



PELO FUTURO DO TRABALHO

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

4º Trimestre

2023

**SESI DEPARTAMENTO REGIONAL DE
RORAIMA**



Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional de Roraima	5
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	5
2.2 Ouvidoria.....	7
2.3. Tipos de Manifestação	7
2.4. Processos de atendimento	8
3. Resultados e Informações Gerais	9
3.1. Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	9
3.2. Resultados e Informações Gerais 2023	10
3.2.1. Quantidade de pedidos de informação por trimestre	10
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação	11
3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade	12
3.2.4. Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI/RR.....	12
3.2.5. Manifestação recebidas pela Ouvidoria.....	13
4. Indicadores de Desempenho	13
4.1. Indicadores.....	13
5. Resultados Apurados.....	14
5.1. Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	14
5.2. Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos.....	14
5.3. Acessibilidade.....	14
5.4. Pesquisa de satisfação.....	14
6. Melhorias previstas para o exercício de 2023	16
7. Conclusão	16
8. Referências	17



1. Introdução

O tema Transparência das Informações vem sendo discutido pelas esferas fiscalizadoras desde 2009, quando a Lei de Diretrizes Orçamentárias estabeleceu aos serviços sociais autônomos a divulgação, na internet (rede mundial de computadores), de dados sobre a execução orçamentária, estrutura remuneratória, entre outros.

Desde então, várias iniciativas vêm sendo capitaneadas pelo Departamento Nacional do SESI e pelo Comitê de Transparência no sentido de aprimorar a sistemática de divulgação de informações, inclusive com a promoção de fóruns e debates junto aos Departamentos Regionais, por meio dos grupos focais, capacitações técnicas, elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão entre outras, no sentido de melhor atender aos anseios da sociedade e às instâncias externas de fiscalização.

O modelo nacional para o SAC foi definido, em comum acordo com os regionais, em 2016, conforme o plano de ação referente ao Acórdão nº 699 do TCU. Naquela ocasião, foi iniciada a implementação de melhorias no âmbito de todo o SESI.

O SESI/RR, 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, sob coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, executou o plano de ação voltado para implementação de melhorias 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 - SAC, com os correspondentes procedimentos internos de processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/RR.

Os respectivos canais foram devidamente contemplados no Plano de Ação iniciado em 2021 e implementado no exercício de 2022.

Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pelo SESI/RR 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/RR. A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2022 pelo Conselho Regional do SESI/RR.

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso a Informação – LAI, alinhada as diretrizes do Departamento Nacional, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo.

A Ouvidoria 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.

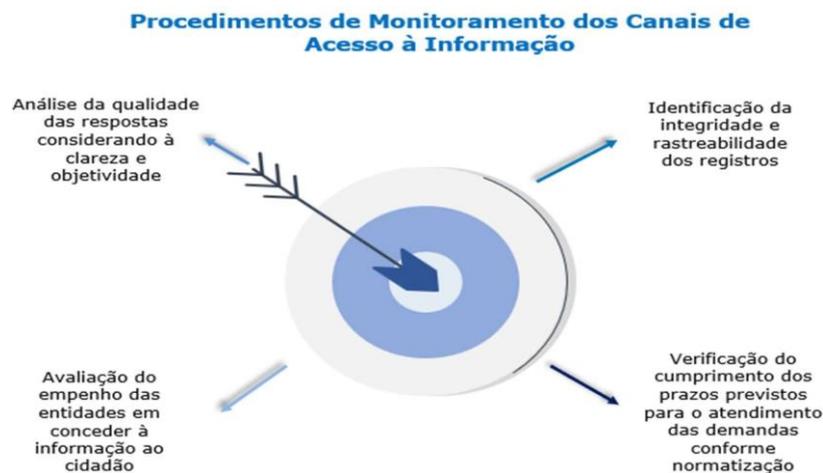
Já a Superintendente Regional atua como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.



Em 2022, a Coordenação de Compliance foi nomeada como “Responsável pelo Monitoramento”, onde monitora os sistemas e processo de acesso à informação. Tal nomeação foi formalizada pela Portaria Executiva Sistêmica no 008/2022.

O SESI/RR está em processo de melhoria contínua no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativos ao tratamento aos pedidos de informação, visando contribuir com a melhoria da transparência passiva e integridade das informações pretadas a sociedade.

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



A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SESI/RR 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. Até o 4º Trimestre de 2023 tivemos 1652 pedidos de informações. Já na Ouvidoria, foram 15 manifestações.

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/RR via Portal da Transparência, Portal do SESI, telefone, Mídias Sociais e E-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

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.



Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/RR, 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 até o 4º Trimestre de 2023.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Compliance do SESI/RR 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, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação do exercício de 2023.

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

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI/RR 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 suas manifestações ao SESI/RR pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência do SESI/RR

<http://transparencia.sesirr.org.br/>



SITE SESI/RR

<https://www.sesiroraima.com/>

TELEFONE

Atendimento de Segunda à Sexta feira
das 08h às 12h 14h às 18h

(95) 4009-1800

E-MAIL

sac@sesirr.org.br

PRESENCIAL

Atendimento das 08h às 12h e 14h às 18h

Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes,
3710, Aeroporto, Boa Vista – RR CEP: 69.310.005

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

mateus.goncalves@sesirr.org.br

2.2 Ouvidoria

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

Além dessas atribuições, foi designada pela Portaria Executiva Sistêmica nº 008/2022 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/RR pelos seguintes meios de comunicação:

E-MAIL

ouvidoriasistemafier@sesirr.org.br

TELEFONE

(95) 4009-1887

SITE TRANSPARÊNCIA SESI/RR

<http://transparencia.sesirr.org.br/ouvidoria/>

PRESENCIAL

Atendimento das 08h às 12h e 14h às 18h na Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes,
3710, Aeroporto, Boa Vista – RR CEP: 69.310.005

Como **instância recursal** do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI/RR, no link do SAC, está ocorrendo adequações para que por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

SITE TRANSPARÊNCIA SESI/RR

<http://transparencia.sesirr.org.br/sac/>

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/RR, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento:

- ✓ Recebe a manifestação;
- ✓ Registra a manifestação;
- ✓ Gera o protocolo².

Tratamento

- ✓ Classifica a manifestação;
- ✓ Encaminha para área gestora quando necessário;
- ✓ Monitora as respostas e prazos.

² Está em fase de implantação.

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/RR.

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:

- <http://transparencia.sesirr.org.br/>.

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 Regional vem buscando aprimoramento desde o exercício de 2017, contando com a estruturação dos canais, a implementação de sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, sob a coordenação do Departamento Nacional com a disponibilização de manuais de orientação, entre outras ações.

No 1º e 2º Trimestre de 2023, SESI/RR deu continuidade às ações de melhoria dos seus canais de manifestações das adequações a serem realizadas no Serviço de Atendimento ao Cidadão e a formalização do Fluxo definindo os órgãos de recepção, recusais e de monitoramento de aperfeiçoamento, participou ainda de ações realizadas pelo SESI/DN, como:

- ✓ Participando dos Fóruns e debates com a Coordenação do Comitê de Transparência quanto a execução e adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- ✓ Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- ✓ Execução dos planos de ação para atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência encaminhados pelo Departamento Nacional;
- ✓ Execução de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- ✓ Recebimento de manuais com orientações do Departamento Nacional quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias.



Registra-se que no decorrer do exercício de 2023 estão previstas implementações de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

No 3º Trimestre, deu-se continuidade as tratativas para atualizações do módulo SAC no portal da Transparência.

No 4º Trimestre, foram implementadas atualizações solicitadas no manual do módulo SAC no portal da Transparência.

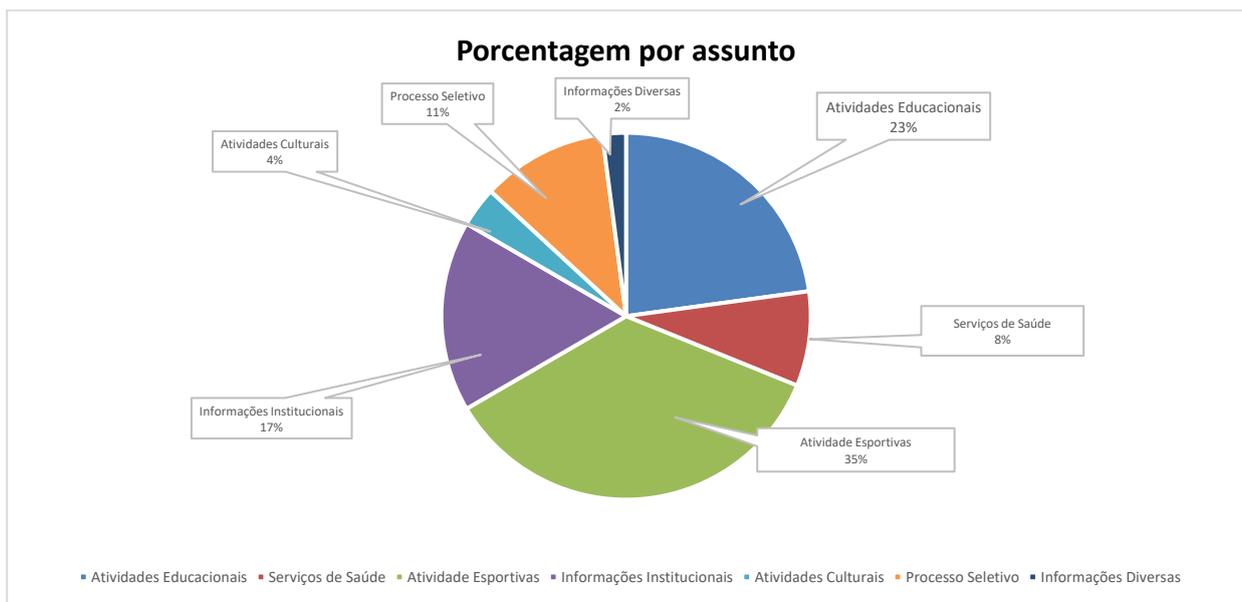
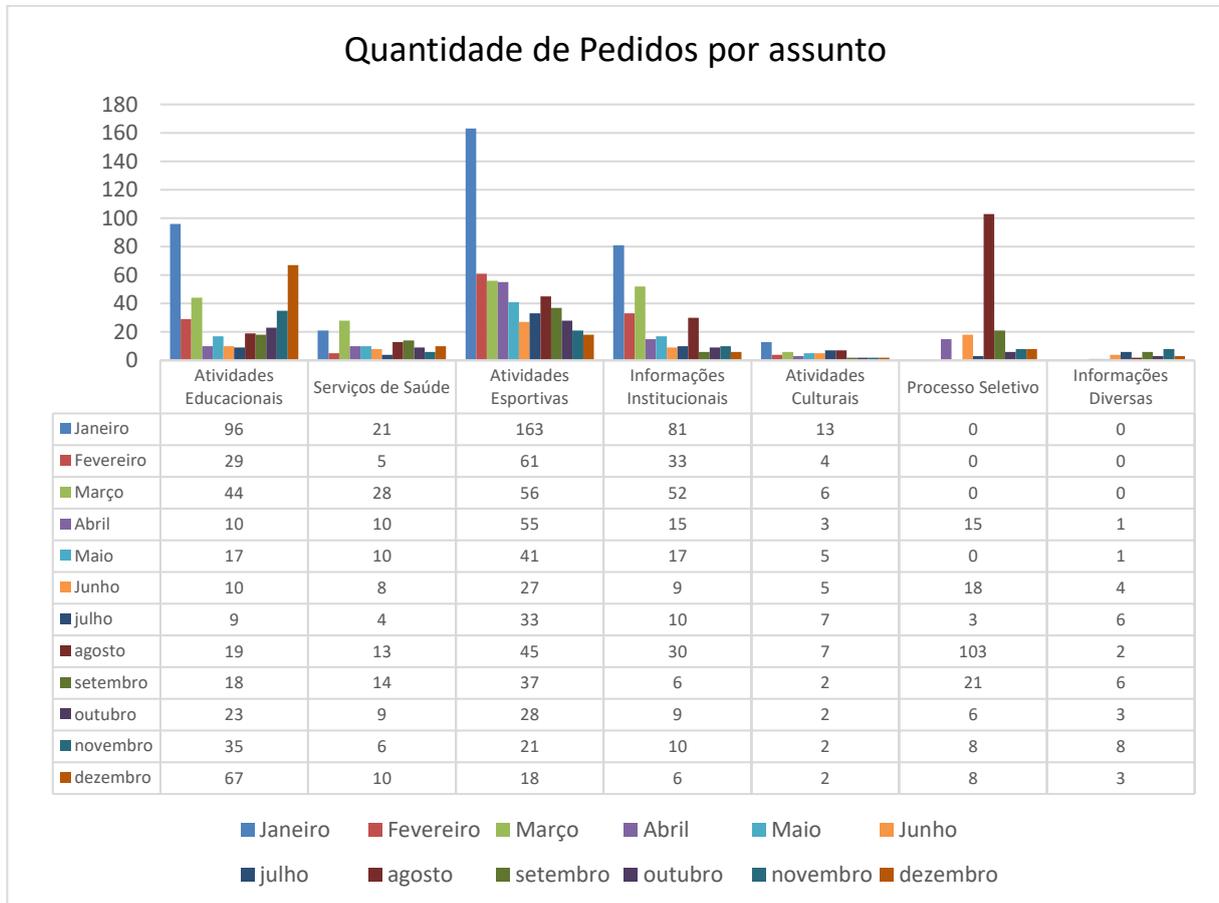
3.2. Resultados e Informações Gerais 2023

3.2.1. Quantidade de pedidos de informação por trimestre

Até o 4º trimestre de 2023 foram efetuados 1652 atendimentos pelo SAC do SESI/RR. Nesse período houve 01 pedidos de informação de média complexibilidade e não houve pedidos de alta complexibilidade, sendo 42% destes recebidos no 1º trimestre via WhatsApp, Instagram e Facebook, 18% destes recebidos no 2º trimestre do exercício via WhatsApp, Instagram e Facebook, 23% destes recebidos no 3º trimestre do exercício via WhatsApp, Instagram, Facebook, e-mail e portal da transparência e 17% destes recebidos no 4º trimestre do exercício via WhatsApp, Instagram, Facebook, e-mail e portal da transparência.



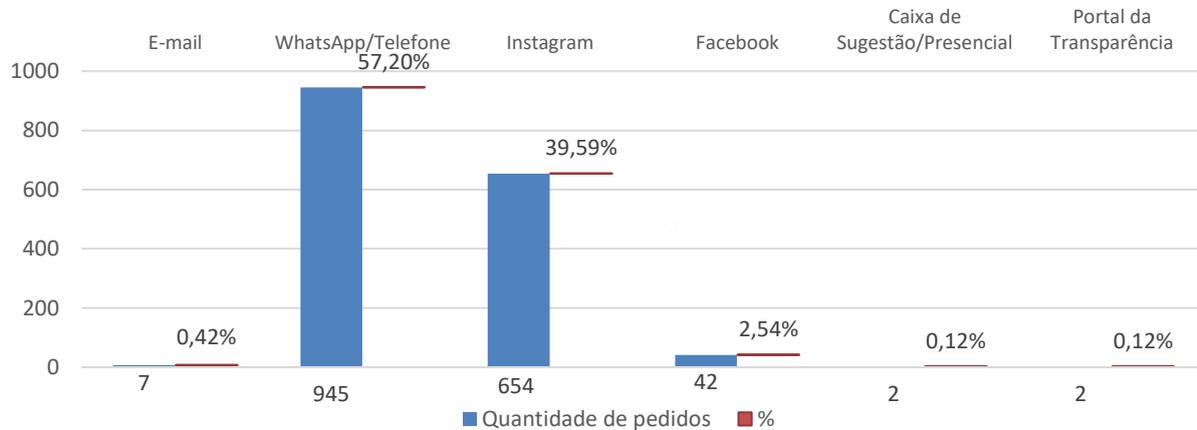
Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:



3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

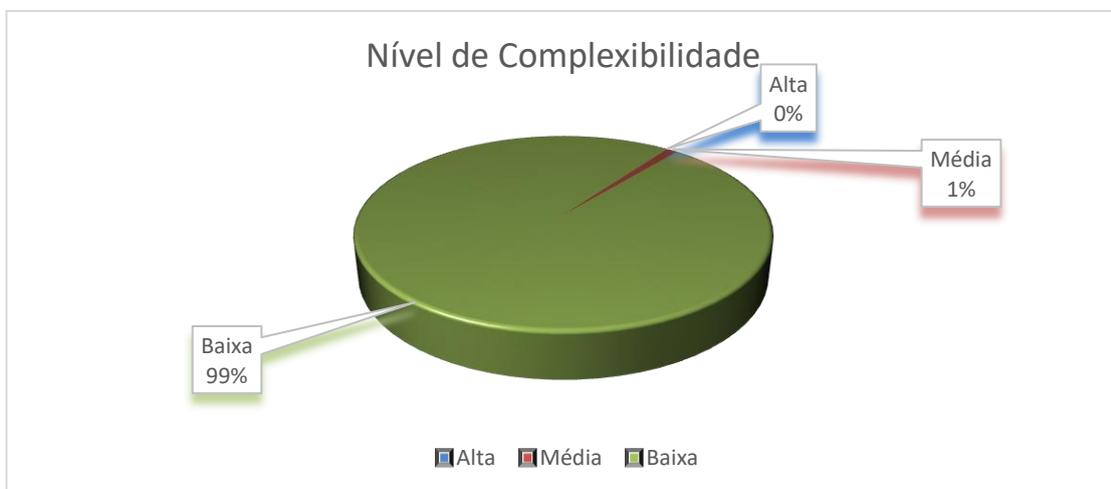
Dos 1652 pedidos de informações, 0,42% foi recepcionado pelo E-mail, 57, 20% pelo WhatsApp/telefone, 39,59% pelo Instagram, 2,54% pelo Facebook, 0,12% Caixa de sugestão/Presencial e 0,12% pelo Portal da Transparência.

Quantidade de pedidos de informação por meio de Comunicação



3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Todos os pedidos de informação que compuseram o escopo do nosso monitoramento até o 4º Trimestre de 2023, 1651 pedidos foram classificados como de baixa e 01 pedido como média complexidade. Não houve pedidos de informação de alta complexidade entre os meses de janeiro a dezembro 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.

3.2.4. Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI/RR

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

No 2º trimestre de 2023 foram enviadas pelo cidadão 01 elogio e 01 sugestão.

No 3º Trimestre de 2023 foram enviadas pelo cidadão 01 elogio.



No 4º Trimestre de 2023 não foram enviadas pelo cidadão sugestões e elogios.

3.2.5. Manifestação recebidas pela Ouvidoria

No 1º trimestre de 2023 foram recebidas pela Ouvidoria do SESI/RR 04 manifestações, sendo 03 reclamações e 01 informação. Não foram recebidos elogios no período.

As manifestações recebidas foram devidamente direcionadas às áreas responsáveis.

Já no 2º trimestre de 2023 foram recebidas pela Ouvidoria do SESI/RR 06 manifestações, sendo 01 elogio e 05 reclamações.

No 3º trimestre de 2023 foram recebidas pela Ouvidoria do SESI/RR 04 manifestações, sendo 01 dúvida e 03 reclamações.

No 4º trimestre de 2023 foram recebidas pela Ouvidoria do SESI/RR 01 manifestação, sendo 01 reclamação.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas até o 4º Trimestre de 2023, foram utilizados os indicadores definidos em 2022 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/RR.

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/RR.

4.1. Indicadores

- **Tempo de Resposta por Manifestação dentro do Prazo** - (Número de manifestações respondidas dentro do prazo / Número de manifestações recebidas)*100;
- **Índice de Satisfação do Usuário com os Serviços da Ouvidoria** - (Número de usuários satisfeitos / Número de atendimentos realizados)*100.

É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, não deverão se limitar 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.



5. Resultados Apurados

5.1. Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Todos os pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo legal previsto para a resposta ao cidadão.

O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de baixa e média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido. Não houve pedido de média e alta complexidade.

Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SESI/RR. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC no ano de 2023.

5.2. Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

Até o 4º trimestre de 2023 não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/RR, sendo todos os 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/RR quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

5.3. 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/SESI/RR no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SESI.

5.4. 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 da manifestação.

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, WhatsApp, Instagram, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.

No 1º Trimestre de 2023 tivemos 02 respostas nas pesquisas de Satisfação enviadas, referente ao SAC com nota 08 a 10 no atendimento das manifestações.

No 2º Trimestre de 2023 tivemos 02 respostas nas pesquisas de Satisfação enviadas, referente ao SAC com nota 8 a 10 no atendimento das manifestações.

No 3º Trimestre de 2023 tivemos 29 respostas nas pesquisas de Satisfação enviadas, referente ao SAC, sendo 26 resposta com nota 8 a 10, 03 respostas com nota 1 a 3 no atendimento das manifestações.

Por fim, no 4º Trimestre tivemos 12 respostas nas pesquisas de Satisfação enviadas, referente ao SAC, sendo 11 resposta com nota 8 a 10, 01 resposta com nota 6 a 7 no atendimento das manifestações.

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 soma do % dos avaliadores passivos e avaliadores promotores subtraindo o % dos avaliadores detratores.

O resultado obtido no NPS para as pesquisas respondidas no 1º Trimestre de 2023 foi 100% o que implica dizer que todos atribuíram nota entre 7 a 10 acerca dos serviços de atendimento ofertados. Significa que a percepção do usuário é “muito boa” acerca da qualidade dos serviços.

O resultado obtido no NPS para as pesquisas respondidas no 2º Trimestre de 2023 foi 100% o que implica dizer que todos atribuíram nota entre 7 a 10 acerca dos serviços de atendimento ofertados. Significa que a percepção do usuário é “muito boa” acerca da qualidade dos serviços.

O resultado obtido no NPS para as pesquisas respondidas no 3º Trimestre de 2023 foi 80% o que implica dizer que todos atribuíram nota entre 7 a 10 acerca dos serviços de atendimento ofertados. Significa que a percepção do usuário é “muito boa” acerca da qualidade dos serviços.



O resultado obtido no NPS para as pesquisas respondidas no 4º Trimestre de 2023 foi 84% o que implica dizer que todos atribuíram nota entre 7 a 10 acerca dos serviços de atendimento ofertados. Significa que a percepção do usuário é “muito boa” acerca da qualidade dos serviços.

6. Melhorias previstas para o exercício de 2023

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/SESI/RR apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento (primeiro trimestre de 2023 pelo DN) – pedidos de informação e elogios, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SESI/RR, 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/RR.

Registra-se aqui, que estão previstas melhorias para o exercício de 2023 e 2024, 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/RR abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

7. Conclusão

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SESI/DN.



Em 2023, foram executadas ações conforme Plano de Ação e diretrizes do Departamento Nacional de modo que o Portal da Transparência, tivesse novas funcionalidades. O regional está com ações para o desenvolvendo ferramentas para que a equipe possa realizar a gestão dos canais de atendimento.

Até o 4º trimestre de 2023, observou-se que o SESI/RR 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, buscando sempre melhoria no processo.

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.

Não houve reclamações por omissão do SAC e Ouvidoria.

No 1º e 2º trimestre tivemos 04 retornos na pesquisa de satisfação. Devido não ter reclamação entende-se que atendemos as expectativas do público demandante.

No 3º Trimestre tivemos 29 retornos na pesquisa de satisfação. Já no 4º Trimestre tivemos 12 pesquisas de satisfação respondidas.

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.

8. 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 e nº 75/2016;
- ✓ Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- ✓ Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – Sesi/SENAI DN, IEL/NC;
- ✓ Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, Sesi/SENAI DN;
- ✓ Portaria Executiva Sistêmica nº 008/2022 - FIER.