



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

4º TRIMESTRE

2024

SESI

DEPARTAMENTO REGIONAL DE RORAIMA



## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SESI DEPARTAMENTO REGIONAL DE RORAIMA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. SAC–Serviço de Atendimento ao Cidadão.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Ouvidoria .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Perguntas Frequentes - FAQ .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4. Tipos de Manifestação .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5. Processos de atendimento .....</b>	<b>11</b>
<b>3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Resultados e Informações Gerais 2024.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.1. Quantidade de pedidos de informação por trimestre .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação... ..</b>	<b>15</b>
<b>3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade.. ..</b>	<b>16</b>
<b>3.2.4. Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI/RR ....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.5. Manifestação recebidas pela Ouvidoria.....</b>	<b>16</b>
<b>4. INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. Indicadores .....</b>	<b>17</b>
<b>5. RESULTADOS APURADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>5.1. Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo.....</b>	<b>18</b>
<b>5.2. Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos</b>	<b>18</b>
<b>5.3. Acessibilidade.....</b>	<b>18</b>
<b>5.4. Pesquisa de satisfação.....</b>	<b>19</b>
<b>6. MELHORIAS PREVISTAS PARA O EXERCÍCIO DE 2024.....</b>	<b>20</b>
<b>7. CONCLUSÃO.....</b>	<b>22</b>
<b>8. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>24</b>

# 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 em um plano de ação iniciado em 2021, implementado no exercício de 2022 e aprimorado no ano de 2023 e 2024.

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 (Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011). Convém registrar que a LAI passou a ser aplicada no âmbito dos serviços sociais autônomos a partir das alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781, de 03 de maio de 2019, especialmente em razão da inclusão dos arts. 64-A e 64-B, (posteriormente alterados pelo Decreto nº 11.527, de 2023), o DR tem suas ações alinhadas 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 Direção 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 e atualizada pela Portaria Executiva Sistêmica nº 008/2024.

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 prestadas 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, contribuindo assim para o

---

<sup>1</sup> BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm). Acesso em: 08, jul. 2024.

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. Do 1<sup>a</sup> ao 4<sup>o</sup> Trimestre de 2024 tivemos **1438** pedidos de informações. Já na Ouvidoria, **19** 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 complexidade<sup>2</sup>, 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.



<sup>2</sup>Pedidos de informação de baixa complexidade: atendido sem 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 2024.

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 2024.

## **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/sac/>





**SITE SESI/RR**

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

<p style="text-align: center;"><b>TELEFONE</b></p> <p style="text-align: center;">Atendimento de Segunda à Sexta feira das 08h às 12h 14h às 18h</p> <p style="text-align: center;">(95) 4009-1800</p>	<p style="text-align: center;"><b>E-MAIL</b></p> <p style="text-align: center;"><a href="mailto:sac.sesi@sesiedurr.onmicrosoft.com">sac.sesi@sesiedurr.onmicrosoft.com</a></p>
--	--

**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

[lgpdsistemafier@sesirr.org.br](mailto:lgpdsistemafier@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 e atualizada pela Portaria Executiva Sistêmica nº 008/2024, para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC segue, 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](mailto: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

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.



### 2.3. Perguntas Frequentes - FAQ

Dúvidas Frequentes – FAQ (Frequently Asked Questions) é uma seção do Portal da Transparência que tem por objetivo servir como ferramenta de apoio ao cidadão.

O FAQ oferece respostas rápidas para as perguntas formalizadas com mais recorrência no âmbito dos Canais de Acesso à Informação. Incluindo perguntas e respostas sobre como protocolar pedidos, prazos de atendimento, e como recorrer de eventual negativa.

Com esse recurso o cidadão tem a oportunidade de sanar dúvidas por meio de uma simples consulta, sem a necessidade de atendimento eletrônico ou humano.

O FAQ do SESI/RR pode ser acessado pelo link ou pelo QR Code abaixo:



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

### 2.4. 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:**

✓ **Pedido de acesso à informação – LAI:** Acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

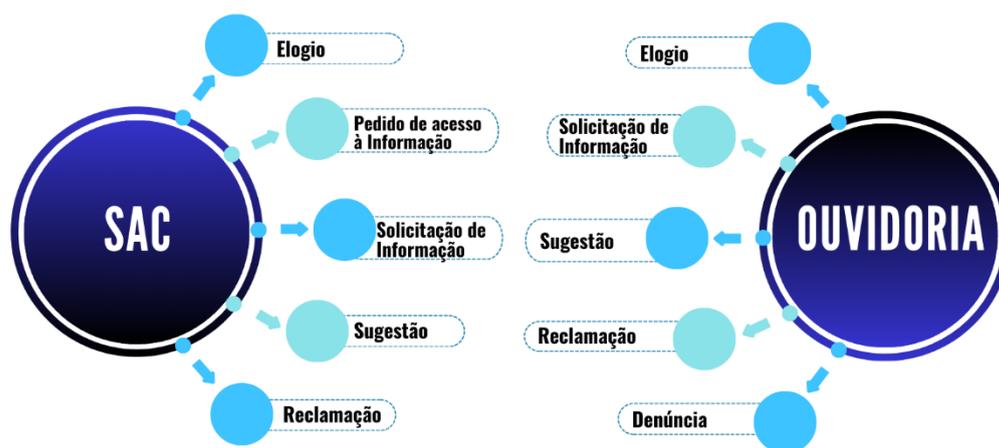
✓ **Solicitação de informação:** Qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento acerca de processos, produtos e serviços.

✓ **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, ou ainda ato suspeitos ou fundamentos, que requerem apuração e providências e que representem riscos para a instituição.



## 2.5. 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 protocolo<sup>3</sup>.

### **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;
- ✓ 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;

---

<sup>3</sup>Está em fase de implantação.

- ✓ 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:

➤ <https://transparencia.sesi.br/integridade/>

Importante reiterar, que os processos de atendimento contêm peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de atendimento, tipo de ocorrência, natureza e nível de complexidade. Conforme pontuado, o fluxo de atendimento de demandas recebidas pela Ouvidoria na condição de 'Responsável Superior' é distinto em relação à obrigatoriedade, prazos e processos internos.

Vale mencionar, que o Decreto nº 7.724, de 2012 introduziu no procedimento de tratamento de pedidos de informação o direito de o requerente recorrer da resposta ou da negativa de resposta. Nessa hipótese, são duas espécies de recursos:

Recurso propriamente dito: em caso de negativa do pedido, é necessário que o SESI/RR informe os motivos pelos quais negou o pedido de informação, podendo o cidadão interpor recurso questionando a decisão e/ou a ausência dos motivos que ensejaram o não acolhimento. O recurso deve ser apresentado em até 10 (dez) dias úteis contados da data da negativa, e a autoridade responsável tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar e emitir a resposta;

Reclamação por omissão: o cidadão que não recebeu qualquer resposta à sua solicitação pode interpor essa espécie recursal no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido.

### **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.

Do 1º ao 4º Trimestre de 2024, 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.

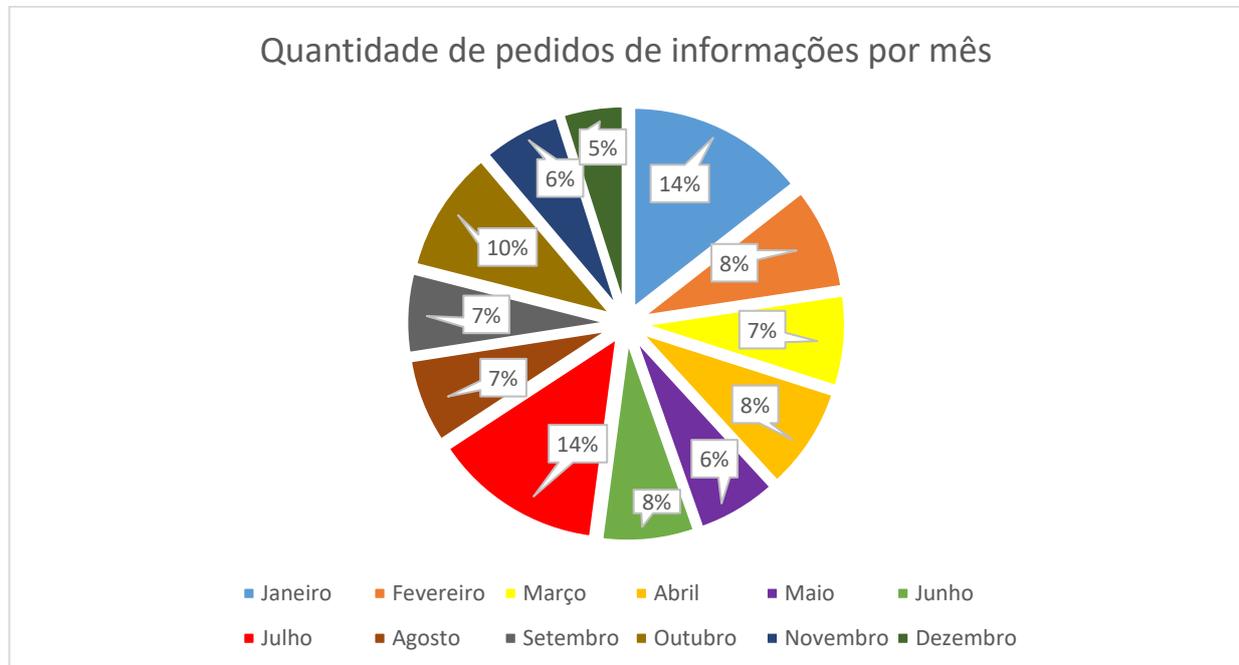
Registra-se que no decorrer do ano de 2025 estão previstas implementações de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria. Além de dado continuidade das tratativas para atualizações do módulo SAC no portal da Transparência.

## **3.2. Resultados e Informações Gerais 2024**

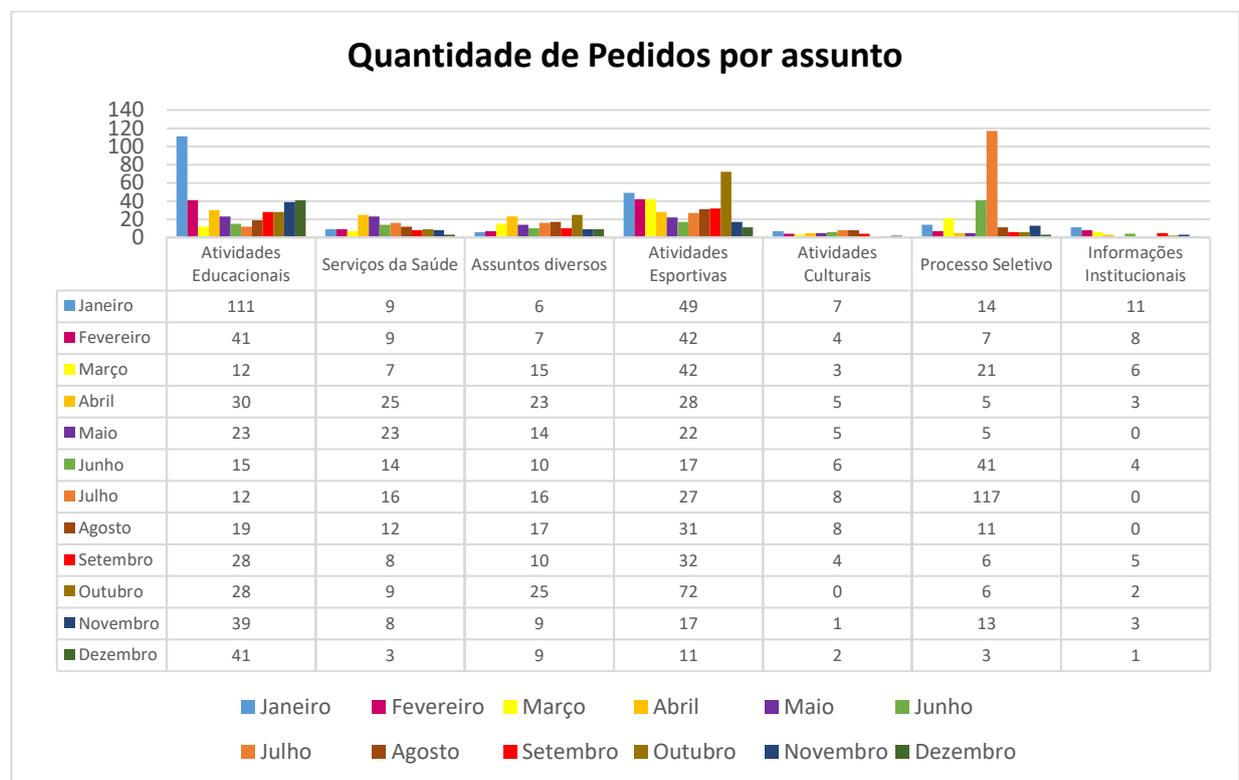
### **3.2.1. Quantidade de pedidos de informação por trimestre**

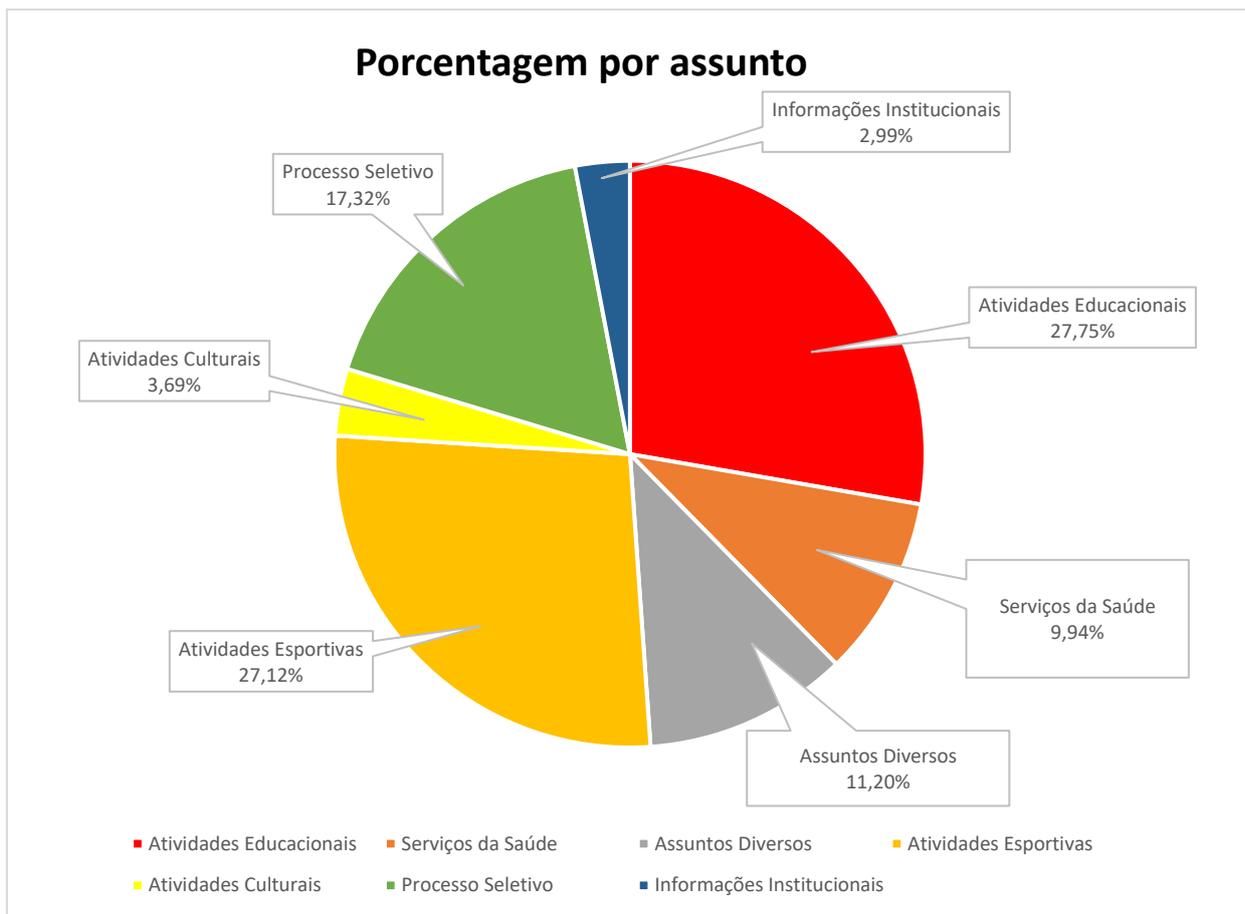
Até o 4º trimestre de 2024 foram efetuados 1438 atendimentos pelo SAC do

SESI/RR. Nesse período não houve pedidos de informação de média e alta complexidade, sendo 29% destes recebidos no 1º Trimestre, 22% destes recebidos no 2º Trimestre, 28% destes recebidos no 3º Trimestre e 21% destes recebidos no 4º Trimestre.



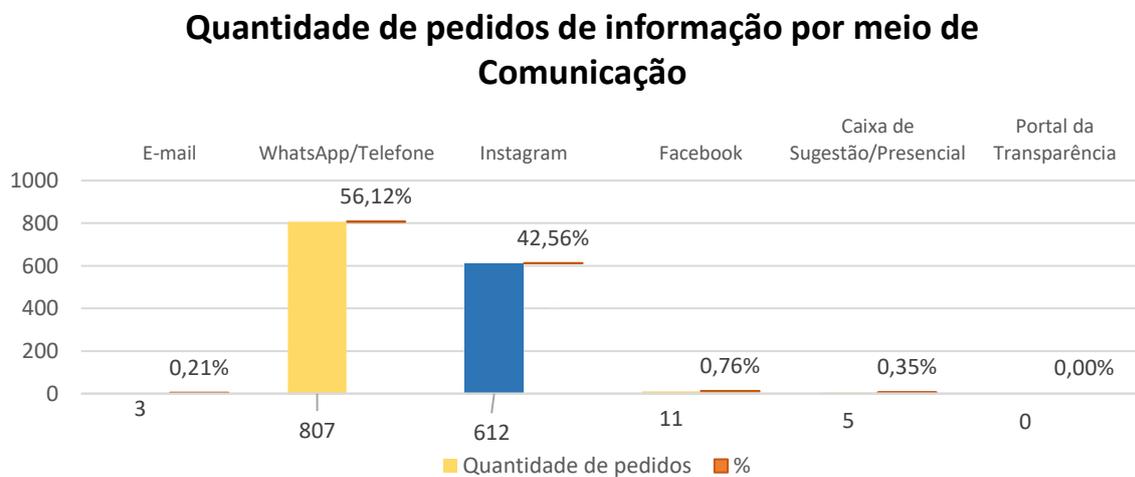
Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:





### 3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Dos 1438 pedidos de informações, 56,12% foi recepcionado pelo WhatsApp/telefone, 42,56% pelo Instagram, 0,76,% pelo Facebook, 0,35% caixa de sugestão/presencial e 0,21% por e-mail.



### 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 4º Trimestre de 2024, foram classificados como de baixa complexidade. Não houve pedidos de informação de média e alta complexidade entre os meses de janeiro a Dezembro de 2024.



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

Até o 4º trimestre de 2024 não foram enviadas pelo cidadão elogios, somente sugestões e as outras manifestações que tiveram foram sobre informações de serviços do SESI/RR.

Não houve pedidos de acesso à informação ligados a Lei de Acesso a Informação – LAI.

### 3.2.5. Manifestação recebidas pela Ouvidoria

Até o 4º trimestre de 2024 foram recebidas pela Ouvidoria do SESI/RR 19

manifestações, sendo 18 reclamações e 01 denúncia. Não foram recebidos elogios no período.

Não houve pedidos de acesso à informação ligados a Lei de Acesso a Informação – LAI.

As manifestações recebidas foram devidamente direcionadas às áreas responsáveis.

## 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas até o 4º Trimestre de 2024, foram utilizados os indicadores definidos em 2024 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 realizados pelo SAC objeto do nosso escopo de monitoramento, 17 manifestações foram atendidas dentro do prazo legal previsto para a resposta ao cidadão. Apenas não obteve devolutiva 01 por orientação da Assessoria Jurídica e 01 por ser anônima, mas as duas reclamações tiveram tratativas.

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 para o ano de 2024.

## **5.2. Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos**

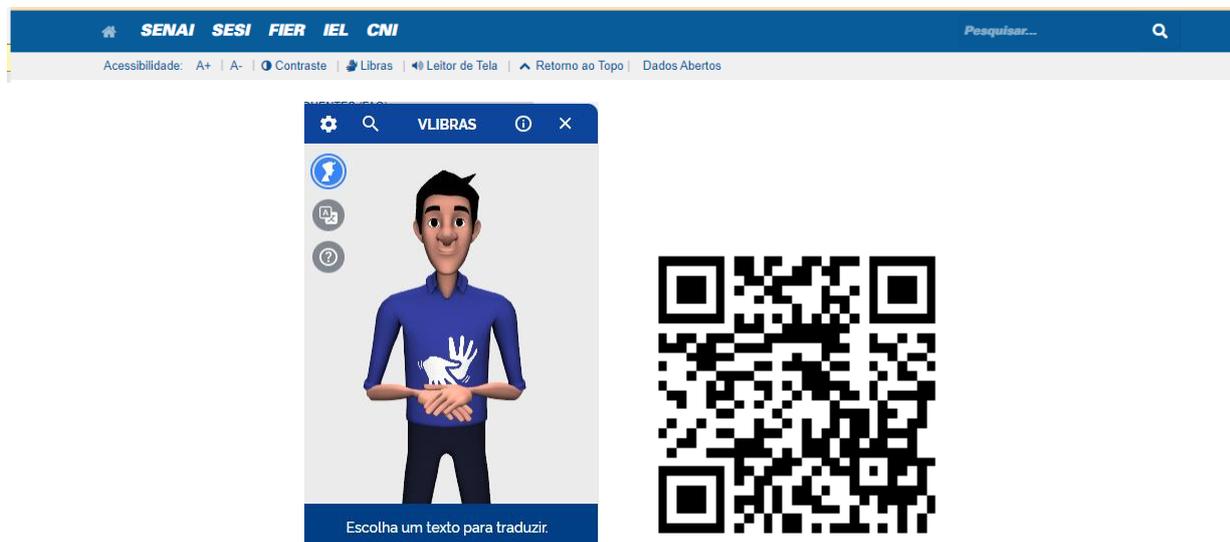
Até o 4º trimestre de 2024 não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/RR, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer 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.

Até o 4º Trimestre de 2024 tivemos 111 respostas nas pesquisas de Satisfação enviadas, referente ao SAC, sendo 100 respostas com nota de 8 a 10, 02 respostas com nota de 6 a 7, 04 respostas com nota de 4 a 5 e 04 respostas com nota de 1 a 3

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 o 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 até o 4º Trimestre de 2024 foi 97,30% 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 2024**

Como já divulgado no Relatório de Monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação relativo ao 3º trimestre 2024, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/SESI/RR apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

Como exposto, o regional no exercício de 2022 e 2023, realizou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC SESI/RR.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento com base nos 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 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.

No 4º trimestre, o SESI/RR deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, com base nas orientações do SESI/DN, como continuidade no aprimoramento do processo de rastreamento dos 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/DN.

Deu-se continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporcionam maior controle, acompanhamento e

consequentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Destaca-se que, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SESI/RR, nos ciclos subsequentes, prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.

No 4º Trimestre foi realizada a atualização da seção de Dúvidas Frequentes (FAQ), no Portal da Transparência, para incluir perguntas e respostas adicionais referentes ao serviço de "Acesso à Informação" e atualização dos procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência com base do manual que o SESI/DN disponibilizar.

Outra iniciativa é capacitação de colaboradores para fins de promover a conscientização sobre os canais de manifestação e operacionalização dos subsídios (tempestividade, qualidade e efetividade);

## **7. CONCLUSÃO**

Em 2024, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SESI/DN.

Em 2024, 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 2024, 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 trimestre tivemos 15 retornos na pesquisa de satisfação.

No 2º trimestre tivemos 26 retorno na pesquisa de satisfação.

No 3º trimestre tivemos 35 retorno na pesquisa de satisfação.

No 4º trimestre tivemos 35 retorno na pesquisa de satisfação.

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.

A credibilidade e a eficácia do SESI/RR estão fundamentadas na transparência e integridade, de modo a assegurar que todas as ações e relacionamentos sejam pautados por princípios éticos e conformidade com normas e políticas institucionais.

Nesse sentido, entende-se que de modo geral o SESI/RR tem atendido às disposições legais aplicáveis quanto aos pedidos de acesso à informação, pois utiliza ferramenta de gestão para o registro de demandas, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas pelo cidadão.

Dessa forma, a partir das informações prestadas no presente Relatório é possível verificar que no decorrer do ano de 2024, o SESI/RR se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito 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 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 008/2024 – FIER.