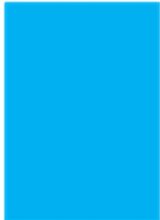


**Relatório de Monitoramento
de atividades dos Canais de
Acesso à Informação**

1º Trimestre

2023

SESI DEPARTAMENTO NACIONAL



Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Nacional.....	6
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	6
2.2 Ouvidoria	8
2.3 Processos de atendimento	10
3. Resultados e Informações Gerais	11
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	11
3.2 Resultados e Informações Gerais	12
Quantidade de pedidos de informação recebidos por mês.....	12
Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação.....	13
Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade	13
Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI/DN	13
Manifestação recebidas pela Ouvidoria	13
4. Indicadores de Desempenho	14
4.1 Resultados apurados	15
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	15
Prazo médio de atendimento	15
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos.....	16
Acessibilidade.....	16
Pesquisa de satisfação.....	16
5. Recomendações	18
6. Conclusão	19

1. Introdução

O SESI Departamento Nacional vem investindo consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Em 2022 a agenda institucional, sob coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, abordou uma série de propostas voltadas para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, a criação de fluxogramas ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/DN.

Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação. As devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SESI.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SESI.



As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2022, previram procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SESI/DN 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 Departamento Nacional do SESI 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.

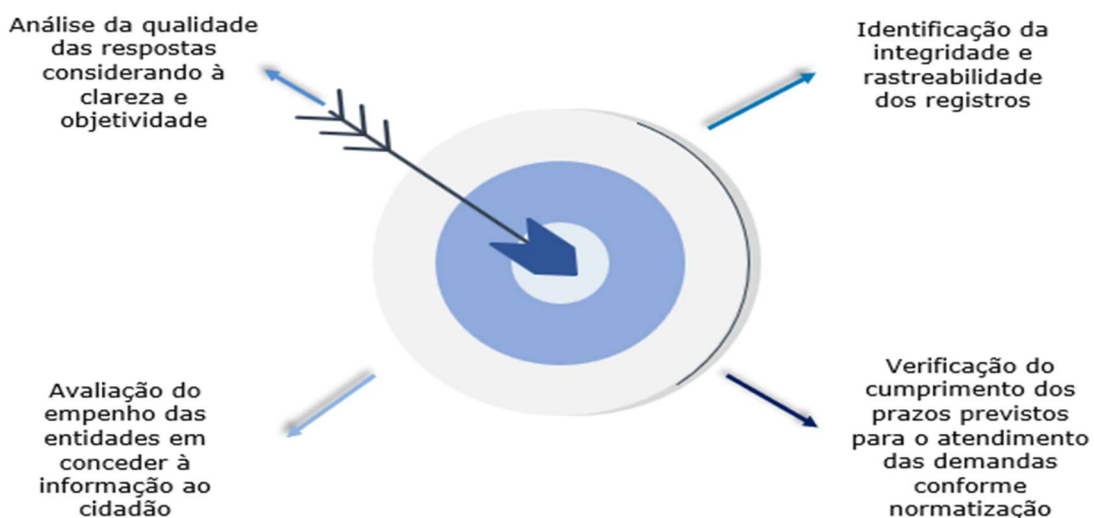
Em 2022 também ocorreu a definição do “**Responsável pelo Monitoramento**”, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

A formalização do Responsável pelo Monitoramento ocorreu em fevereiro de 2022, com a

designação da Superintendência de *Compliance* e Integridade – SUCOM, por meio da Portaria Conjunta nº 01/2022.

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/DN, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

Procedimentos de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação

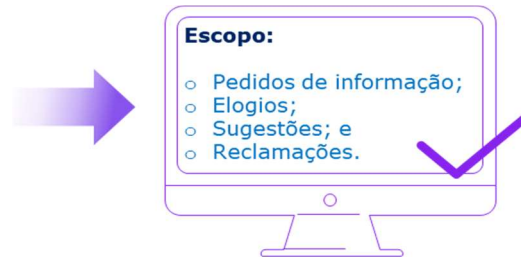


A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SESI/DN com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

No 1º trimestre de 2023, foram realizados o total de 129 atendimentos, conforme informações fornecidas pelo SAC do SESI/DN. Já pela Ouvidoria, foram recebidas 04 reclamações e 01 sugestão para o mesmo período.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o **escopo** previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade¹, os elogios, as sugestões bem como as reclamações recebidas pelo SESI/DN via Portal da Transparência, Portal do SESI, Portal da Indústria, telefone e e-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.



Objetivo: Avaliar o cumprimento de dispositivos com força normativa e as diretrizes do Programa de Compliance.

Período de referência:
1º trimestre de 2023

Publicação em 31/05/2023

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/DN, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação no 1º trimestre de 2023.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de *Compliance* do SESI/DN prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, como as reclamações recebidas no período.

¹ Pedidos de informação de baixa complexidade: atendidos em até 2 dias úteis / média complexidade: até 07 dias úteis / Pedidos de informação de alta complexidade: Até 20 dias úteis.



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

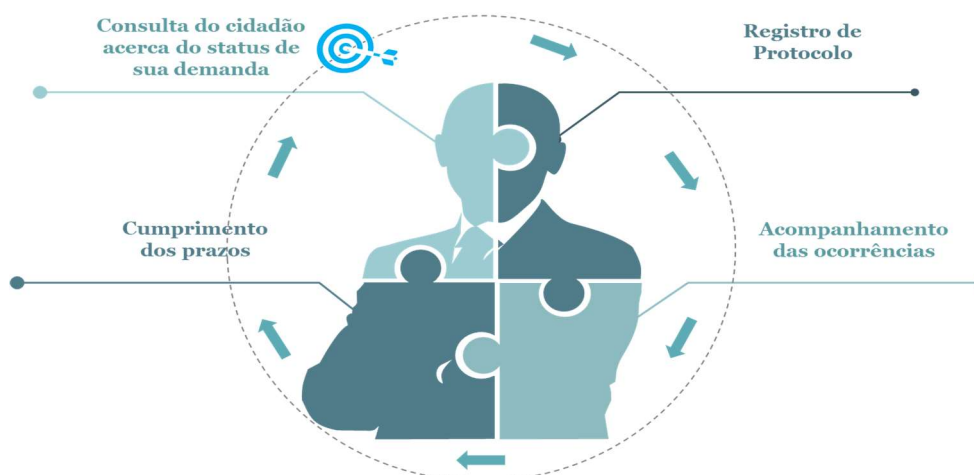
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Departamento Nacional possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

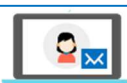
O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

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.

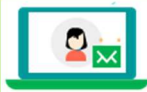


O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI/DN pelos seguintes meios de comunicação:



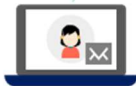
Site da Transparência do SESI/DN

<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/sac/>



Portal da Indústria do SESI

<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi>



Portal da Indústria

<https://www.portaldaindustria.com.br/institucional/fale-conosco/>

Telefone



**SAC - Serviço de atendimento
ao cidadão**

(61) 3317 9989 / (61) 3317 9992

E-mail



sac@sesicni.com.br



Presencial



Atendimento de segunda a
sexta-feira, das 9h às 18h.



SBN - Quadra 1 - Bloco C
Ed. Roberto Simonsen
Brasília - DF CEP 70040-903

FORMULÁRIO

(para atendimento presencial)



Download

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SESI Departamento Nacional é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada pela Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021 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/DN pelos seguintes meios de comunicação:

 **E-mail**
ouvidoria@cni.com.br

 **Telefone**
Ouvidoria
(61) 3317-9214



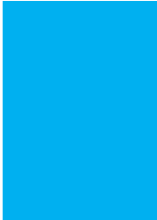
Presencial

-  Horário de atendimento: 09h às 18h
-  Endereço: SBN. Quadra 01, Bloco C Ed. Roberto Simonsen, Asa Norte, Brasília/DF CEP: 70.040-903

 **Site da Transparência do SESI/DN**
<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/ouvidoria/>

Como **instância recursal** do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI/DN, 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/DN**
<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/sac/>



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:

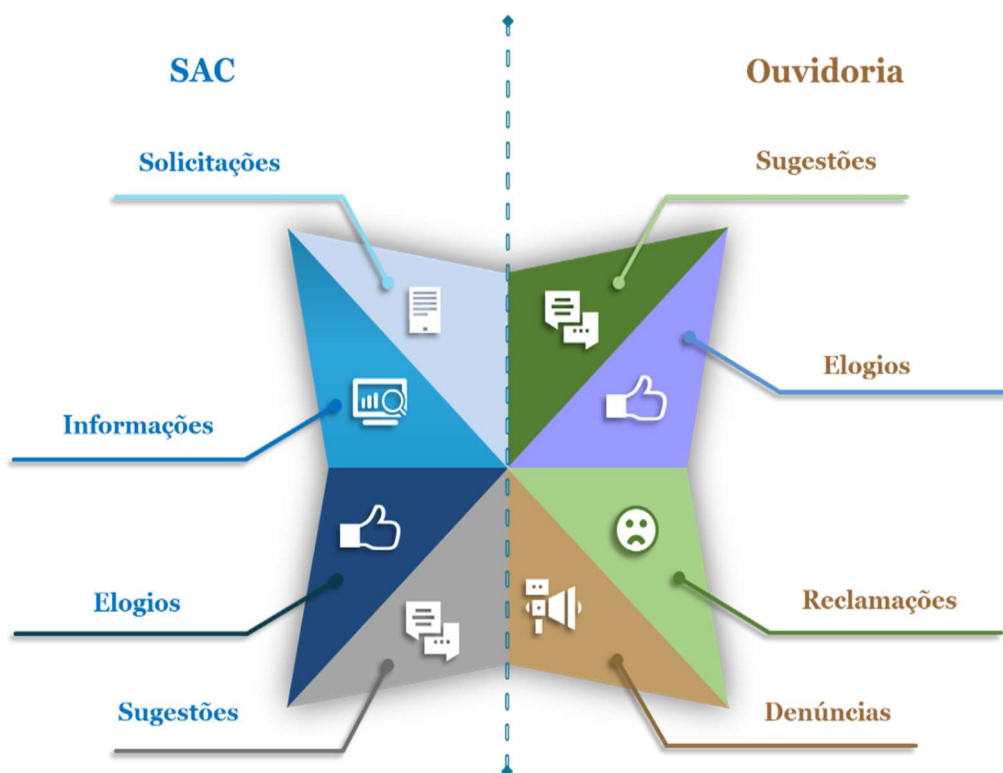
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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.



2.3 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI Departamento Nacional, 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 Comitê de Transparência e Gestão do SESI/DN.

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:

<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/integridade/>.

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação



A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI Departamento Nacional tem experimentado um processo de aprimoramento desde o exercício de 2017, que contou com a estruturação dos canais, a implementação de sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, a elaboração de manuais de orientação aos órgãos regionais, entre outras ações.

Ao longo do exercício de 2022, o SESI/DN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, promovendo:

- Fóruns e debates no âmbito do Comitê de Transparência para deliberações institucionais

quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;

- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Elaboração de normativo;
- Elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- Orientações aos Departamentos Regionais e Conselho Nacional do SESI quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias.

Registra-se que para o exercício de 2023 estão previstas implementações de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

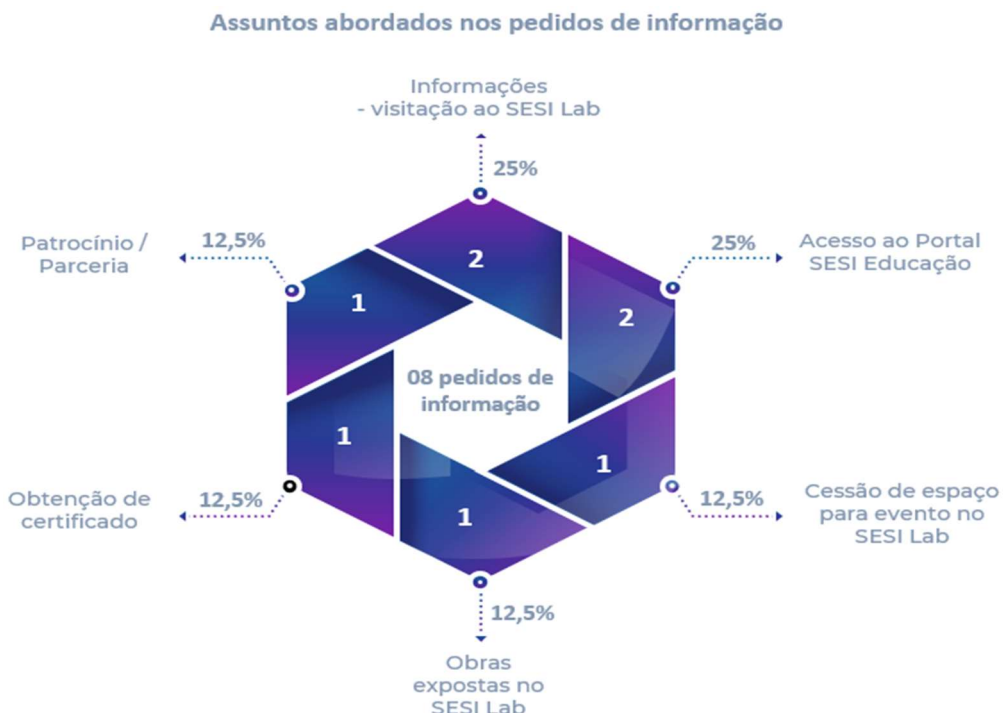
3.2 Resultados e Informações Gerais

Quantidade de pedidos de informação recebidos por mês

No 1º trimestre de 2023 foram efetuados 129 atendimentos pelo SAC do SESI/DN. Destes, 08 foram pedidos de informação de média complexidade (não houve pedidos de informação de alta complexidade no período), sendo 63% destes recebidos no mês de janeiro via o Portal do SESI LAB e por e-mail.

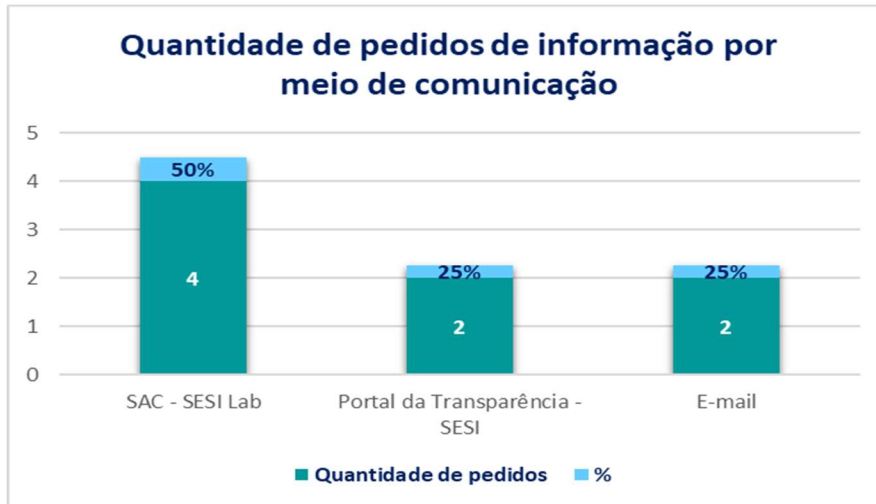


Os 08 pedidos de informação enviados pelos cidadãos no 1º trimestre referiam-se aos seguintes conteúdos:



Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

O Portal do SESI LAB do Departamento Nacional foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação no 1º trimestre, seguido Portal da Transparência e do e-mail do SAC/DN. No exercício, não houve pedidos de informação de média e alta complexidade recebidos via telefone.



Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Todos os pedidos de informação que compuseram o escopo do nosso monitoramento no período (08) foram classificados como de média complexidade. Não houve pedidos de informação de alta complexidade entre os meses de janeiro e março de 2023.

Conforme estabelecido no escopo do Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação nossas análises não preveem, para o período em questão, a abordagem dos pedidos de informação de pronto atendimento (FAQ), classificados como de baixa complexidade.

Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI/DN

No 1º trimestre de 2023 não foram enviadas pelo cidadão sugestões e elogios.

Manifestação recebidas pela Ouvidoria

No 1º trimestre de 2023 foram recebidas pela Ouvidoria do SESI/DN 04 reclamações e 01 sugestão. Não foram recebidos elogios no período.

As reclamações recebidas foram devidamente direcionadas às áreas responsáveis.

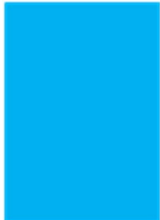
4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 1º trimestre de 2023, 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.

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/DN.



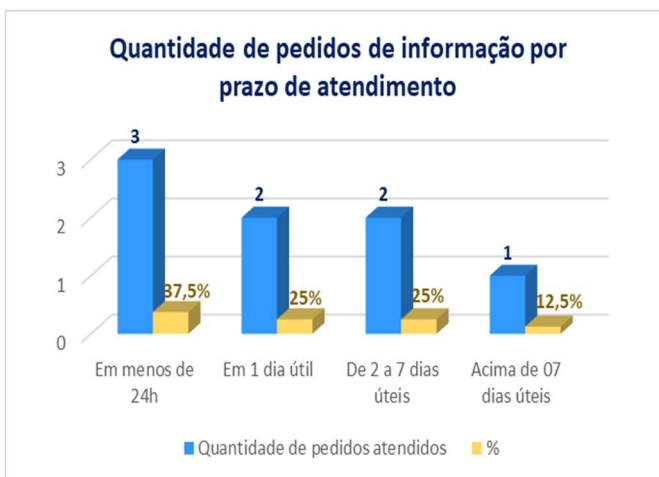
É fundamental esclarecer que os indicadores definidos não se limitam aos definidos para o período em questão. A instituição de novos parâmetros de medição ocorre à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.



4.1 Resultados apurados

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Dos 08 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, 07 (87,5%) foram atendidos dentro do prazo previsto para atendimento de demandas de média complexidade, que é de 07 dias úteis contado do recebimento do pedido.



A maioria deles (05) foram atendidos em até 01 dia útil, prazo bem inferior ao definido pela normativa, o que demonstra a eficiência obtida pelo SAC/SESI-DN com as melhorias que têm sido implementadas nos procedimentos internos e nas ferramentas utilizadas para gestão do acesso às informações.

Prazo médio de atendimento



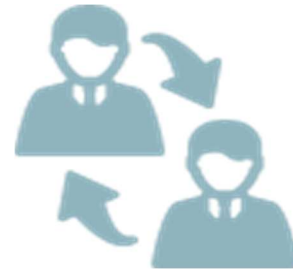
O prazo médio de atendimento foi de 02 dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 7 dias úteis para pedidos classificados como de média complexidade.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SESI/DN tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo².

²<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/sac/>

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No 1º trimestre de 2023 não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/DN, sendo todos os 08 pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instâncias recursais para o atendimento de sua requisição.



Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SESI-DN quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se 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/DN no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SESI.

Pesquisa de satisfação

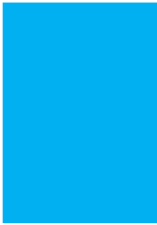
A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e é realizada após o encerramento do atendimento ao pedido de informação.

É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 1 a 10, sendo:

- 1 a 3 – muito insatisfeito;
- 4 a 5 – insatisfeito;
- 6 a 7 – satisfeito;
- 8 a 10 – muito satisfeito.



Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante é convidado, por e-mail, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.



Entre os meses de janeiro e março, foram respondidas 23 pesquisas de satisfação enviadas pelas órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria aos usuários.

A nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 8,3, demonstrando, conforme a escala definida, que o cidadão considerou “muito satisfatório” o atendimento oferecido pelos órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria.

Também foi auferido o *Net Promoter Score*, ou NPS. Ele é uma métrica desenvolvida para medir o grau de satisfação e lealdade dos usuários junto às organizações, e pode ser utilizado por vários setores de negócio. O NPS é utilizado pelas maiores empresas do mundo como um indicador de satisfação de seus clientes.

A pergunta utilizada para calcular a métrica foi: “*Considerando uma escala de 1 a 10, sendo 1 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, qual seu grau de satisfação sobre o atendimento prestado?*”

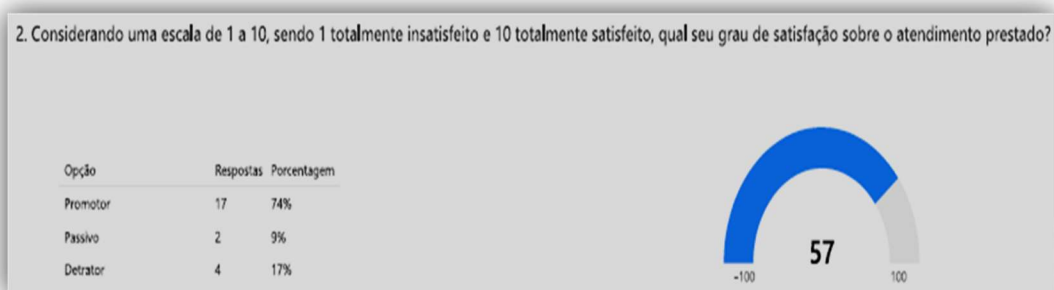
Divisão dos Grupos:

- ✓ Respostas de 0 a 6 - Detratores, usuários insatisfeitos, não indicam a utilização dos serviços;
- ✓ Respostas de 7 a 8 - Passivos, usuários indiferentes em relação ao atendimento.
- ✓ Respostas de 9 a 10 - Promotores, usuários que recomendarão a utilização dos serviços da organização.

O cálculo do NPS é obtido a partir da subtração do % dos avaliadores detratores do % dos avaliadores promotores.

O resultado obtido do NPS para as pesquisas respondidas no 1º trimestre de 2023 foi de 57, o que implica dizer que a maioria dos respondentes (74%) atribuíram notas entre 9 e 10 acerca dos serviços de atendimento ofertados. Interessante sinalizar que, conforme a avaliação do mercado, um NPS acima de 50 indica que a percepção do usuário é “muito boa” acerca da qualidade dos serviços oferecidos.

Resultado do NPS dos órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria
Net Promoter Score





5. Recomendações

Como já divulgado no Relatório de Monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação relativo ao exercício de 2022, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DN apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

Considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, no 1º trimestre de 2023 não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SESI/DN, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados, foram avaliadas e discutidas com o SESI/DN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC.

Uma delas foi a manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação simultaneamente, que permitam

maior celeridade no processo de reporte.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria a ser avaliada pela área gestora é a possibilidade de rastrear os resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SESI/DN.

Registra-se aqui, que no projeto intitulado “SAC Fase 3” estão previstas melhorias para o exercício de 2023, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SESI/DN abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.



6. Conclusão

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SESI/DN. Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

No 1º trimestre de 2023, observou-se que o SESI/DN 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 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 2 dias úteis, portanto 29% do

tempo máximo previsto para atendimento dos pedidos de média complexidade (7 dias úteis). Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Destacamos também que o índice de satisfação apurado de 8,3 sinaliza que o SESI/DN tem atendido às expectativas do público demandante de informações, bem como 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.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item 5 - **“Recomendações”**, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.