# RELATÓRIO

## DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

SESI
Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

# SUMÁRIO

**1. INTRODUÇÃO ____ 3**
1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC _ 4
**2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ___ 6**
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
**3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS ____ 11**
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
**4. INDICADORES DE DESEMPENHO ____ 16**
4.1 RESULTADOS APURADOS NO PERÍODO ____ 17
**5. RECOMENDAÇÕES ____ 19**
**6. CONCLUSÃO ____ 20**
**7. REFERÊNCIAS ____ 21**

# 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 **2° 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 n° 9.781, que vincula o Serviço Social Autônomo à Lei de Acesso à informação – LAI n° 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.

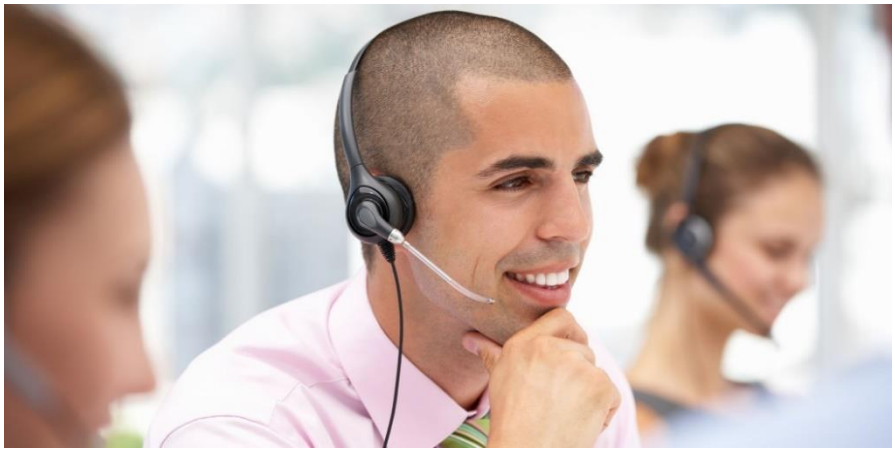
## 1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC

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.

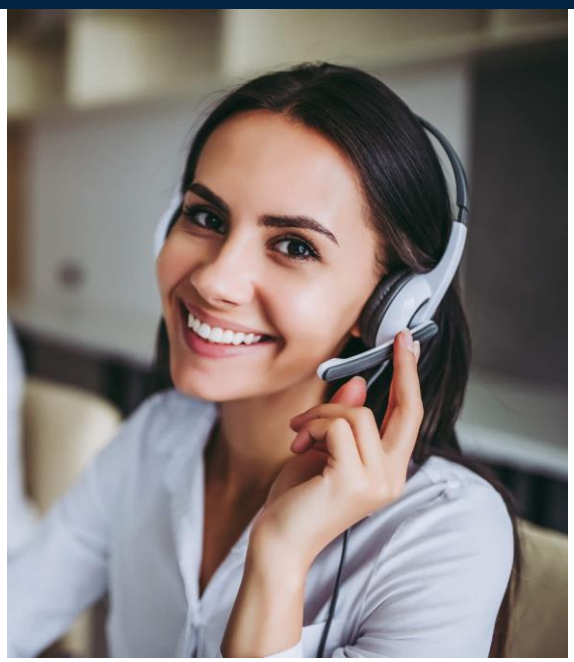
Já ao Superintendente do Departamento Regional do SESI coube atuar como "**Responsável Máximo**", a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.



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.

Nesse **segundo trimestre do ano**, foram realizados o total de **11 atendimentos** nos canais de

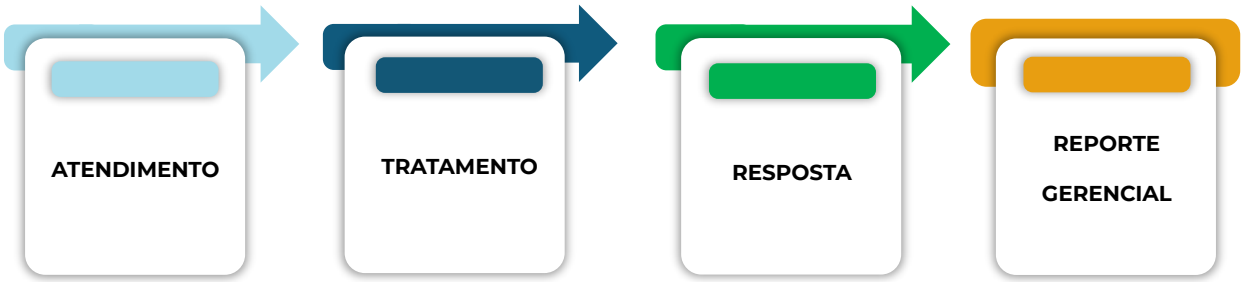


acesso à informação do **SESI-PB**, conforme o relatório de monitoramento que vem sendo disponibilizado no Portal da Fiep/SESI/Transparência/Integridade a cada 03 meses. O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI, apresentando de forma geral 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/fale conosco/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 tempo real. A seguir veremos o fluxo de atendimento:




**Atendimento:**

- Receber solicitação nos Canais de Atendimento;
- Registrar Solicitação por Nível de Complexidade;
- Gerar Protocolo para a Manifestação.

**Tratamento:**

- Classificar solicitação e responder o cidadão;
- Encaminhar para Responsável Superior quando necessário;
- Monitorar 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:**

- Gerar Relatórios com estatísticas da Solicitações;

- Acompanhar Indicadores;
- 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://atendimento.fiepb.org.br/sac/sacSesi.php

**TELEFONE SAC:**

(83) 2101 – 5333

**E-MAIL SAC:**

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/fale conosco, 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 OUVIDORIA SESI:**

http://atendimento.fiepb.org.br/ouvidoria/sesi.php

**E-MAIL OUVIDORIA:**

ouvidoria@fiepb.org.br

**TELEFONE OUVIDORIA:**

(83) 2101 – 9775

**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. https://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 demandas de baixa complexidade serão de 02 (dois) dias úteis; para média complexidade, de 05 (cinco) dias úteis e de alta complexidade, de 10 (dez) dias uteis.

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 uteis, contados da sua apresentação.

No caso de discordância sobre decisão do recurso, o cidadão poderá impetrar um novo recurso para os responsáveis máximos das organizações do SENAI e do SENAI no prazo de 10 (dez) dias uteis apósa decisão ou de sua omissão. O Superior Máximo da organização requerida terá o prazo de 05 (cinco) dias 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 SENAI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, que contou com a estruturação dos canais e o desenvolvimento dos sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, a elaboração de normativo interno de orientação para as partes interessadas do regional, entre outras ações.

Em 2024, a organização deu sequência às ações de aprimoramento, participando dos Fóruns e debates no âmbito do Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva; passando pela adequação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão, sempre buscando a atualização dos procedimentos e sistemas do SAC, 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.

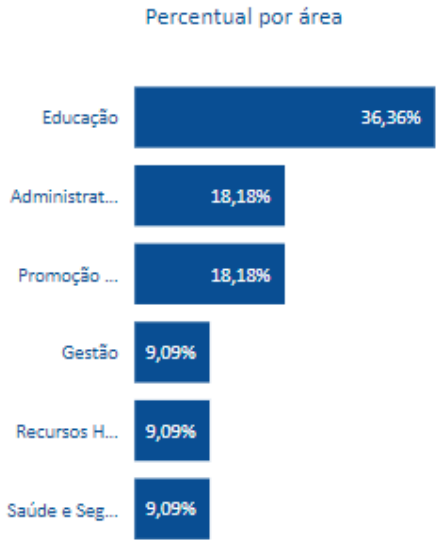
- Repassar os principais GAPS identificados no SAC aos respectivos setores chaves da instituição como forma de agregar valor ao negócio através do monitoramento contínuo.

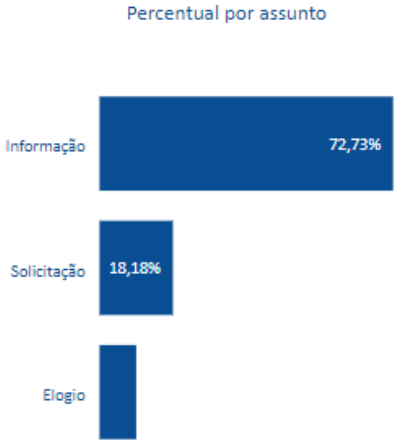
- Elaborar um sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelo SAC ao cidadão, para melhoria do processo.

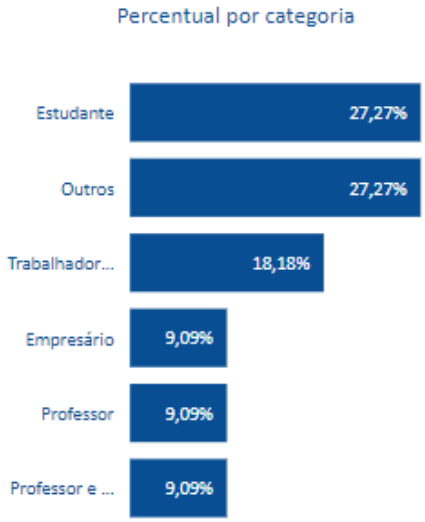
- Investir em capacitações e treinamentos para a equipe de atendimento do SAC, objetivando a melhoria constante na qualidade do atendimento.

## 3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO SEGUNDO TRIMESTRE

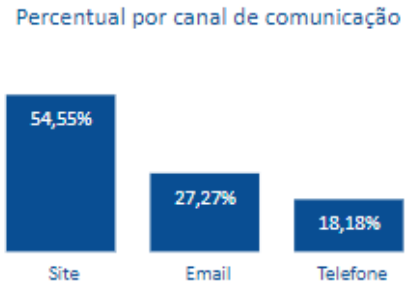
## 3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS






## 3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO




## 3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

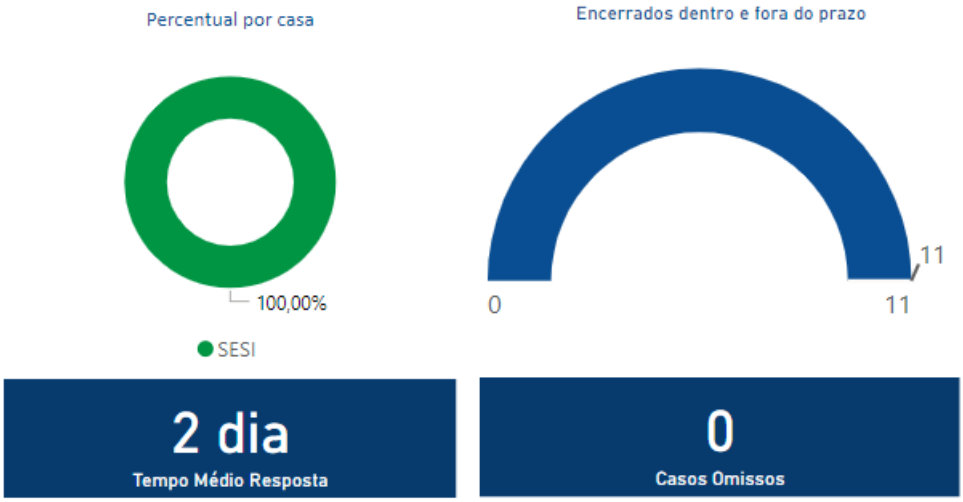
# 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

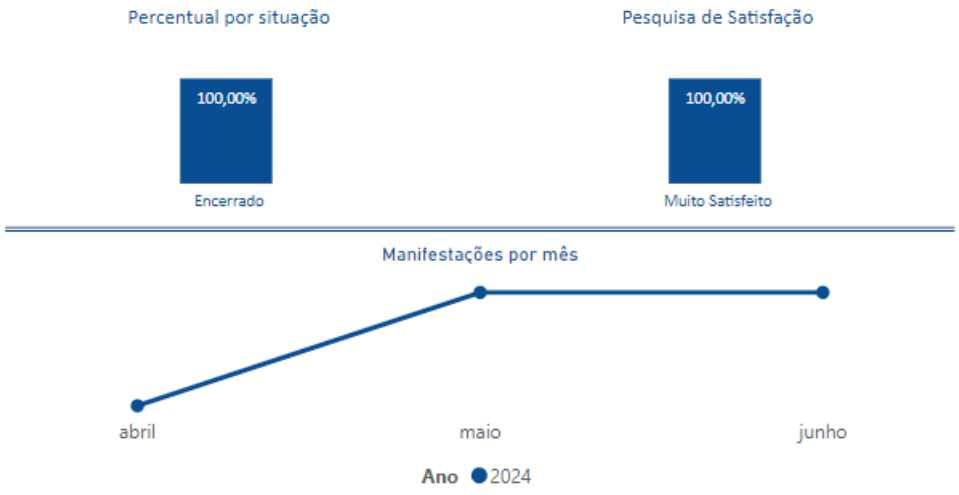
Neste tópico veremos os resultados dos indicadores de desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao **segundo trimestre de 2024**, para o melhor acompanhamento foram elaborados parâmetros com a finalidade de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão 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 tomar 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 SAC



## 4.2 RESULTADOS APURADOS NA OUVIDORIA

# 5. RECOMENDAÇÕES

Observa-se 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.

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.

## 6. CONCLUSÃO

O SESI-PB vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza sua 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 pelos demandantes.

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 do processo, objetivando uma constante melhoria das atividades executadas, seja por meio de um melhoramento na ferramenta de gestão de registros, ou de construção de normativos internos orientativos, ou de capacitações da equipe de trabalho, como também, do alinhamento com as partes interessadas da entidade. Todas estas ações buscam aumentar o desempenho do processo mediante uma gestão ágil e efetiva para as demandas dos cidadãos.

## 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 nª 02/2021.
- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;

- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN;
- Instrução Conjunta nº 001/2023 – SESI/SENAI-PB.