

# RELATÓRIO

DE MONITORAMENTO  
DE ATIVIDADES DOS  
CANAIS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO



**SESI**

Serviço Social da Indústria  
PELO FUTURO DO TRABALHO

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC	4
<b>2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>6</b>
2.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6
2.2 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DE ACESSO DO PÚBLICO	7
2.3 OUVIDORIA	8
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS	9
2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA	10
2.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS	10
<b>3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS</b>	<b>11</b>
3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	11
3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE	12
3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS	12
3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO	14
3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE	14
<b>4. INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>16</b>
4.1 RESULTADOS APURADOS NO PERÍODO	17
<b>5. RECOMENDAÇÕES</b>	<b>19</b>
<b>6. CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>
<b>7. REFERÊNCIAS</b>	<b>21</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 SESI da Paraíba no 1º trimestre do ano de 2024.

O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo gestão das demandas iniciadas no SAC, bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

No exercício de 2024 foi intensificado os procedimentos para o melhor atendimento das manifestações, procurando desenvolver o processo gestão das demandas com mais agilidade e efetividade quando se diz respeito a transparência das informações destes canais para o público, respeitando os critérios previstos na lei específica.

A entidade alinhada com as orientações do Departamento Nacional das Indústrias, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus



canais de acesso à informação, estas modificações no processo estão contempladas nas diretrizes de Compliance do Regional-PB e 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 divulgação do relatório com as informações dos indicadores sobre as manifestações dos cidadãos junto aos canais de comunicação terá sua publicação efetivada por meio do site do SESI/Transparência/trimestralmente e no final de cada ano haverá o consolidado dos dados destes indicadores para acesso da sociedade.

## 1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC

Em conformidade com LAI foram estabelecidos que os responsáveis pelas demandas enviadas pelos cidadãos ao SAC, seriam; o “**Responsável Primário**” (atendente do SAC), que receberá as manifestações e realizará o contato inicial, registrando e classificando as solicitações por níveis de complexidade; o que estiver sob sua alçada será tratado e respondido, sendo gerado um protocolo para que o cidadão possa acompanhar o status da sua solicitação inicial podendo acompanhar o resultado do seu requerimento.

Nos casos que haja a necessidade de um tratamento diferenciado devido à complexidade da solicitação, esta será encaminhada para o “**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 Regional 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.

Ficou designado pela alta gestão do SESI-PB que “**Responsável pelo Monitoramento**” será a UCIC - Unidade de Controle Interno e Compliance da entidade, competindo-lhe zelar pela manutenção da integridade dos registros do SAC/Ouvidoria, expedindo orientações para o tratamento eficaz das manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de acesso ao cidadão, aprimorando a transparência do processo e



assegurando que os prazos de respostas para o cidadão sejam cumpridos.

É necessário salientar que os Relatórios de Monitoramento juntamente com os documentos de prestação de contas aos órgãos externos, integram a proposta de comunicação da entidade, reforçando o compromisso com a integridade e a transparência junto a 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 acumulado anual do primeiro trimestre, foram realizados o total de **17 atendimentos** nos canais de acesso à informação do SESI-PB, conforme o relatório de monitoramento que vem sendo disponibilizado no Portal da

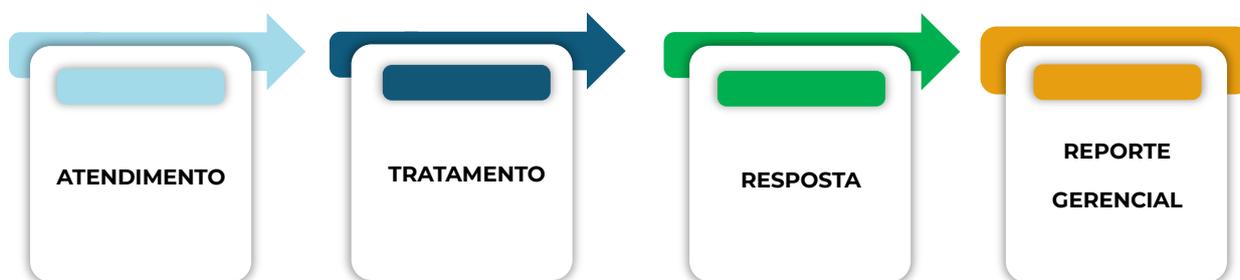
Fiep/SESI/Transparência/Integridade a cada 03 meses. O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI, apresentando de forma geral os aspectos do funcionamento de seus canais de comunicação, considerando o cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação durante o exercício de 2024.



## 2. SISTEMAS E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 2.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI tem a função de prestar informações, atender às solicitações, registrar elogios, sugestões e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O processo de acesso à informação é feito na página do Site do SESI/SAC que está integrado ao sistema corporativo através dos formulários eletrônicos onde são registradas as manifestações dos cidadãos. Todo o fluxo de atividades do processo do SAC é acompanhado por meio de um protocolo gerado pelo sistema e pode ser acompanhado em suas etapas em tempo real pelo solicitante. Abaixo veremos o fluxo de atendimento:



#### **Atendimento:**

- Receber solicitação nos canais de atendimento;
- Registrar a solicitação no sistema de atendimento;
- Gerar Protocolo para a manifestação.

#### **Tratamento:**

- Classificar solicitação por nível de complexidade
- Realizar a tratativa e responder o cidadão;
- Encaminhar para Responsável Superior quando necessário;
- Acompanhar o tempo e prazo de resposta ao Cidadão.

#### **Resposta:**

- Validar a resposta com o Responsável Superior;
- Encaminhar a resposta ao Solicitante;
- Encerrar o atendimento.

#### **Reporte Gerencial:**

- Mensurar o desempenho dos resultados do atendimento.
- Gerar Relatórios com os indicadores dos registros;
- Prestar contas no Site Transparência

## 2.2 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DE ACESSO DO PÚBLICO

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao Sesi-PB pelos seguintes meios de comunicação:

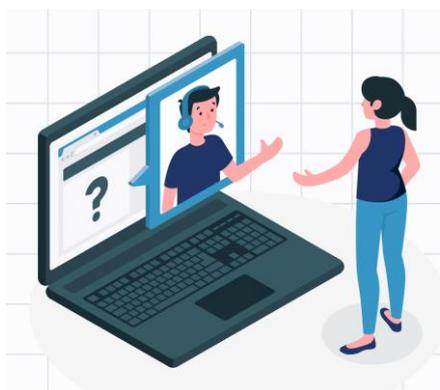
### ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h e das 14h às 18h.

Avenida Manoel Gonçalves Guimarães, 195 – José Pinheiro – Campina Grande – Paraíba

### SITE Sesi:

<http://informatica.fiepb.org.br/sac/sesi.php>



### TELEFONE SAC:

(83) 2101 – 5333

### E-MAIL SAC:

[sac@fiepb.org.br](mailto:sac@fiepb.org.br)

### 2.3 OUVIDORIA

A ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o SESI-PB e seus clientes internos e externos para promover a solução de problemas relevantes, que não tenham sido solucionados previamente pelo SAC. Além disso, é um canal de recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado página do Site do SESI-PB, na aba 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 OUVIDORIA SESI:

<http://informatica.fiepb.org.br/ouvidoria/sesi.php>

#### E-MAIL OUVIDORIA:

[ouvidoria@fiepb.org.br](mailto:ouvidoria@fiepb.org.br)

#### TELEFONE OUVIDORIA:

(83) 2101 – 9755

#### ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h e  
das 14h às 18h.

Avenida Manoel Gonçalves Guimarães, 195 – José  
Pinheiro – Campina Grande – Paraíba

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

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



## 2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS

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.

## 2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA

Ficaram definidos, desta forma, os critérios para classificação das manifestações dos cidadãos registradas pelos canais de acesso à informação:

➤ **Baixa Complexidade:**

*Aqueles em que, para análise da matéria, não se faz necessário o apoio do Responsável Superior e Máximo, podendo ser atendidos diretamente pelo Responsável Primário pelo atendimento do SAC.*

➤ **Média Complexidade:**

*Aqueles em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do Responsável Superior e/ou Responsável Máximo.*

➤ **Alta Complexidade:**

*Aqueles em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo.*

Se por algum motivo o cidadão não ficar satisfeito com a resposta da sua solicitação de informação ou outro tema em questão, poderá ingressar com recurso nos prazos definidos no tópico 2.6 deste relatório.

## **2.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS**

Os prazos de atendimento das solicitações dos cidadãos ficaram definidos da seguinte forma terceiro normativo interno a instituição:

- 1.** Baixa complexidade são de **02 (dois) dias úteis;**
- 2.** Média complexidade são de **05 (cinco) dias úteis;**
- 3.** Alta complexidade são de **10 (dez) dias úteis.**

Após o vencimento dos prazos acima, se o cidadão não ficar satisfeito com a resposta para a sua solicitação por algum motivo, ele poderá ingressar com o recurso na instância superior no prazo **de 10 (dez) dias úteis**, contados da publicação da decisão ou de sua omissão, e a instância superior terá que responder **em 5 (cinco) dias úteis**, contados da sua apresentação.

No caso de discordância sobre decisão do recurso, o cidadão poderá impetrar um novo recurso para os responsáveis máximos O Superior Máximo da organização requerida terá **o prazo de 05 (cinco) dias úteis** para dar a resposta final do recurso.



### **3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS**

#### **3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO**

O processo de gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, que contou com a estruturação dos canais. O processo de gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, com adoção dos sistemas de coleta de informações no que diz respeito as solicitações efetuadas pelos cidadãos, hoje é possível realizar o acompanhamento das demandas em tempo real verificando seus indicadores e fazendo o tratamento das demandas de forma mais ágil e assertiva.

Em 2024, a organização seguiu dando sequência ao aprimoramento das ações de atendimento do SAC, sempre buscando a atualização dos procedimentos e sistemas utilizados, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência.

Outras iniciativas de melhorias do processo estão sendo planejadas para melhor gerenciamento do fluxo de atendimento durante o exercício de 2024, são elas:

- *Melhorar a infraestrutura de atendimento e aumentando os recursos humanos responsáveis pela operacionalização do SAC;*
- *Repassar os principais GAPS identificados através do monitoramento do SAC/Ouvidoria para os respectivos setores chaves da instituição;*
- *Monitorar o sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelo SAC ao cidadão, para melhoria do processo;*
- *Atualizar a ferramenta de coleta informação dos cidadãos com finalidade de melhoria do processo de entrada e saída de informações, proporcionando uma melhor gestão dos resultados do SAC/Ouvidoria.*



### 3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE

Este tópico apresentará os resultados do volume de solicitações que deram entrada por intermédio dos SAC do Sesi-PB, no 1º trimestre (JAN-MAR) de 2024. Abaixo veremos um breve comentário sobre as informações do indicador apresentado.



### 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Neste tópico veremos os resultados dos indicadores de desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 1º primeiro trimestre do exercício de 2024, para o melhor acompanhamento foram elaborados parâmetros com a finalidade de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos do SAC do Sesi-PB.

A adoção destes indicadores de performance tem como objetivo medir se a qualidade do serviço de atendimento aos cidadãos está de acordo com o planejado para o processo, para isso, é realizado o acompanhamento da gestão dos registros e tratamentos das demandas recebidas pelos canais de informação, verificando se o processo atingiu de forma efetiva o seu objetivo dentro dos prazos estipulados nos nossos normativos internos que se baseiam nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação - LAI.

O monitoramento dos indicadores de desempenho também é fundamental para que os gestores saibam como está a capacidade de seus recursos humanos e instrumentos para coleta e tratamento das demandas da sociedade, em especial para definir quais providências a serem tomadas para proporcionar a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao Sesi-PB por meio dos seus canais de comunicação.

#### Indicadores de desempenho SAC



### 4.1 RESULTADOS APURADOS NO PERÍODO

Do volume total dos registros de informações que foram feitos pelos canais de comunicação com o cidadão no 1º trimestre de 2024, e que estão sendo monitorados pelo órgão de controle do Sesi-PB, todos foram atendidos no dentro do prazo previsto de atendimento conforme regras do normativo interno, tendo bastante efetividade na resposta em sua totalidade.

As manifestações recebidas nesse primeiro trimestre foram a grande maioria são de baixa complexidade, perfazendo **82%** da demanda, os outros **18%** foram de média complexidade todas as solicitações foram atendidas abaixo do prazo de atendimento estipulado no normativo interno que é de até **02 a 05 dias úteis**.

Portanto, o processo de atendimento vem cumprindo seu papel estando em conformidade com os prazos estipulados no documento



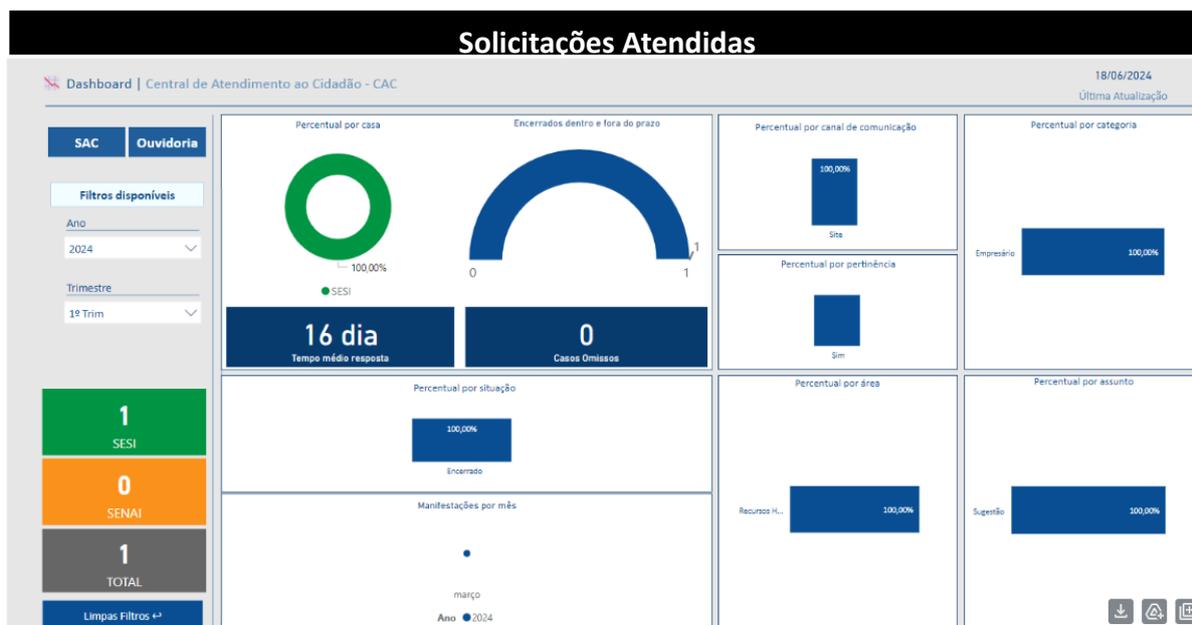
regulador da entidade, proporcionando uma qualidade no serviço prestado ao cidadão.

### 4.1.1 Resultados dos indicadores do SAC - SESI



No SAC obtivemos um tempo médio de resposta para o cidadão de **02 dias** para os atendimentos das manifestações recebidas, levando em conta o total das **17 solicitações** atendidas e tratadas.

### 4.1.2 Indicadores Ouvidoria SESI



Os resultados dos indicadores da Ouvidoria mostram que todas as demandas foram atendidas, ao total foram 01 manifestação, sendo que o atendimento ficou fora do prazo estipulado no normativo interno do SENAI, que são de **10 dias uteis**, devido a demanda ser de alta complexidade.

Tivemos nesse período de acompanhamento apenas solicitações de alta complexidade.

A área mais demandada foi a área de Educação profissional. Os assuntos mais abordados foram: Sugestão **(01)**.

Na Ouvidoria obtivemos um tempo médio de resposta para o cidadão de **16 dias** para os atendimentos das manifestações recebidas, levando em conta o total de uma **01** solicitação atendida e tratada.

Neste 1º período de apuração de 2024 não houve casos de omissão de atendimento de manifestações dos cidadãos no SESI, sendo todos casos tratados e resolvidos pela área competente. Vale salientar a título de informação que é permitido ao cidadão acompanhar o status do seu atendimento por meio do protocolo gerado no registro inicial da solicitação, assim tem como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC/Ouvidoria em atendê-lo.

#### **4.1.3 Indicador de Pesquisa de Satisfação dos cidadãos**

O indicador de pesquisa de satisfação nos mostra que no primeiro trimestre desse período de mensuração os cidadãos que foram atendidos pelo SAC/Ouvidoria não responderam a pesquisa de satisfação.

### **5. RECOMENDAÇÕES**

Como observado, o exercício de 2024 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC SESI-PB. Percebemos através do monitoramento, com base nos indicadores apresentados, um resultado satisfatório quanto ao trabalho desempenhado pela equipe de operacionalização do SAC e pela Ouvidoria.

Deve ser implementadas as melhorias previstas no item 3.1 deste relatório, sempre visando o constante aprimoramento das atividades do



processo de atendimento do SAC, buscando um serviço de excelência e referência em atendimento ao cidadão.

Recomenda-se que, além de manter este padrão, devemos estar sempre atentos e abertos às demandas da sociedade, estas, nortearam as melhorias do nosso processo de acesso à informação por meio dos nossos canais de comunicação.

Sugere-se também, uma contínua atualização da plataforma de recebimento das manifestações feitas pelos cidadãos, a fim de que, ela possa cada vez mais subsidiar a alta gestão com os indicadores estratégicos, aumentando o desempenho do processo.

Por fim, reforça-se que o monitoramento das ações deve seguir o escopo desenhado pelo Departamento Nacional num trabalho conjunto com a área responsável pelo controle do regional no que diz respeito à gestão dos canais de acesso à informação.

## 6. CONCLUSÃO

O SESI-PB vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação, utilizando sua ferramenta de gestão de atendimento 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 os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC/ Ouvidoria, sem recursos apresentados pelos demandantes.

Então, concluímos que a entidade avançou consideravelmente nos resultados alcançados pelo SAC nos últimos anos desde a sua concepção, sempre em conformidade com as legislações externas e com os direcionamentos que são repassados ao nosso Regional pelo Departamento Nacional.

Os responsáveis pela gestão dos canais de acesso à informação ao cidadão, procuram por intermédio das lições apreendidas em períodos anteriores seguir as orientações do responsável pelo monitoramento, objetivando uma constante melhoria das atividades executadas no processo de coleta e tratamento dos registros informações solicitadas pelos cidadãos por meio dos nossos canais de



atendimento. Todas estas ações buscam aumentar o desempenho do processo mediante uma gestão ágil e efetiva para as demandas recebidas.

Enfim, salvo as considerações apresentadas no item 5. “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram resultados eficientes e não demonstram resultados abaixo dos índices adequados e esperados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

Seguimos buscando novas iniciativas que permitam manter a excelência dos nossos serviços prestados pelo SAC/Ouvidoria, procurando sempre a transparência, agilidade, objetividade e integridade das informações repassadas ao cidadão por meio das manifestações feitas por estes canais de comunicação tão importante para sociedade.

## **7. REFERÊNCIAS**

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012.
- Acórdão TCU nº 699/2016.
- Decreto nº 9.781/2019.
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.
- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
- Resolução do Conselho Nacional do SESI e nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/SESIDN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2024 - CNI, SESI/SESI DN;
- Instrução Conjunta nº 001/2024 – SESI/SESI-PB.