



Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

Exercício 2023

Sumário

1	INTRODUÇÃO	3
2	SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4
2.1	SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2	Ouvidoria	4
2.3	Tipos de Manifestação	5
2.4	Processos de Atendimento.....	5
3	RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	6
3.1	Quantitativos de pedidos de acesso à informação recebidos	6
3.2	Pedidos por tipo de manifestação	7
3.3	Pedidos por tipo de assunto.....	7
3.4	Pedidos por tipo de canal.....	8
4	INDICADORES DE DESEMPENHO	9
4.1	Resultados apurados	9
5	CONCLUSÃO	10

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem como propósito, promover uma visão geral do funcionamento dos canais de acesso a informações disponibilizadas ao cidadão pelo SESI/RS.

Em 2022 a agenda institucional, sob coordenação do Comitê de Transparência e Gestão do Departamento Nacional, 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.

Desta forma, a entidade, alinhada com as orientações do Departamento Nacional das Indústrias, que estabeleceu direcionamentos a serem seguidos pelos regionais em relação à gestão do Serviço de Atendimento ao Cidadão, 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, e à Instrução Normativa nº 84 do Tribunal de Contas da União – TCU, que atribuiu responsabilidade de existir um SAC em cada regional ligado a CNI.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Auditoria Interna exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativas, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

Ao Superintendente do Departamento Regional coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércias do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Já o “Responsável pelo Monitoramento” é de atribuição da Integridade na Auditoria Interna, a qual cabe avaliar os sistemas e processos à informação do SESI/RS, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI/RS 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. Ambos também recebem elogios e sugestões.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação o SESI/RS pelos seguintes meios de comunicação:

 <p>SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão SESI/RS https://sac.sesirs.org.br/</p>	
 <p>Fale Conosco SESI/RS https://www.sesirs.org.br/contato</p>	
 <p>Presencial Segunda a Sexta das 8h30 às 17h30 Avenida Assis Brasil, 8787 Bairro Sarandi – Porto Alegre/RS Cep 91140-001</p>	 <p>Telefone 0800 051 8555</p>
	

2.2 Ouvidoria


Já na Ouvidoria do SESI/RS é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.


O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/RS pelos seguintes meios de comunicação:


 <p>E-mail ouvidoria@fiergs.org.br</p>	 <p>Telefone (51) 3347-8898</p>
 <p>Presencial Avenida Assis Brasil, 8787 Gabinete da Presidência – 1º andar Bairro Sarandi – Porto Alegre/RS Cep 91140-001</p>	
 <p>Site da Transparência do SESI/RS https://www.sesirs.org.br/transparencia/sesi/integridade/ouvidoria</p>	


2.3 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.

2.4 Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI/RS, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

- Atendimento
 - Recebe a manifestação;
 - Registra a manifestação;
 - Classifica a manifestação;
 - Gera o protocolo.
- Tratamento
 - Analisa a manifestação;
 - Busca informações necessárias para resolução da manifestação;
 - Encaminha para área responsável quando necessário;
 - Monitora as respostas e prazos quando necessário.
- Resposta
 - Concede informações e orientações pertinentes ao manifestante;
 - Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área responsável;
 - Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis.
- Atuação estratégica
 - Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
 - Elabora e analisa indicadores de atendimento.
 - Reporta os resultados aos envolvidos.

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.

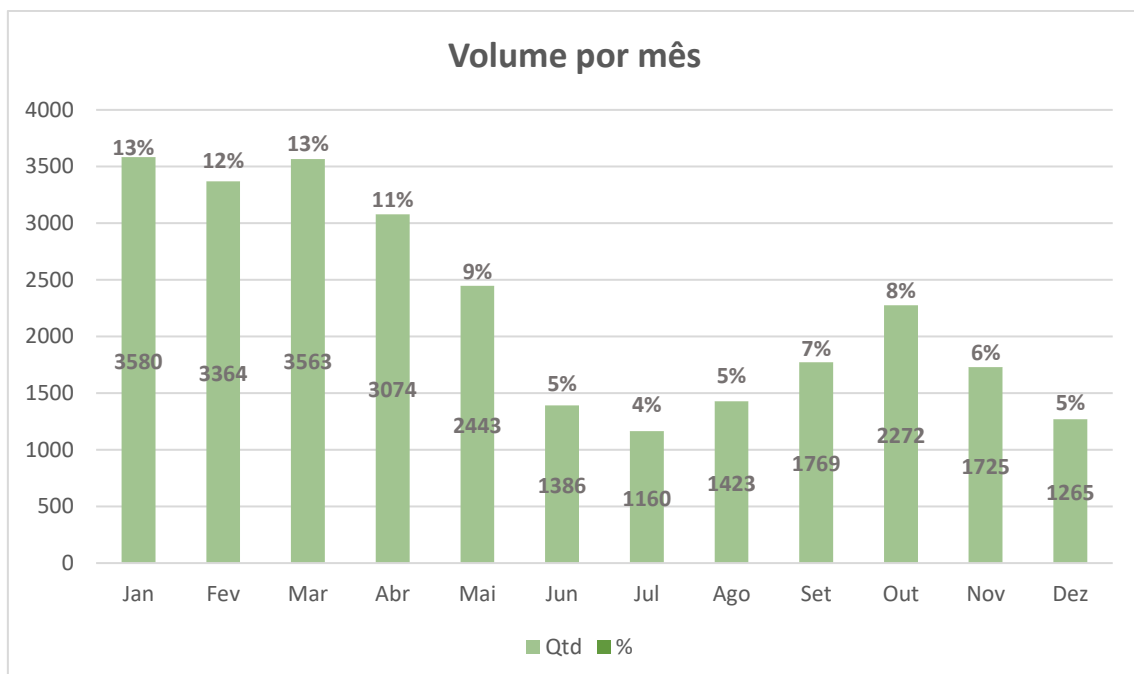
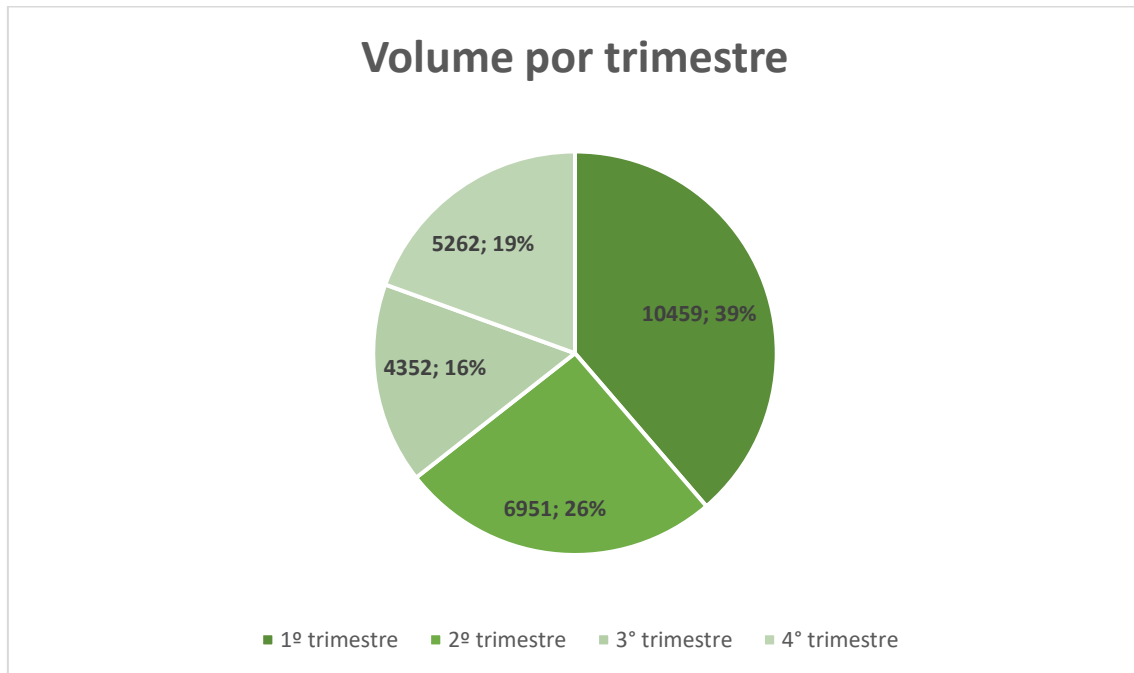
Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://www.sesirs.org.br/transparencia/sesi/integridade>

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

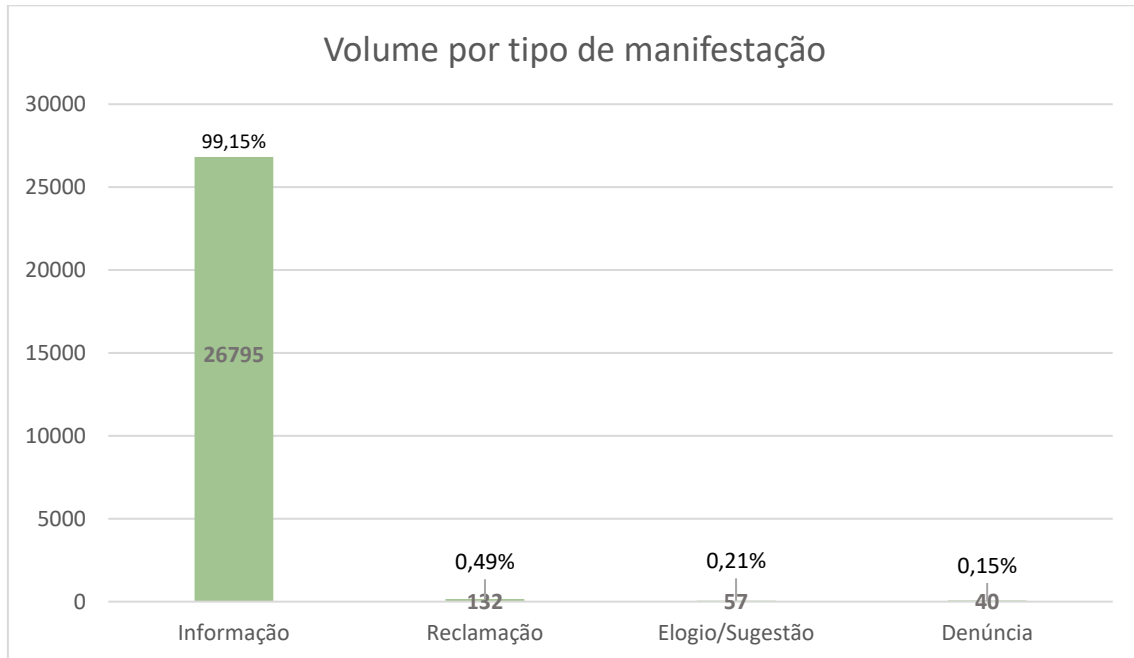
3.1 Quantitativos de pedidos de acesso à informação recebidos

No período compreendido entre janeiro e dezembro foram realizados 27.024 atendimentos pela Central de Relacionamento do SESI RS, envolvendo manifestações de SAC. Sendo que 65% dos atendimentos são referentes ao primeiro semestre do ano.



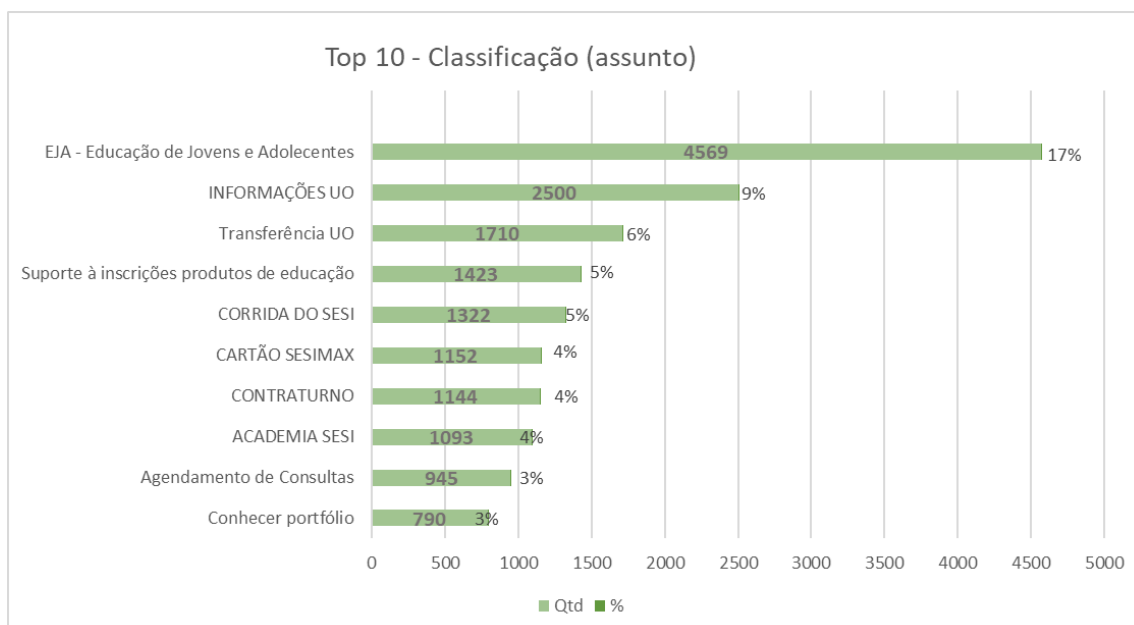
3.2 Pedidos por tipo de manifestação

O maior volume de manifestações é referente a pedido de informação com uma representatividade de 99,15% (26.795 atendimentos nesta classificação), das demandas registradas no período.



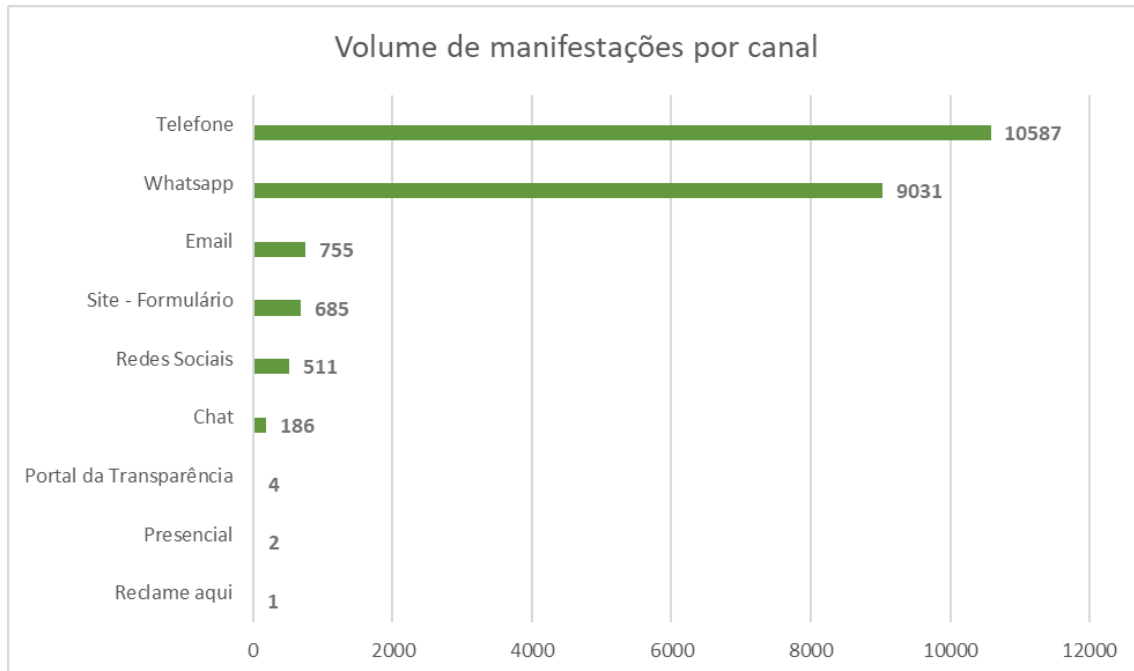
3.3 Pedidos por tipo de assunto

Os principais assuntos abordados pelos clientes, no período, estão relacionados a informações sobre produtos, campanhas ou informações das unidades operacionais conforme exposto abaixo.



3.4 Pedidos por tipo de canal

Referente aos canais de atendimento utilizados como meio de comunicação pelos clientes para o envio de suas manifestações no período, destacam-se o “telefone” e o “WhatsApp” seguido do e-mail, site-formulários, redes sociais, chat entre outros.



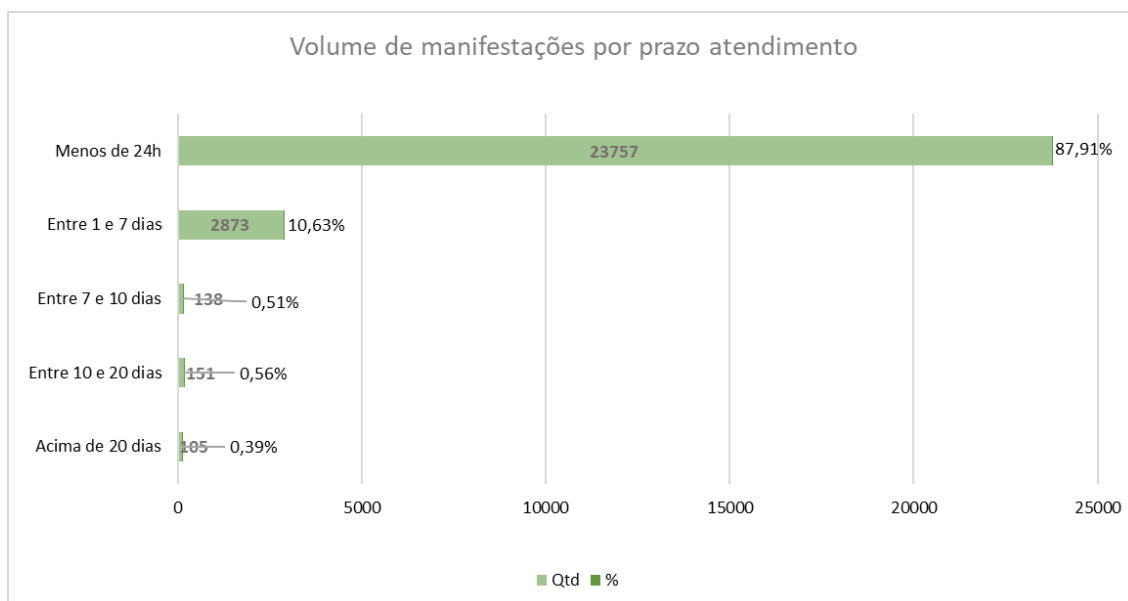
4 INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo / Total de demandas recebidas X 100	Percentual	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecidos no normativo interno	Numeral	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantitativo de casos omissos avaliados	Numeral	Quanto menor melhor

4.1 Resultados apurados

Das 27.024 manifestações 87,91% foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão, sendo que o prazo máximo previsto para atendimento é de até 20 dias úteis, salvo reclamações que possuem prazo de 10 dias uteis para solução, ambos casos contados do recebimento do pedido.



5 CONCLUSÃO

O SESI/RS 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.

Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Destacamos que 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, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.