

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

2º TRIMESTRE

2023

SESI

DEPARTAMENTO REGIONAL



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional	4
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria	7
2.3 Processos de atendimento	8
3. Resultados e Informações Gerais	11
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	11
3.2 Resultados e Informações Gerais 2023	12
Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre	12
Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação	12
Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade	14
Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI Ceará	14
Manifestações recebidas pela Ouvidoria	14
4. Indicadores de Desempenho	15
4.1 Resultados apurados	16
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	17
Prazo médio de atendimento	17
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos	17
Acessibilidade	18
Pesquisa de satisfação	18
5. Recomendações	20
6. Conclusão	21

1. Introdução

O Departamento Regional do SESI Ceará vem aprimorando cada vez mais o processo e transparência passiva a partir das orientações advindas do Departamento Nacional, por ocasião da implementação de melhorias no Portal da Transparência.

O referido processo de melhoria foi discutido, em âmbito Nacional, e esteve balizado nos Decretos nº 7.724/12 e 9.781/19, revogado pelo Decreto nº 11.527/23 e Portaria Conjunta ME/CGU nº 2/2021 para transformar o Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com a definição das áreas responsáveis pelas demandas, a estruturação do sistema utilizado para receber essas informações, a definição das instâncias recursais, a parametrização das solicitações e a identificação dos fluxos internos.

Esse processo objetivou o fortalecimento do princípio da transparência permitindo que fossem respeitadas as especificidades do SESI, quanto a sua natureza jurídica de direito privado e o seu modelo de gestão.

Outrossim, a implantação do Programa de Compliance, no Departamento Regional do SESI Ceará, a partir de 2020, possibilitou o acompanhamento e o desenvolvimento de aplicações para garantir a conformidade com relação à temática em questão.

Nessa ordem, em decorrência da necessidade de estar em conformidade com a Lei de Acesso de Informação - LAI, foram designados os Responsáveis Superior e Máximo, no que concerne ao atendimento dos recursos interpostos, além de ter sido normatizada a previsão do tempo de atendimento das demandas, o monitoramento do cumprimento de prazos e o papel das instâncias recursais.

Nesse tocante, a Ouvidoria do SESI Ceará é o **Responsável Superior** a quem compete decidir sobre pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Por sua vez, o Superintendente do SESI atua como **Responsável Máximo** decidindo sobre os recursos interpostos contra as decisões proferidas pelo Responsável Superior.

Nesse mesmo período, foi definido o **Responsável pelo Monitoramento**, ficando a área de Compliance responsável pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação. A referida designação se deu através da Portaria nº 014/2022.

Sendo assim, o objetivo é verificar a conformidade com relação às normas e procedimentos institucionais, buscando expedir orientações ou recomendar medidas de aperfeiçoamento, além de buscar garantir a integridade das respostas, dos registros, da condução do retorno oferecido ao cidadão e do cumprimento dos prazos.

A execução do monitoramento está alicerçada no compromisso com o cidadão e com os seus pleitos de maneira a garantir a verificação e conformidade dos dados, sempre

pautado pelo processo de melhoria contínua, agregando resultados de alto nível, com base em indicadores de desempenho, que evidenciam a atuação do SESI Ceará.

A divulgação do presente relatório e a prestação de informações com relação aos atendimentos realizados seguem as recomendações advindas da Fiscalização Contínua do Tribunal de Contas da União (TCU), assim como faz parte da programação relacionada ao processo de prestação de contas que o SESI Ceará realiza.

Para tanto, destaca-se que foram realizados, durante o ano de 2022, 49.794 atendimentos, de acordo com o Demonstrativo de Resultados do SAC e da Ouvidoria, publicado no Portal da Transparência do SESI Ceará. Já no primeiro trimestre de 2023, tivemos 15.045 atendimentos e no segundo trimestre tivemos 8.241 atendimentos conforme elencado neste relatório.

A avaliação dos resultados apresentados neste relatório levam em consideração a execução dos atendimentos realizados, por meio dos canais disponíveis, quer seja site, whatsapp, telefone, e-mail, redes sociais, assim como analisa os atendimentos por tipo de manifestação e assunto.

Com isso, o relatório busca demonstrar o quantitativo de atendimentos realizados, trazendo pormenores relacionados aos tipos de assuntos envolvidos, os canais de comunicação utilizados pelo cidadão, a classificação do tipo de manifestação realizada, a evolução do quantitativo com a variação mensal e o que foi respondido dentro do prazo e fora do prazo, de maneira a apresentar a conformidade com relação às diretrizes preconizadas para o atendimento dos requisitos da transparência passiva.

Por fim, faz-se necessário comentar que o Programa Compliance do SESI Ceará tem por objetivo prevenir, detectar e remediar possíveis situações de inconformidade de forma a contribuir com a melhoria da execução dos processos institucionais, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição.

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

2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

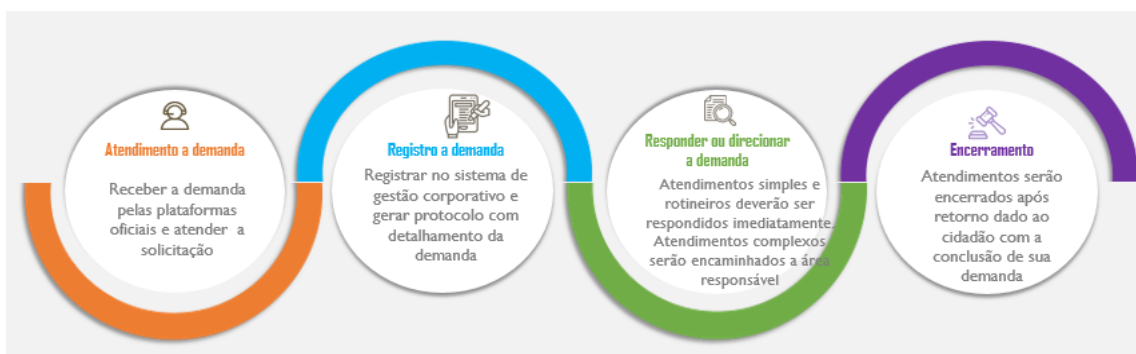
O SESI Ceará possui um canal de atendimento de acesso à informação, denominado - SAC, Serviço de Atendimento ao Cidadão, cujo objetivo é centralizar e padronizar o atendimento à indústria, ao trabalhador do setor e à comunidade através de um canal único oferecendo atendimento rápido, eficiente e eficaz a todos os interessados, possibilitando maior agilidade e resolutividade no atendimento e geração de informações para tomada de decisões gerenciais. Atualmente, o atendimento ocorre por múltiplas plataformas, tais como: telefone,

whatsapp, chat, e-mail, redes sociais, portal da transparência e quaisquer outros meios que surgirem.

O SAC é o canal responsável em atender todas as demandas, registrá-las, respondê-las ou encaminhá-las às áreas responsáveis. Suas principais atribuições, são:

- Repassar as informações gerais sobre os serviços oferecidos pelo SESI;
- Responder às consultas via e-mail, site, chat, whatsapp, telefone, ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação;
- Criar e atualizar os cadastros de Pessoa Física e/ou Pessoa Jurídica;
- Registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias e encaminhá-las à Ouvidoria, área competente por prestar o atendimento necessário nestas situações;

Ainda, 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 seus pedidos de informações ao SESI Ceará através dos seguintes meios:

Site



Site da transparência do SESI/CE

<https://www.sesi-ce.org.br/transparencia/sac-fale-conosco/abrir-solicitacao-no-sac>

ou

Fale conosco do SESI/CE

<https://www.sesi-ce.org.br/contato>

SAC



(85) 4009 6300

Redes Sociais



Instagram @sesiceara

Facebook www.facebook.com/sesiceara

LinkedIn www.linkedin.com/sesiceara

E-mail



centralderelacionamento@sfiec.org.br

Whatsapp



(85) 4009 6300

2.2 Ouvidoria



A Ouvidoria do SESI Ceará é responsável pelo recebimento de manifestações internas e externas, quanto às críticas, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, de colaboradores, clientes pessoas físicas ou jurídicas e do público em geral.

Além das tratativas habituais, a Ouvidoria busca mediar soluções de conflitos entre o SESI Ceará e os respectivos demandantes, possibilitando a apuração de denúncias e situações que ferem os valores descritos no Código de Ética e Conduta do Sistema FIEC, resguardando a imagem e a credibilidade da instituição.

Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas são classificadas de acordo com o regulamento interno da Ouvidoria (Portaria nº 028/2021) e Procedimento Interno (PC78 – Queremos Ouvir Você), conforme seguem:

Sugestão: proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;

Reclamação: demonstração de insatisfação que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados;

Solicitação: Informações gerais sobre serviços e ações desenvolvidas pelo Sistema FIEC.

Crítica: apreciação negativa ou positiva acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às Instituições;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética e conduta ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.

Além das atribuições acima, a Ouvidoria foi designada através Portaria nº 014/2022 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 Ceará pelos seguintes meios de comunicação:

E-mail: ouvidoria@sfiec.org.br

Telefone (85): **4009.6300**

Sites:

<https://www.sesi-ce.org.br/>

<https://www.sesi-ce.org.br/transparencia>

QR-Code:



Já na condição de instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI Ceará, no link do SAC, por meio da inclusão do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no referido site.

2.3 Processos de atendimento

2.3.1 SAC

O processo de atendimento ao cidadão, tem como função garantir o atendimento ao público externo, por meio de diferentes canais de comunicação, recebendo os pedidos de informações, respondendo e esclarecendo dúvidas, registrando manifestações, como elogios, sugestões, reclamações, denúncias, direcionando-as à Ouvidoria, e ainda avaliando o conteúdo da mensagem para classificá-la corretamente como baixa, média ou alta complexidade.

As entradas são feitas através dos formulários disponíveis nos sites relacionados ao menu do Portal da Transparência, ou ainda através do atendimento do SAC, que cuidadosamente transferem os dados coletados ao sistema de atendimento seguindo o *workflow* já parametrizado.

Atendimento

- > Recebe manifestação
- > Registra no sistema corporativo
- > Gera o protocolo

Tratamento

- > Acessa a manifestação
- > Analisa os dados
- > Classifica a manifestação
- > Encaminha à Ouvidoria quando classificada em média e alta complexidade

Resposta

- > Quando as manifestações são categorizadas de baixa complexidade, o envio das respostas ao cidadão fica sob os cuidados do SAC e esta se dá através do sistema de gestão corporativo da Organização;
- > O solicitante receberá um e-mail e será possível consultar a atualização do protocolo no Portal da Transparência;
- > Quando classificada em média e alta complexidade, a manifestação é direcionada à Ouvidoria, que por sua vez dará a tratativa e a devolutiva ao cidadão;
- > A cada geração de resposta serão enviados e-mails para que o cidadão consulte seu protocolo através do Portal da Transparência.

Gerenciamento das manifestações

- > Parâmetros de pesquisas diversos facilitando a busca das manifestações;
- > Gera e exporta relatórios quantitativos e qualitativos com suas respectivas classificações;
- > Armazena e centraliza as manifestações;
- > Mensura e acompanha indicadores de monitoramento;

Os relatórios podem ser visualizados, anualmente, por meio do link:

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

2.3.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI Ceará é responsável pelo recebimento da manifestação e a análise das causas e ações corretivas que deverão ser tratadas pela área responsável. O retorno para o cliente será dado pela Ouvidoria, no prazo máximo de 07 dias úteis para informações de média complexidade, a contar da data de recebimento da manifestação, mesmo que não contemple a resolução do problema.

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI Ceará, pode ser

compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas na imagem abaixo:



No caso das Denúncias, o fluxo segue conforme descrito na imagem abaixo, obedecendo o Procedimento Interno (PC 96 – Tratamento de Denúncias).



Após o recebimento da denúncia, o denunciante (quando identificado) é notificado sobre o registro da mesma e seus devidos encaminhamentos. Considerando se tratar de uma demanda de alta complexidade, o prazo é de 20 (vinte) dias úteis, após o recebimento da denúncia, para analisar e oferecer um retorno sobre a tratativa do caso (quando o denunciante for identificado). A data e canal de comunicação da resposta/ posicionamento com o denunciante é registrado na planilha de controle interno.

Cabe ressaltar que, no caso de denúncia, há a possibilidade de o usuário não se identificar, assim como é garantido o cumprimento do princípio da não retaliação, em caso de identificação do denunciante. Outrossim, é garantido o sigilo e a confidencialidade com relação a tratativa deste tipo de demanda.

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

O modelo de atendimento corporativo e tratamento das manifestações do SESI Ceará, por meio do SAC, implantado desde 2014, vem experienciando melhorias contínuas, no que diz respeito a facilitar o acesso aos canais de informações, com escopos e processos definidos, métricas de acompanhamento, implementação e desenvolvimento nos sistemas de monitoramento, engajamentos das equipes de trabalho.

Em 2022, o SESI Ceará se dispôs a desenvolver um módulo de monitoramento exclusivo para o gerenciamento das manifestações do SAC, oriundas do Portal da Transparência. As ações promovidas para esta entrega, foram:

- > Envolvimento das áreas de Ouvidoria e SAC para as devidas adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- > Definição do plano de trabalho a ser desenvolvido pelos responsáveis envolvendo:
 - Escopo de trabalho;
 - Perfis de acessos;
 - Workflows;
 - Jornadas;
 - Prazos de monitoramento.
- > Construção do módulo de monitoramento e gerenciamento das manifestações envolvendo integrações dos portais e fluxos de trabalho;
- > Implementação do módulo de manifestação do SAC;
- > Monitoramento e acompanhamento das manifestações através do módulo implementado.

No segundo trimestre de 2023 foi estabelecida a implantação de uma ferramenta para automatizar os atendimentos das demandas da Ouvidoria, qual seja, o Pipefy, parametrizada com o suporte da Gerência de Planejamento. A previsão é de que a ferramenta passe a ser utilizada a partir do terceiro trimestre. Atualmente, estão sendo realizados os últimos ajustes para compilar melhor as informações de atendimentos da Ouvidoria.

3.2 Resultados e Informações Gerais 2023

Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre

No primeiro trimestre de 2023, foram registrados pelo SAC 14.910 ocorrências para

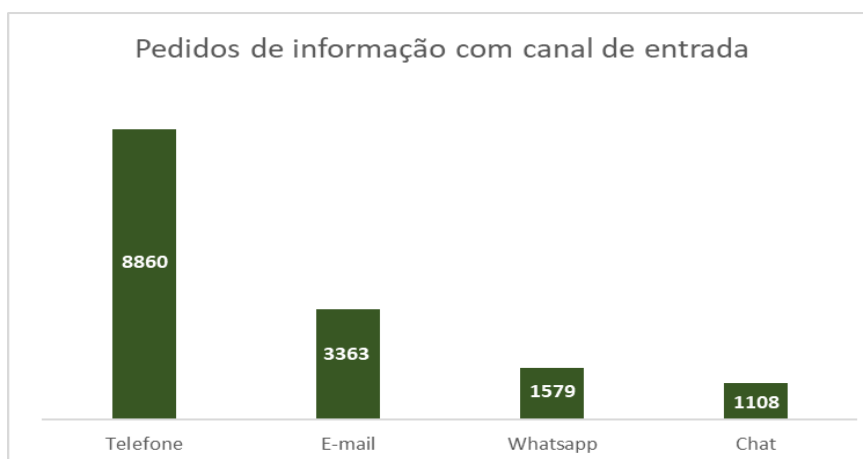
demandas relacionadas ao SESI Ceará. Já no segundo trimestre de 2023, foram registrados pelo SAC 8.138 ocorrências para demandas relacionadas ao SESI Ceará.

Os atendimentos são oriundos de todos os canais disponibilizados ao cidadão, e não estão restritos à LAI. Tais demandas estão relacionadas a prestação de serviços ou manutenção de contratos e são atendidas de pronto, não exigindo fluxo de atendimento ou tempo maior de resposta e tratamento.

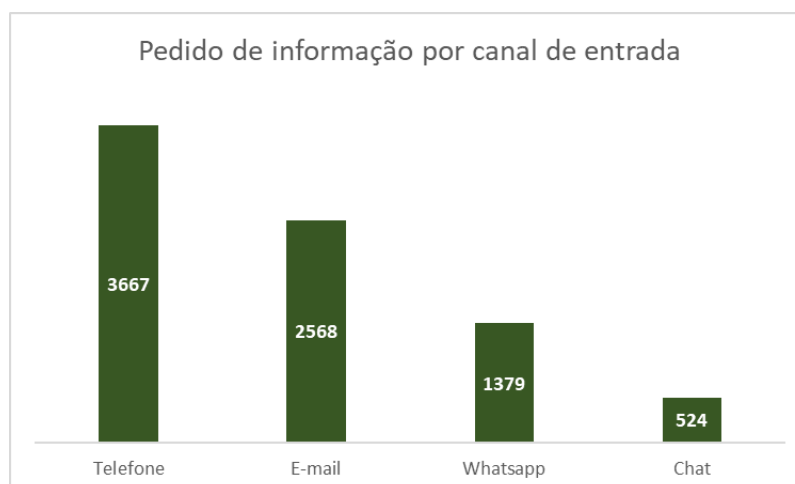
A Ouvidoria do SESI recebeu 135 manifestações no primeiro trimestre e 103 manifestações no segundo trimestre de 2023.

Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Dispomos de 4 canais de atendimento para recebimentos de pedidos de informação no SAC. No primeiro trimestre de 2023 as entradas por canal ficaram distribuídas desta forma:



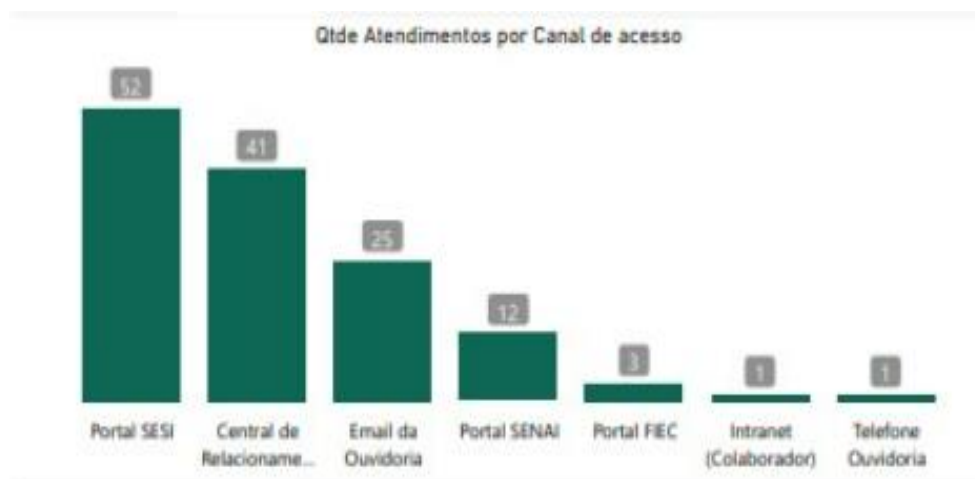
No segundo trimestre de 2023 as entradas foram distribuídas conforme gráfico abaixo:



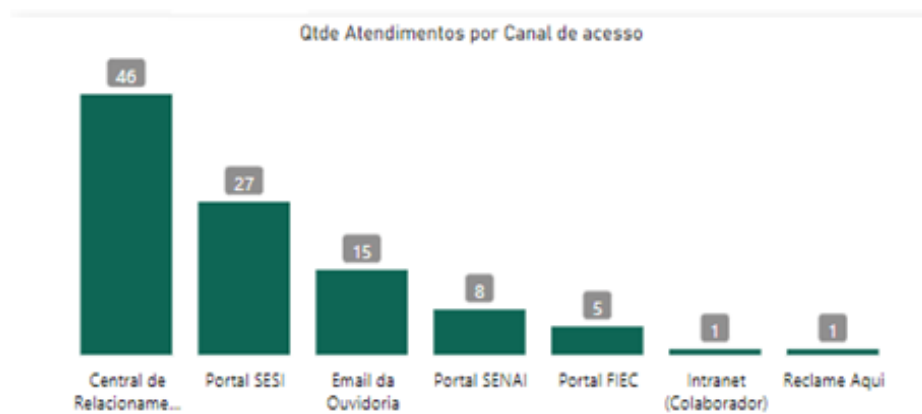
Nos gráficos abaixo estão apresentados os atendimentos da Ouvidoria, por canal de

acesso, realizados no primeiro e segundo trimestre de 2023:

1º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



2º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Atualmente, todos os atendimentos protocolados pelo SAC foram caracterizados com nível de atendimento de baixa complexidade. Por se tratar de assuntos relacionados aos serviços ofertados ou até mesmo a manutenção da prestação de serviços não houve reclassificação ou necessidade de direcionamento a outras instâncias.

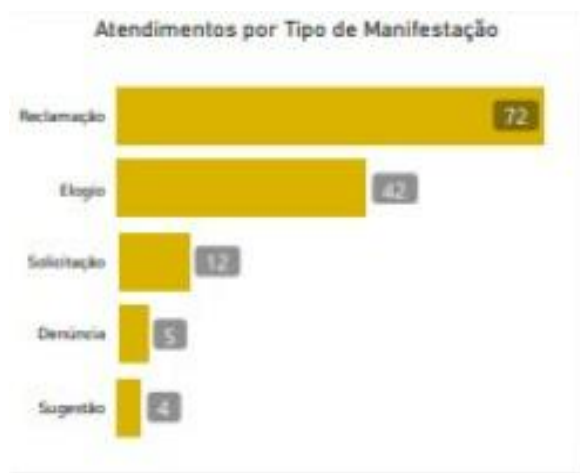
Com relação a Ouvidoria, neste segundo trimestre de 2023 foi estabelecida a implantação de uma ferramenta para automatizar os atendimentos das demandas da Ouvidoria, qual seja, o Pipefy. Assim, será possível mensurar o tipo de manifestação recebida por nível de complexidade. A previsão é de que a ferramenta passe a ser utilizada a partir do terceiro trimestre. Atualmente, estão sendo realizados os últimos ajustes para compilar melhor as informações de atendimentos da Ouvidoria.

Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI Ceará

Os atendimentos realizados pelo SAC, são de rápida resolução e de cunho informativo ou comercial. Dessa forma, são categorizados como pedidos de informação. Durante o primeiro trimestre de 2023, foram registrados 14.910 pedidos de informações. Já no segundo trimestre, esse número diminuiu para 8.138 pedidos de informações.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Por sua vez, a Ouvidoria, no primeiro trimestre, recebeu 72 reclamações, 42 elogios, 12 solicitações, 05 denúncias e 04 sugestões, totalizando 135 manifestações conforme gráfico a seguir:



Já no segundo trimestre a Ouvidoria recebeu 54 reclamações, 21 elogios, 07 solicitações, 06 denúncias e 01 informação, totalizando 103 manifestações conforme gráfico a seguir:



4. Indicadores de Desempenho

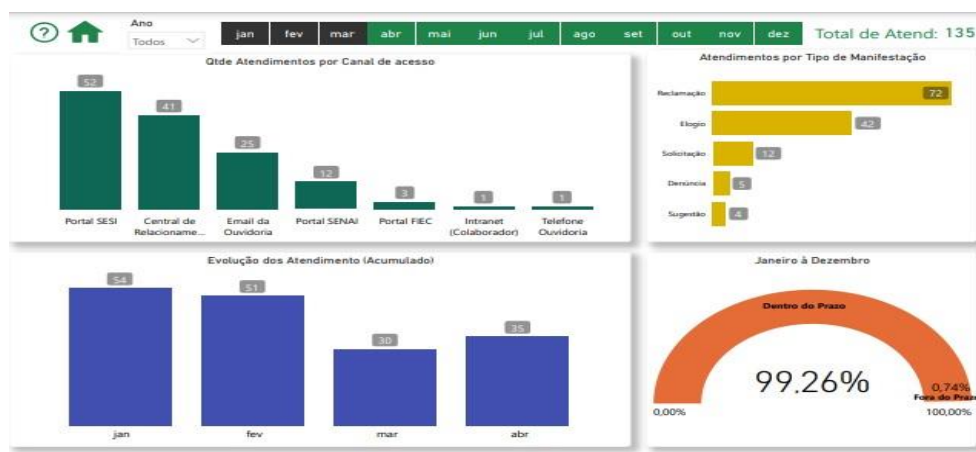
Os indicadores da Ouvidoria do SESI Ceará foram traçados com o apoio da Gerência de Planejamento - GEPLA, dentro do plano de metas estratégicas e os mesmos são revisados anualmente com foco na melhoria contínua. As metas seguem em progressão visando o aumento da qualidade trabalhada internamente.

ID	Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Periodicidade coleta	Forma de preenchimento	Meta 2022	Meta 2023
98	Manifestações solucionadas	Manifestações solucionadas no período que foi estabelecido pela área	N° de manifestações solucionadas / N° de manifestações no período	%	Mensal	Acumulado	75	77
99	Satisfação do cliente	Medir o grau de satisfação dos manifestantes em relação aos atendimentos prestado pela ouvidoria	Pesquisa realizada pelo sistema após feedback dado ao manifestante	%	Semestral	Acumulado	82	84
97	Tempo de resposta por manifestação dentro do prazo	Mensurar o quantitativo de demandas respondidas dentro de prazo estipulado no Regulamento da Ouvidoria (7 dias úteis)	N° de manifestações respondidas no prazo / N° de manifestações no período	%	Mensal	Acumulado	85	87

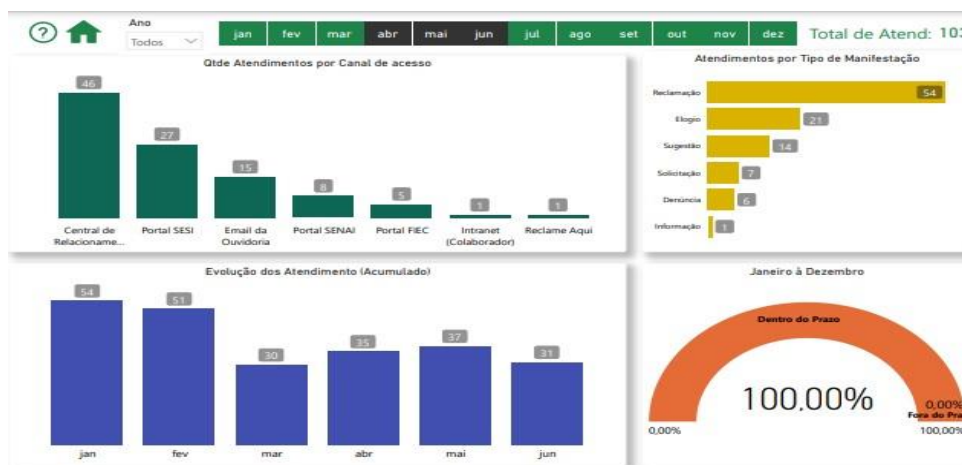
4.1 Resultados apurados

Na figura abaixo, estão demonstrados os atendimentos relativos aos quatro indicadores constantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria.

1º TRIMESTRE - OUVIDORIA



2º TRIMESTRE - OUVIDORIA



Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Com relação a Ouvidoria, no primeiro trimestre, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram 99,26% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico velocímetro indicado na figura correspondente ao primeiro trimestre acima indicada.

Já no segundo trimestre, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram 100% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico velocímetro indicado na figura correspondente acima.

Prazo médio de atendimento

No primeiro trimestre, o prazo médio de resposta dos atendimentos realizados pela Ouvidoria foi de 3 dias e meio. Já no segundo trimestre, o prazo médio de resposta dos atendimentos foi de 3,2 dias.

Convém destacar que o prazo de retorno ao cliente, determinado no Regulamento da

Ouvidoria (Portaria nº 028/2021) é de 7 dias úteis para atendimento a demandas de média complexidade.

Em se tratando do prazo médio de atendimento, relacionado ao SAC, a métrica atual é baseada no tempo médio de atendimento das chamadas. Nosso nível de serviço praticável é atender 80% (oitenta por cento) das chamadas entrantes em até 20 (vinte) segundos, e ter duração de até 03:30 min (três minutos e trinta segundos) cada ligação.

No primeiro trimestre a média foi de 03:28 min (três minutos e vinte e oito segundos) e a média atual para o segundo trimestre em 2023 está em 03:11 min (três minutos e onze segundos).

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No primeiro e segundo trimestres de 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações, solicitadas através da Ouvidoria do SESI Ceará. Desta forma, conclui-se que todos os pedidos realizados, com relação à Lei de acesso à Informação - LAI, vêm sendo resolvidos na esfera Ouvidoria.

Com isso, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instâncias recursais para o atendimento de sua requisição.

Cabe destacar, também, que não houve, no primeiro e no segundo trimestre de 2023, reclamações por omissão do SAC do SESI Ceará quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

Acessibilidade

O Serviço de Atendimento ao Cidadão, via portais institucionais é de fácil acesso do cidadão. O link do Portal da Transparência encontra-se na primeira página do portal do SESI Ceará. Além disso, na página da transparência há um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços prestados pelo SESI Ceará.

Da mesma forma, outros canais são disponibilizados para atendimento ao cidadão, como, o telefone da Central de Relacionamento, linhas diretas disponíveis nas Unidades, e-mail da Ouvidoria, sendo disponibilizado o contato via telefone, QR Code (via preenchimento de formulário eletrônico) e atendimento presencial.

Pesquisa de satisfação



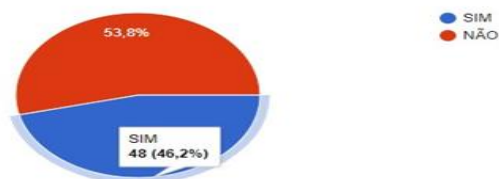
Com o propósito de aprimorar continuamente nossos serviços e oferecer um atendimento excepcional, a Ouvidoria realizou no período de 11 a 14 de julho de 2023, pesquisa de satisfação, aplicada de forma semestral, com seus clientes internos.

Por meio de formulário compartilhado através de link, 104 colaboradores responderam a pesquisa e conseguimos mensurar a percepção sobre a Ouvidoria do Sistema FIEC, além de buscar constantemente uma abordagem diferenciada no atendimento.

Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:

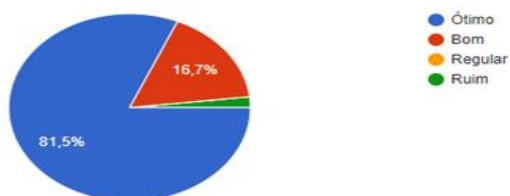
• **Você já se relacionou com a Ouvidoria?**

Você já se relacionou com a Ouvidoria?
104 respostas



• **Se sua resposta for SIM, como você avalia o atendimento/tratamento por parte da equipe da Ouvidoria?**

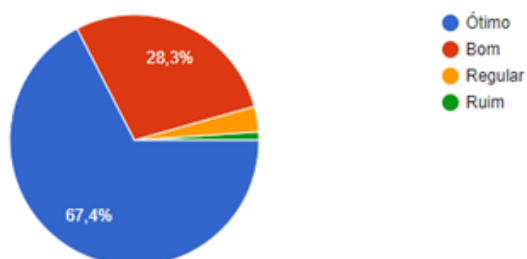
Se sua resposta for SIM, como você avalia o atendimento/tratamento por parte da equipe da Ouvidoria?
54 respostas



• **De uma forma geral, como você avalia a Ouvidoria do Sistema FIEC?**

De uma forma geral, como você avalia a Ouvidoria do Sistema FIEC?

92 respostas



Já a pesquisa de satisfação voltada ao atendimento do SAC foi implantada no dia 12/06/2023 e alcançamos 1.637 participantes. O meio de comunicação utilizado é o telefone, a pesquisa é realizada após a conclusão do atendimento do cliente, competindo ao cidadão continuar na chamada para responder às perguntas. O objetivo da pesquisa consiste em saber se a demanda foi atendida, além de mensurar o grau de satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado pelo SAC. Os dados coletados apontam esses resultados:

1- Sua solicitação foi atendida?

Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade do atendimento: 80,82% Informaram que SIM

2- Qual sua satisfação geral com o atendimento?

Digite uma nota de 1 a 5 onde 5 é a nota máxima.

Resposta: Nota de satisfação geral: 4,43

5. Recomendações

No primeiro trimestre de 2023, foi possível colher os frutos das melhorias implementadas no ano de 2022, por ocasião do princípio da transparência e do princípio da prestação de contas em razão das recomendações do Tribunal de Contas da União - TCU.

Desta forma, a partir das informações inseridas naquele relatório de monitoramento observa-se que não existiram fatores que impedissem ou prejudicassem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SESI Ceará, levando em consideração o processo de atendimento e os resultados obtidos.

No decorrer da construção do plano de melhoria no Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, realizado em 2022, foram discutidas medidas em âmbito Nacional, o que possibilitou aperfeiçoar e garantir a celeridade necessária para atender as demandas apresentadas.

Para tanto, o processo de automatização foi fundamentalmente importante e contribuiu para definir papéis, organizar fluxos, parametrizar e padronizar informações, além de garantir o acompanhamento e o controle necessários para o bom desenvolvimento do processo.

Com isso, uma oportunidade que pode ser desenvolvida no âmbito deste Departamento Regional seria criar um plano de monitoramento e dentro dele sistematizar algumas ações contínuas, compartilhadas com as áreas envolvidas, no sentido de garantir a plena conformidade do processo como um todo.

Neste segundo trimestre, um plano de monitoramento foi criado em parceria com a Gerência de Mercado e com a Ouvidoria para fomentar a execução de algumas ações que contribuam efetivamente com a implementação de melhorias nos canais de acesso à informação.

Através desse planejamento será possível estabelecer alguns parâmetros necessários para quantificar melhor os resultados e os dados referentes aos atendimentos realizados, assim como será possível realizar atualizações necessárias em normas internas que tratam do assunto e realizar melhorias contínuas nos processos que envolvem esta temática.

Desta forma, as ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SESI Ceará abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas, de seus resultados, assim como dos tipos de manifestações recebidas.

6. Conclusão

Durante o ano de 2022, a agenda da Transparência Passiva passou por consideráveis transformações, com a implementação de várias medidas, como aperfeiçoamento das ferramentas de gestão, automatização do processo, elaboração de norma interna para disciplinar o assunto e repasse de orientações internas para buscar a uniformidade de entendimento entre as áreas envolvidas.

A partir daí, percebe-se que o SESI Ceará cumpre seu papel de garantir ao cidadão o pleno acesso às informações, a partir da implementação de melhorias realizadas no sistema de recebimento das demandas, definição de papéis e responsabilidades das áreas envolvidas, registro dos pedidos realizados e acompanhamento dos prazos.

No primeiro e no segundo trimestres de 2023, após a melhoria realizada no Portal da Transparência do SESI Ceará no que tange ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC não houve a interposição de recursos por parte dos solicitantes, tendo todas as demandas

sido resolvidas em primeira instância.

Desta forma, cumpre demonstrar que a Ouvidoria, por exemplo atendeu, no primeiro trimestre 99,26% e no segundo trimestre 100% das demandas dentro do prazo, o que demonstra a alta capacidade do atendimento prestado.

Por sua vez, essa alta capacidade de atendimento também é demonstrada nos diversos canais de comunicação com o cidadão, quando há evidências da realização de 14.910 atendimentos realizados, no primeiro trimestre e 8.138 no segundo trimestre, ambos relativos ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Em suma, observa-se que os resultados se apresentam de maneira satisfatória e, qualitativamente falando, demonstram o compromisso do SESI Ceará em atender os cidadãos com presteza, celeridade e excelência.