



Relatório de Monitoramento de
atividades dos Canais de Acesso à
Informação (Anual)

2022

DEPARTAMENTO
REGIONAL

PR

Sistema Fiep **SESI**

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI PR	5
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2.2 Ouvidoria	6
3. Resultados e Informações Gerais	8
4. Indicadores de Desempenho	11
5. Recomendações	14
6. Conclusão	15

1. Introdução

O monitoramento dos Canais de Acesso à informação tem como objetivo avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação oficiais, bem como os respectivos controles existentes. Enfatiza-se que o cumprimento das disposições previstas na LAI e no Programa de *Compliance* dos órgãos do SESI e do SENAI são os fundamentos que direcionam a abordagem do Relatório de Monitoramento.

Em linhas gerais, o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão, oferece como canais de atendimento um *link* identificado como SAC, no site da casa e um número de telefone. Canais pelos quais é possível ao cidadão realizar o registro da sua manifestação e posterior acompanhamento do seu atendimento.

O site está disponível 24h por dia, sete dias por semana, permite que o cidadão efetue o registro da sua manifestação preenchendo um formulário padrão, que por meio de um recurso automático, após clicar em “Enviar”, imediatamente o sistema registra a manifestação e envia e-mail ao cidadão informando o número de protocolo da sua manifestação. Este número deve ser sempre informado para eventuais consultas sobre a manifestação.

O atendimento telefônico é realizado entre 8h e 18h de segunda a sexta-feira, por uma equipe treinada para prestar o primeiro atendimento, esclarecer dúvidas e responder questionamentos simples, como endereço e telefone das nossas unidades. Além disso, eles informam e/ou encaminham a ligação para equipes especializadas da área Comercial e de Negócios, quando o questionamento é mais específico sobre os negócios.

A estratégia de monitoramento tem por objetivo a avaliação do compromisso do SESI/PR 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 abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas SESI e SENAI e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade bem como os elogios recebidos pelo SESI/PR 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.

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.

Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos ciclos de avaliação, portanto, trimestralmente.

Em conformidade às exigências da LAI, foi instituído o Responsável Superior. A Ouvidoria do SESI/PR 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 Gerente Executivo de Riscos e *Compliance* 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.

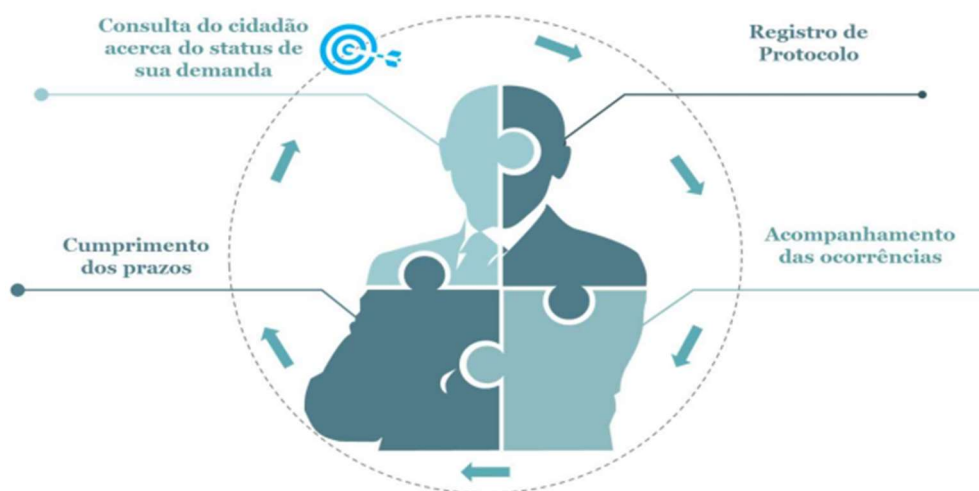
O foco é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SESI/PR,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

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI PR

O SESI/PR 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.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

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 suas manifestações ao SESI/PR pelos seguintes meios de comunicação:

 **Site da transparência do SESI/PR – SAC**

[Sesi - Transparência SESI - SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão \(sesipr.org.br\)](http://sesi.org.br)



Telefone Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

(41) 3271-9000 entre 8h e 18h

Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SESI/PR é responsável por mediar os interesses internos e externos junto a sociedade, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O 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/PR pelos seguintes meios de comunicação:



Site da transparência do SESI/PR - OUVIDORIA

[Ouvidoria - Sesi - Transparência SESI \(sesi.org.br\)](http://sesi.org.br)



Telefone - OUVIDORIA

(41) 3271-9000 entre 8h e 18h



E-mail – OUVIDORIA

ouvidoria@sistemafiep.org.br

PRESENCIAL



Horário de atendimento entre 8h e 18h



Endereço: Avenida Cândido de Abreu, 200
Cep. 80.530-902

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 desgosto 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.



Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI/PR, 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.
- 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/PR.

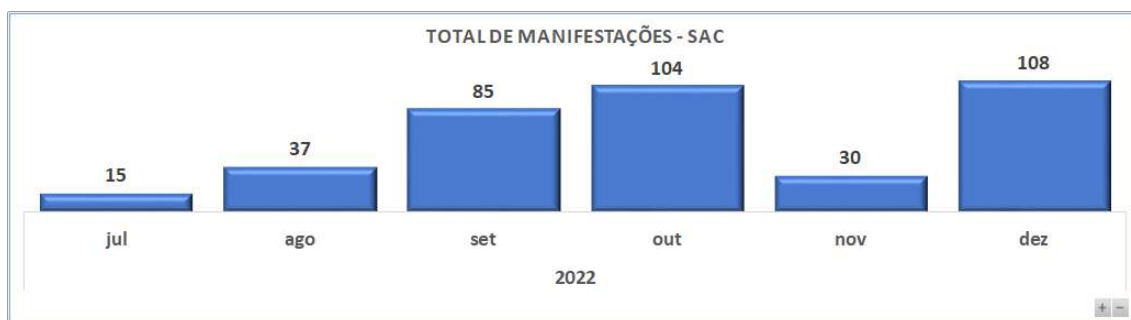
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://www.sesipr.org.br/transparencia/integridade/>

3. Resultados e Informações Gerais

Abaixo, demonstramos por meio de gráficos, a volumetria das manifestações, tanto de SAC, quando de Ouvidoria, no ano de 2022. Ressaltamos que, como não temos a segregação dos registros de SAC por casa, os gráficos relativos ao SAC deste relatório, são os mesmos demonstrados no relatório do SENAI/PR.

Gráfico 1



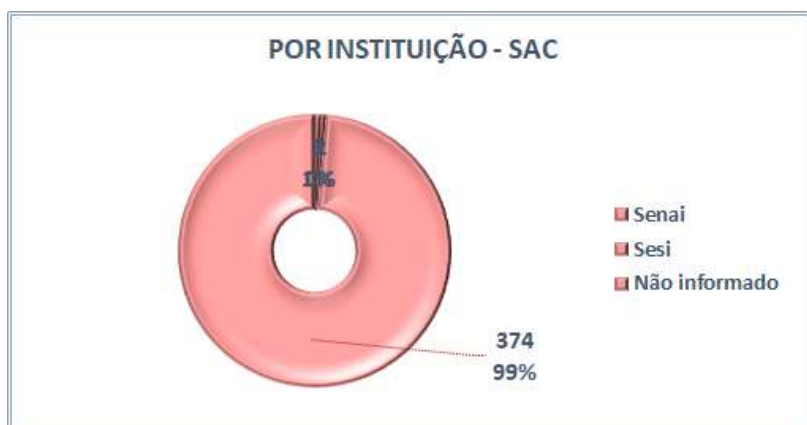
- O gráfico acima, demonstra o volume mês a mês, de manifestações recebidas no ano de 2022, cujo acumulado do ano são 379 manifestações.

Gráfico 2



O gráfico acima, demonstra o volume total de manifestações recebida no ano de 2022, por assunto. Como o campo "Assunto" no formulário, não é um campo obrigatório, a maioria vem sem essa informação. Por isso, do volume mais expressivo.

Gráfico 3



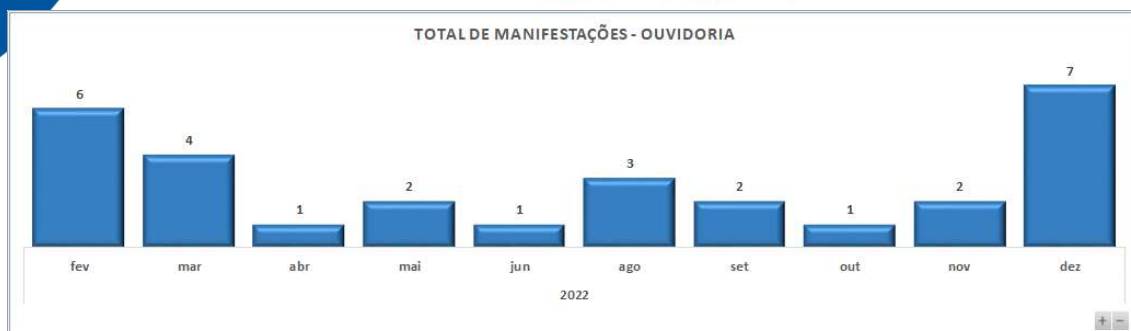
- No gráfico 3, apenas 5 manifestações possuem indicação de casa, pois no formulário disponibilizado para preenchimento pelo cidadão, não pede tal informação. Desta forma, mantemos o gráfico com a informação das duas casas.

Gráfico 4



- O gráfico acima, demonstra que recebemos 163 manifestações de Ouvidoria para a casa Sesi/PR, no ano de 2022.

Gráfico 5



- O gráfico acima, demonstra o volume de manifestações registradas no ano de 2022 para Ouvidoria SESI/PR, mês a mês, totalizando 29 registros.

Gráfico 6



- No gráfico 6, é evidenciada a distribuição das manifestações por assunto, em que tivemos 27 relacionadas a “Reclamação” e 2 como sendo “Solicitações”.

Gráfico 7



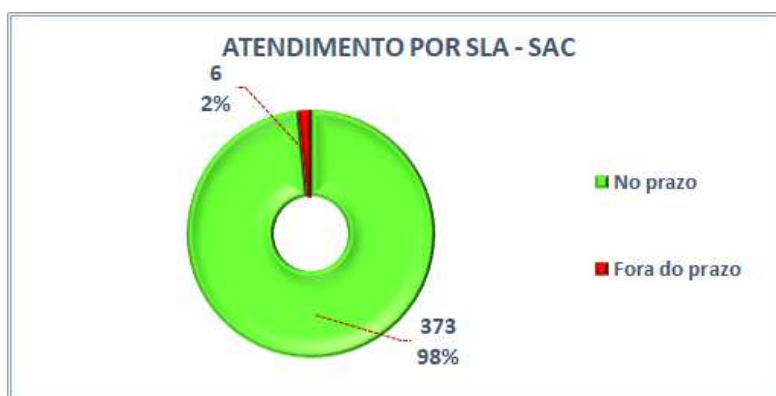
- No Gráfico 7, é possível evidenciar quais canais foram utilizados pelo cidadão, para registrar sua manifestação para Ouvidoria. Em sua maioria (22), foram por e-mail da Ouvidoria.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, 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/PR. 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/PR.

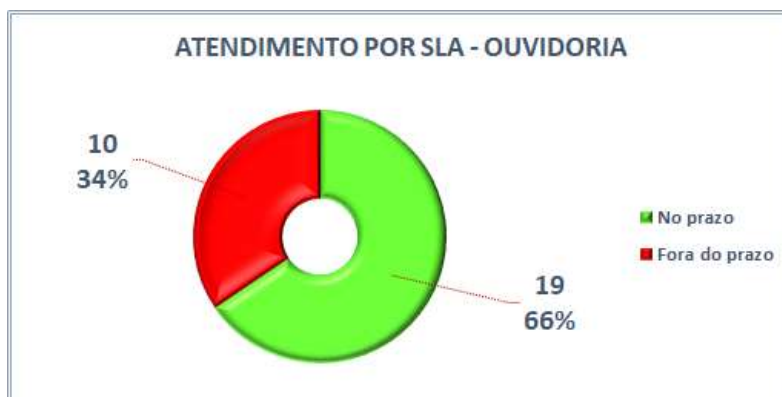
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Gráfico 8



- O gráfico nº 8, demonstra a performance de atendimento de todos os chamados/protocolos do ano. Sendo que 373 registros foram atendidos dentro do prazo definido. O SLA atual é de 7 dias úteis ou 70 horas para resposta.

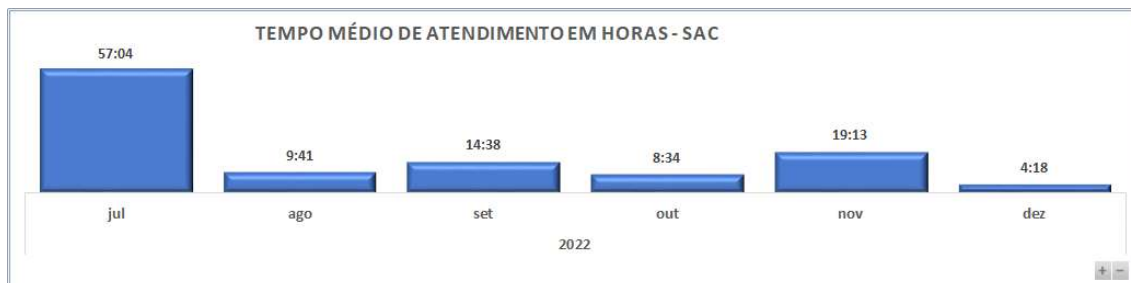
Gráfico 9



- Neste gráfico, demonstra a performance no atendimento de manifestações de Ouvidoria, onde foram realizados 19 (66%) atendimentos dentro do prazo estimado que é de 7 dias úteis e outros 10 (34%), foram atendidos depois do prazo.

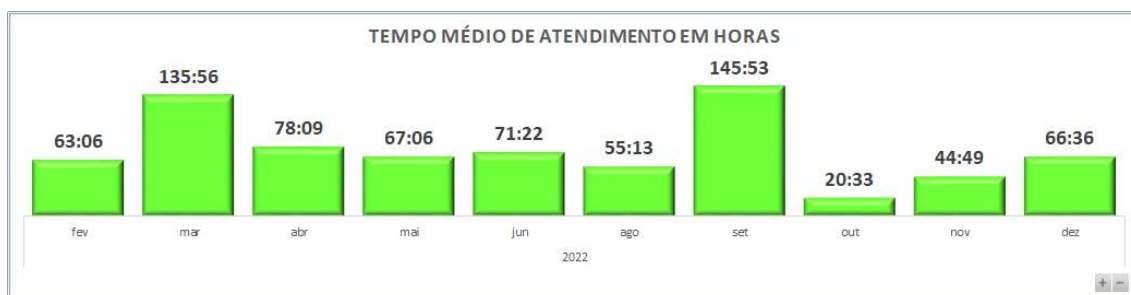
Prazo médio de atendimento

Gráfico 10



- O prazo médio de atendimento do ano foi de 11h35horas, portanto, abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 70 horas ou 7 dias úteis. O indicador demonstra que a equipe do SAC tem procurado atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão.

Gráfico 11



- Em relação ao gráfico 11, o prazo médio de atendimento do ano ficou em 77h14horas, portanto, acima do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 70 horas ou 7 dias úteis, devido a necessidade de alinhamentos internos e informações adicionais para resolução da manifestação.

5. Recomendações

Foram identificadas e algumas melhorias no processo, principalmente no registro de manifestações do SAC, pois havia a necessidade de que o cidadão fosse informado imediatamente ao seu registro, o número de protocolo da sua manifestação. Tais melhorias não demandaram nenhum valor de investimento, foram melhorias sistêmicas, desenvolvidas com recursos internos da própria área de Tecnologia.

- a) A adequação e padronização do formulário de registro de manifestação do SAC, disponibilizado no site da casa, foi uma das melhorias implantadas. Definindo campos específicos com informações obrigatórias e necessárias, para a boa condução do atendimento;
- b) Criação de uma programação automática, via robotização, que faz a leitura do formulário do SAC, transformado em e-mail e registra um ticket/chamado/protocolo no sistema corporativo – *Control Desk*;
- c) Criação de um formulário padrão para Ouvidoria, permitindo mais organização das informações recebidas e respectivas tratativas;
- d) Desenvolvimento de *dashboards* com mais informações para Ouvidoria.

6. Conclusão

As melhorias implantadas foram decorrentes de uma solicitação do Departamento Nacional, no sentido de que o cidadão deveria receber a confirmação do registro da sua manifestação, imediatamente a sua conclusão.

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. O SESI/PR 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.