A do Decreto n.º 7.724/2012, que exige que entidades como o SESI/AP, que recebem contribuições ou recursos públicos federais, estejam em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011). Esses canais são essenciais para garantir o direito do cidadão à informação.

A integridade dos registros e o cumprimento de prazos são prioridades na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/AP.

Para isso, são utilizados controles e sistemas que asseguram transparência e eficiência no atendimento às demandas da sociedade.

Entre janeiro e março de 2025, foi promovida ampla divulgação dos canais durante os eventos institucionais e e-mail marketing. Essa ação ressaltou a importância da contribuição de cada indivíduo para a construção de um ambiente mais justo e colaborativo.

Além disso, o ouvidor do SESI/AP participou de uma certificação promovida pelo Sistema Indústria, fortalecendo e aprimorando a atuação para oferecer um atendimento eficiente e humanizado.

Essas iniciativas refletem o compromisso sólido do SESI/AP em fortalecer a transparência e promover a participação ativa de todos no processo.

- Canais de Acesso
- Responsáveis
- Classificação das demandas
- Processo de atendimento

02

## Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC



# Canais de Acesso

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/AP é um canal essencial para garantir a transparência e o acesso à informação pela sociedade. Os cidadãos podem encaminhar seus pedidos de acesso à informação através de diversos meios, assegurando que suas demandas sejam atendidas de forma eficiente e transparente.

## Meios de acesso:

-  <https://www.ap.sesi.br/transparencia-sesi/sac/>
-  (96) 3084-8900
-  sac@sesisenaiap.org.br
-  <https://www.instagram.com/amapasesi/>
-  +55 96 8409-0639

Além desses canais, é disponibilizado ao usuário um conjunto de Perguntas Frequentes no Portal da Transparência do SESI/AP.



A Coordenação de Comunicação Mercado e Marketing (CCOM) é responsável por receber, classificar e encaminhar as solicitações. Utilizando o sistema de registro de manifestações e outros meios disponíveis, a CCOM direciona as demandas às áreas técnicas adequadas para resposta, e após o recebimento devidas orientações, garante o retorno ao solicitante.

Se o cidadão não estiver satisfeito com a resposta à sua solicitação de informação ou qualquer outro assunto, poderá recorrer à Ouvidoria a qualquer momento.

<b>Classificação por Complexidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
Baixa	Casos em que para análise da matéria, não se faz necessário o apoio do responsável superior ou máximo, podendo ser atendido diretamente pelo SAC.	7 (sete) dias
Média	Casos em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do responsável superior ou máximo.	7 (sete) dias
Alta	Casos em que a apreciação da matéria será de competência do responsável superior ou máximo.	20 (vinte) dias



Etapas de atendimento do SAC:



- Canais de Acesso
- Responsáveis
- Classificação das demandas
- Processo de atendimento

03

**Ouvidoria**



## Canais de Acesso

A Ouvidoria do SESI/AP é responsável pela gestão dos relacionamentos entre a instituição e seus públicos, interno e externo. Sua função principal é resolver questões que possam afetar a satisfação das partes envolvidas. Para isso, a Ouvidoria recebe, analisa, organiza e resolve manifestações, mobilizando as áreas institucionais pertinentes para encontrar soluções.

Esse processo é essencial para subsidiar decisões estratégicas e melhorar os processos organizacionais e os serviços oferecidos.

Como a informação é o principal insumo da Ouvidoria, é crucial que as manifestações sejam corretamente classificadas de acordo com sua natureza, assunto e status, garantindo um tratamento eficiente e eficaz.

### Meios de acesso:



<https://www.ap.sesi.org.br/transparencia-sesi/integridade/ouvidoria/>



(96) 3084-8940



ouvidoria@sesisenaiap.org.br



Atendimento presencial  
Endereço: Av. Padre Júlio Maria  
Lombaerd, 2000 - Santa Rita, CEP:  
68.901-283 - Macapá/AP  
Horário de Atendimento: Segunda a  
sexta, de 08h às 12h e 14h às 18h.



## Classificação e prazos para análise das demandas da Ouvidoria:



O Decreto nº 7.724, de 2012, introduziu o direito do requerente de recorrer em casos de negativa ou omissão de resposta a pedidos de informação. Se o pedido for negado, a entidade requerida deve informar os motivos da negativa, e o cidadão pode questionar a decisão ou a ausência de justificativas. O recurso deve ser interposto em até 10 dias úteis após a negativa, e a autoridade responsável tem 5 dias úteis para emitir a resposta.

Além disso, o cidadão que não receber qualquer resposta de sua solicitação, pode apresentar uma reclamação por omissão. Esse recurso deve ser interposto no prazo de 10 dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido.



Etapas de atendimento da Ouvidoria:



- Evolução dos Atendimentos
- Atendimentos por Assunto
- Atendimentos por canal

03

## Resultados e Informações Gerais



# SAC

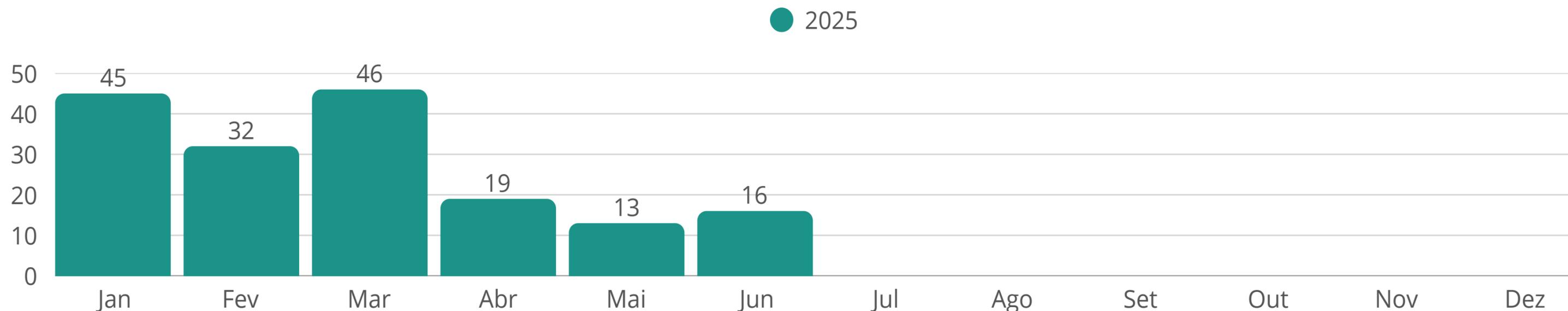
Ao longo do 1º e 2º Trimestre de 2025, foram registrados 171 (cento e setenta e um) atendimentos, com um crescimento significativo de demandas, se comparado ao mesmo período em 2024, no qual foram computados 14 (quatorze) atendimentos no período de janeiro a junho, conforme relatório disponibilizado no Portal da Transparência.

O canal mais utilizado para comunicação são as redes sociais oficiais da Instituição, representando 93,4% das demandas.

## Atendimento por Canal

-  Formulário no Portal da Transparência: 10
-  Telefone: 0
-  E-mail: 0
-  Mídias sociais: 161

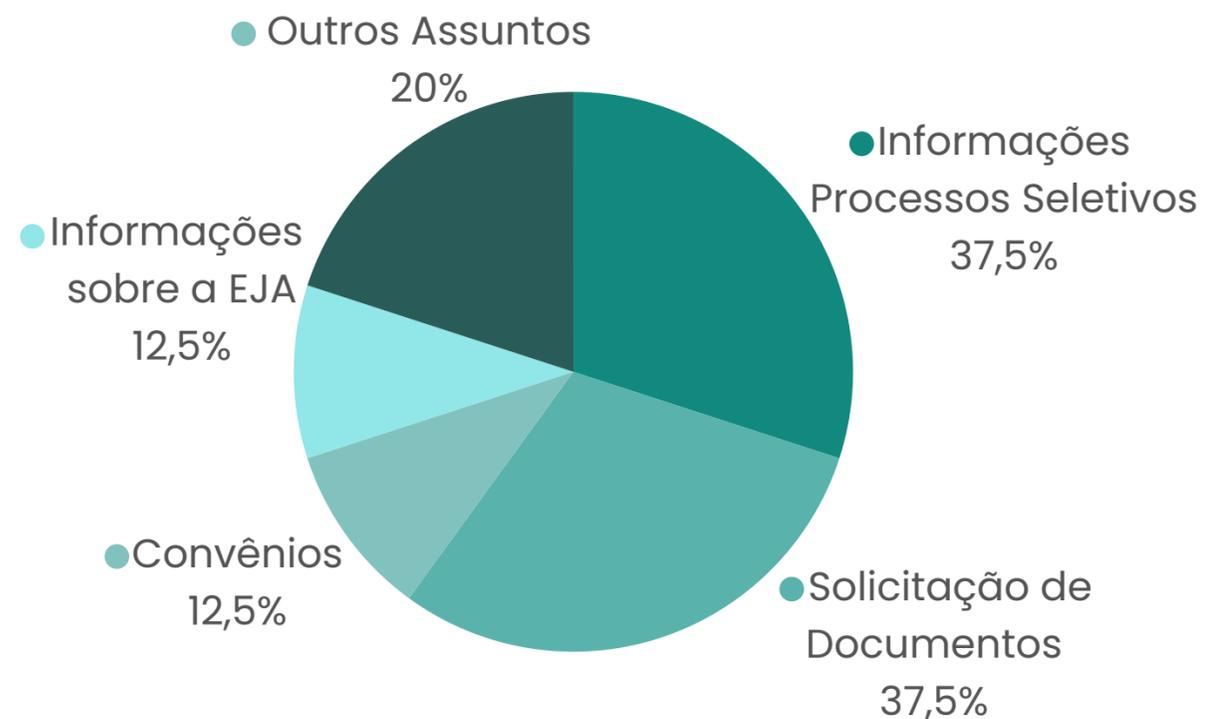
## Evolução dos Atendimentos





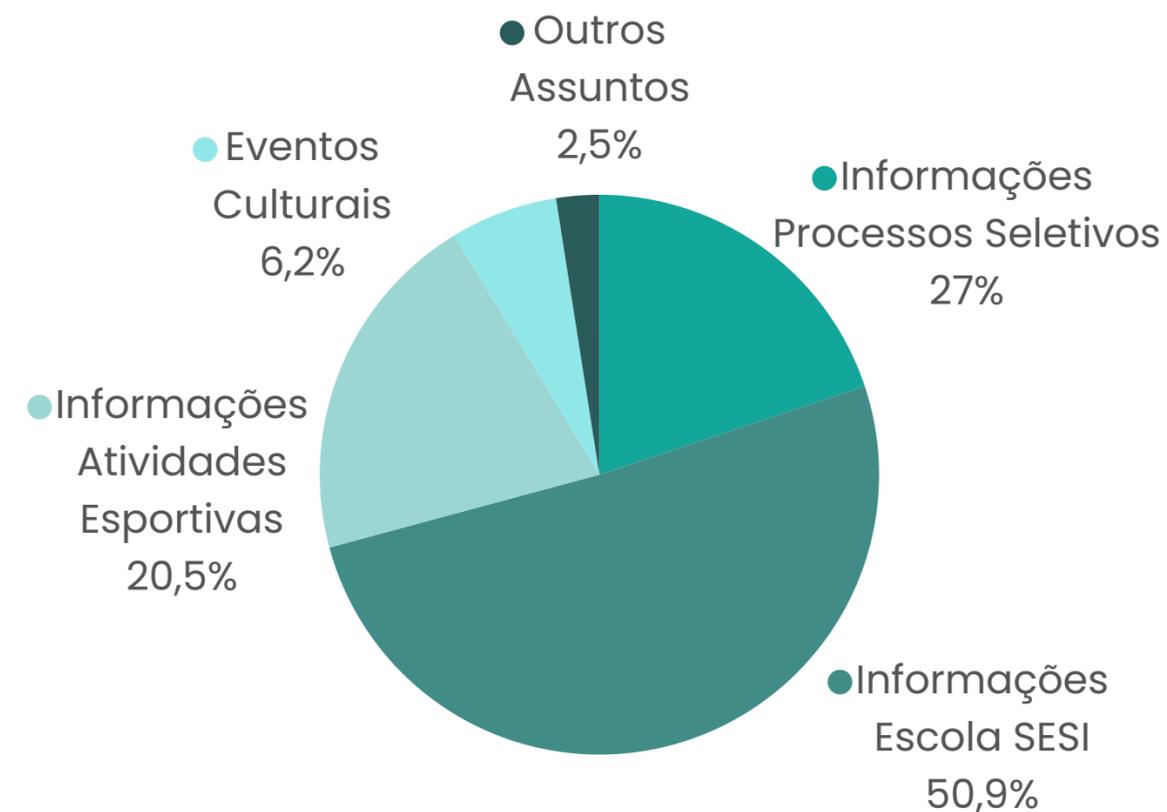
Nos atendimentos recebidos via Formulário Online disponibilizado no Portal da Transparência, e-mail e telefone, destacam-se as buscas por informações relacionadas aos processos seletivos e pedidos de documentos.

### Atendimento por Tipo de Manifestação - Portal da Transparência, E-mail e Telefone



As demandas nas redes sociais englobam os canais oficiais do SESI Amapá no Instagram e Whatsapp. Passando a integrar o presente relatório por representar uma ferramenta útil na acessibilidade e comunicação com a sociedade.

### Atendimento por Tipo de Manifestação - Redes Sociais





# Ouvidoria

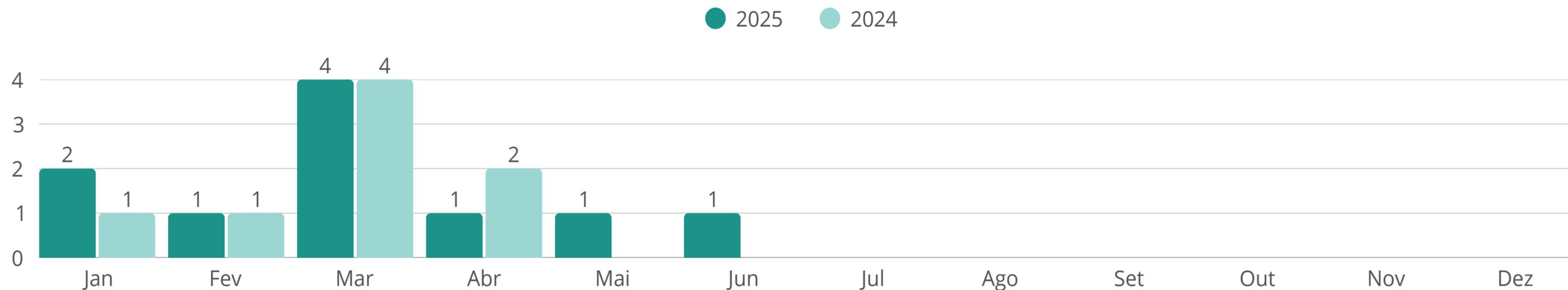
Ao longo do 1º e 2º Trimestre de 2025, foram registrados 10 (dez) ocorrências no canal de atendimento da Ouvidoria. Com um crescimento de demandas, se comparado ao mesmo período em 2024.

O canal mais utilizado para comunicação é o formulário online disponível no Portal da Transparência.

## Atendimento por Canal

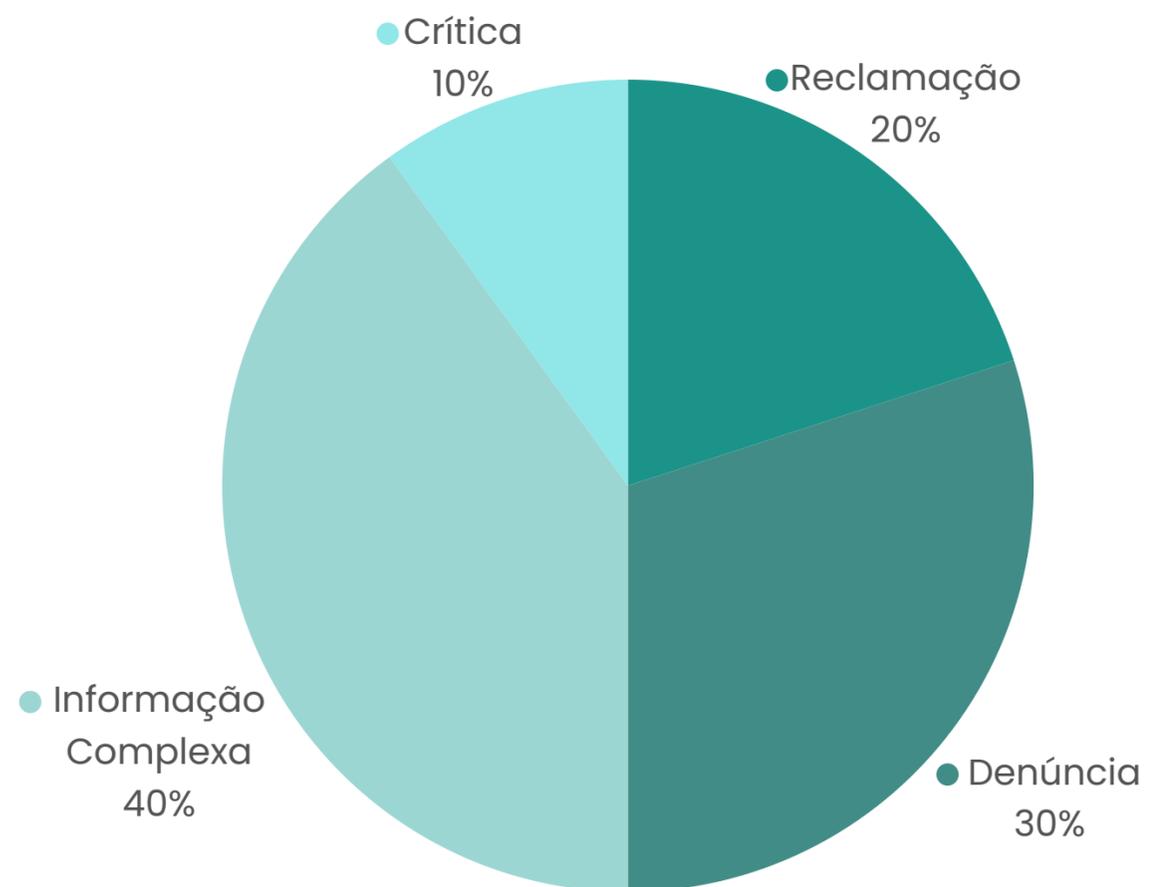
-  Formulário no Portal da Transparência: 08
-  Telefone: 0
-  E-mail: 02
-  Atendimento presencial: 0

## Evolução dos Atendimentos





### Atendimento por Tipo de Manifestação



No período de janeiro a junho foram recebidas 10 (dez) manifestações através dos canais de atendimento da Ouvidoria. Sendo classificadas em:

- Denúncias: 3
- Reclamações: 2
- Críticas: 1
- Informação Complexa: 4
- Sugestão: 0
- Elogio: 0

Ressaltamos que as manifestações são acolhidas, avaliadas e respondidas de acordo com as diretrizes do manual da ouvidoria, garantindo sempre a proteção dos direitos do manifestante.

45 %

- Efetividade
- Tempo médio de resposta

27 %

65 %

35 %

05

## Indicadores de Desempenho



# SAC

## **Efetividade : 100%**

Fórmula de cálculo:

Quantidade de demandas atendidas / Total de demandas recebidas x 100.

## **Tempo Médio de Resposta de Demandas do Portal da Transparência: 1,2 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

## **Tempo Médio de Resposta de Demandas das Redes Sociais: 1 dia útil**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

Para garantir a melhoria contínua do monitoramento e a excelência dos canais de acesso à informação, foram estabelecidos indicadores de desempenho com base na Lei de Acesso à Informação e no Programa de Compliance do SESI Amapá.

Esses indicadores são estratégicos para que os gestores avaliem a conformidade, qualidade e eficiência das ferramentas e processos utilizados para registrar e tratar as demandas dos cidadãos, além de possibilitar a identificação de medidas necessárias para o aprimoramento contínuo dos canais de acesso à informação.

No decorrer do 1º e 2º trimestre de 2025, todas as denúncias e demais ocorrências registradas foram respondidas adequadamente, representando 100% dos atendimentos.

No que diz respeito ao Tempo Médio de Resposta (TMR), indicador utilizado para mensurar a eficiência e a celeridade nos atendimentos realizado, os resultados demonstraram um desempenho altamente satisfatório.



# Ouvidoria

## **Efetividade : 100%**

Fórmula de cálculo:

Quantidade de demandas atendidas / Total de demandas recebidas x 100.

## **Tempo Médio de Resposta de Denúncias: 2 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 20 dias de resposta para denúncias.

## **Tempo Médio de Resposta de Demais Manifestações: 8 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 07 dias de resposta para reclamações, solicitação de informação complexa, elogios, críticas e sugestões.





# Acessibilidade

O Departamento Regional do Amapá (SESI/AP) disponibiliza meios de acessibilidade em conformidade com a Lei nº 10.098 de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Os canais de acesso à informação do SESI/AP, incluindo o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a seção de Perguntas Frequentes (FAQ) e a Ouvidoria, estão localizados na primeira página do Portal da Transparência, com visualização facilitada de todos os meios de contato. Esses canais também incluem ícones específicos, como recursos assistidos, avatar de Libras e áudio, para garantir que pessoas com deficiência possam acessar os conteúdos de forma irrestrita.



## Considerações

No período analisado, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria do SENAI Amapá apresentaram resultados satisfatórios, mas algumas melhorias são necessárias. Recomenda-se incentivar a participação dos usuários na pesquisa de satisfação, além da formalização do Procedimento Operacional Padrão (POP) para o SAC.

O relatório atual destaca os avanços do SESI Amapá no atendimento ao cidadão, especialmente por meio do SAC e da Ouvidoria. O compromisso com a conformidade às normativas regulatórias e a busca contínua pela eficiência e qualidade nos serviços prestados são evidentes. A implementação da pesquisa de satisfação representa um marco importante, fornecendo dados concretos para embasar decisões futuras e possibilitar ajustes e melhorias contínuas.

Além disso, o papel proativo da Ouvidoria e do SAC no apoio às atividades institucionais é essencial para garantir eficácia e alinhamento entre as áreas envolvidas. Os resultados apresentados demonstram um desempenho satisfatório, impulsionando a motivação da equipe e reforçando o compromisso com a transparência e integridade das informações repassadas aos cidadãos. Esse impulso fortalece o direcionamento da instituição para continuar monitorando e ajustando seus processos, assegurando excelência no atendimento e aderência aos princípios de transparência e responsabilidade na gestão.

**SESI** *Serviço Social da Indústria*



Programa de **Compliance**