

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

4º TRIMESTRE 2023

SESI

DEPARTAMENTO REGIONAL



SESI

Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional	5
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2.2 Ouvidoria	7
2.3 Processos de atendimento	8
2.3.1 SAC	8
2.3.2 Ouvidoria	10
3. Resultados e Informações Gerais	11
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	11
3.2 Resultados e Informações Gerais	12
3.2.1 Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre	12
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação	12
3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade	15
3.2.4. Manifestações recebidas pelo SAC do SESI Ceará	16
3.2.5. Manifestações recebidas pela Ouvidoria	16
4. Indicadores de Desempenho	18
4.1 Resultados apurados	18
4.2 Quantidade de atendimentos dentro do prazo	21
4.3 Prazo médio de atendimento	21
4.4 Quantidade de atendimentos com apresentação de recursos	22
4.5 Acessibilidade	22
4.6 Pesquisa de satisfação	22
5. Recomendações	26
6. Conclusão	27

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.

Posteriormente, a Portaria nº 014/2022 foi alterada pela Portaria nº 024/2023, tendo em vista que houve alteração com relação ao acompanhamento dos canais de acesso à informação que está a cargo da área de Compliance e do substituto do responsável máximo do SESI e do SENAI, que passou a ser o Gerente de Operações e Negócios do SESI e do SENAI.

Além disso, a área de Compliance montou um Plano de Monitoramento envolvendo a Gerência de Mercado (GEM), responsável pelo SAC e a Ouvidoria para planejar a

execução de alguns pontos relativos à atualização de normativos, definição acerca da nomenclatura dos tipos de manifestação, prazos para resposta, pesquisa de satisfação, classificação das informações, prazo médio de atendimento e indicadores de desempenho. Algumas ações foram realizadas e outras estão em andamento, de forma a obedecer os prazos previstos.

Com isso, 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.

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 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 2023, 40.251 atendimentos totais. No primeiro trimestre, tivemos 15.045 atendimentos, seguido de 8.241 atendimentos no segundo trimestre. Quanto ao terceiro trimestre, tivemos 8.950 atendimentos no período, sucedido por 8.015 atendimentos realizados no quarto trimestre, 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

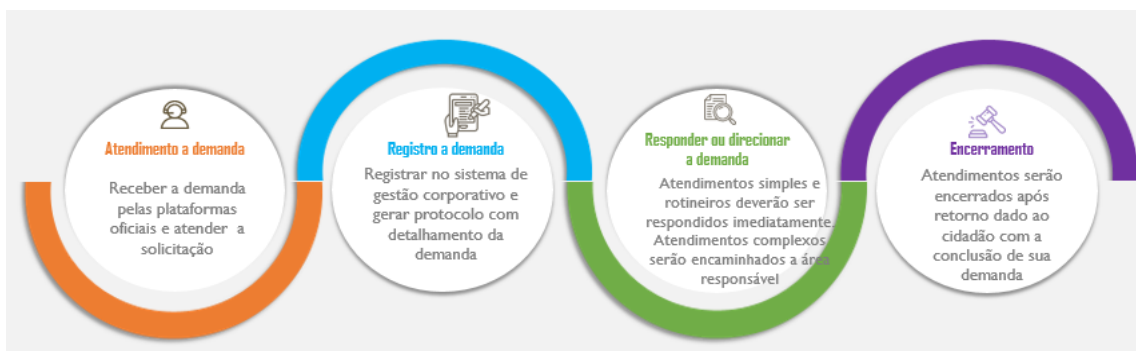
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Ceará possui um canal de atendimento de acesso à informação, denominado Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, 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 por 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, denúncias e encaminhá-las à Ouvidoria, área essa 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://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/sac-fale-conosco/abrir-solicitacao-no-sac>

ou

Fale conosco do SESI/CE

<https://www2.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 da 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://www2.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 durante o 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 este 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://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/integridade>

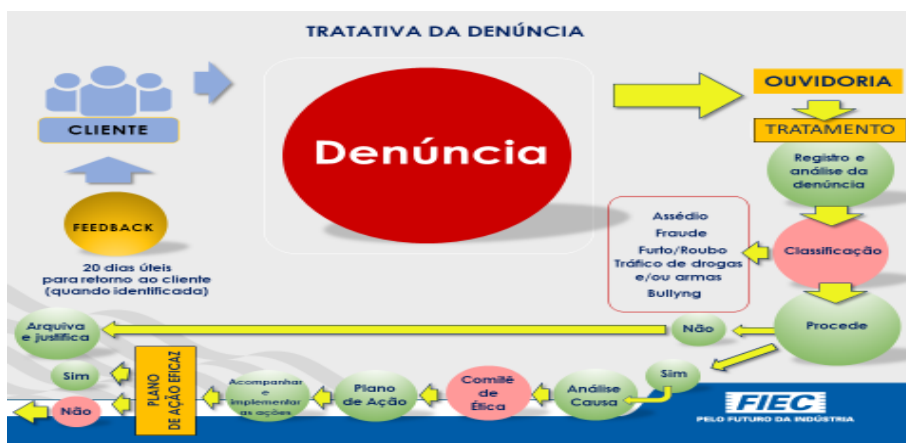
2.3.2 Ouvidoria

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 o canal de comunicação da resposta/posicionamento com o denunciante são registrados 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, além do engajamentos das equipes de trabalho.

Desde 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. Até agora, 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.

Em 2023, a partir do segundo trimestre, foi estabelecida a implantação de uma ferramenta para automatizar os atendimentos da área, qual seja, o Pipefy, parametrizada com o suporte da Gerência de Planejamento.

Com os ajustes finais da plataforma realizados no terceiro trimestre, sua utilização foi prevista para o início de 2024, objetivando compilar as informações dos atendimentos realizados pela Ouvidoria. No entanto, as atividades iniciaram antes do prazo estabelecido pela área, concluindo assim o ano de 2023 com o Pipefy em uso.

3.2 Resultados e Informações Gerais

3.2.1 Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre

No primeiro trimestre, foram registrados pelo SAC 15.045 ocorrências para demandas relacionadas ao SESI Ceará. Quanto ao segundo trimestre, foram registrados pelo SAC 8.241 ocorrências.

Durante o terceiro trimestre, foram registradas através do SAC 8.950 demandas. Contudo, é importante mencionar que no mês de setembro, foi necessário direcionar parte dos atendimentos para as unidades operacionais, de modo a evitar a interrupção do serviço enquanto estava sendo tratada a renovação contratual com o fornecedor de SAC.

Em relação ao quarto trimestre, foram registrados 8.015 pedidos de informação através do SAC, respondidos por meio de uma equipe de trabalho provisória para a realização dos atendimentos, tendo em vista que o fornecedor de SAC iniciou suas atividades na última semana do referido período.

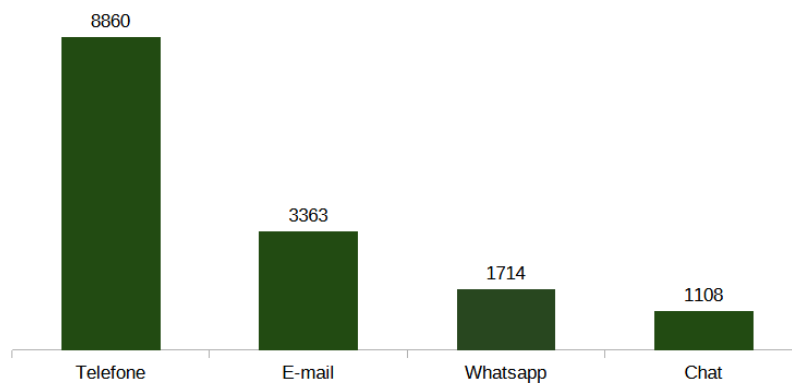
Os atendimentos são oriundos de todos os canais disponibilizados ao cidadão, e não estão restritos à LAI. Tais demandas estão relacionadas a prestação de serviços ou manutenção de contratos e são atendidas de pronto, não exigindo fluxo de atendimento ou tempo maior de resposta e tratamento.

A Ouvidoria do SESI Ceará recebeu 135 manifestações no primeiro trimestre, 103 manifestações no segundo trimestre, 54 manifestações no terceiro trimestre e 87 no quarto trimestre.

3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

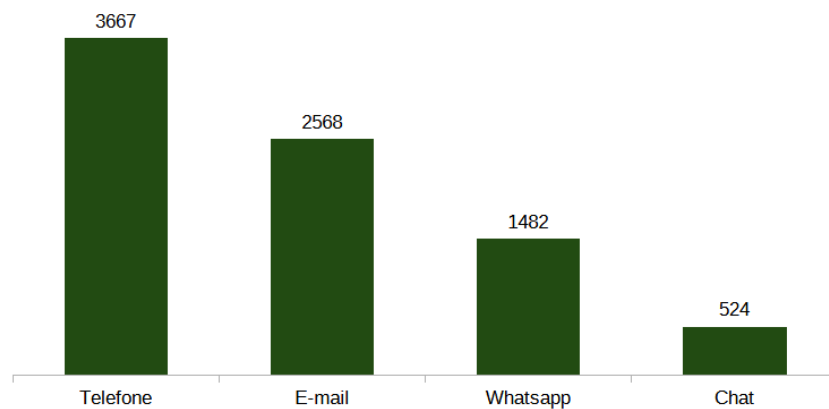
O SESI Ceará dispõe de 4 canais de atendimento para recebimentos de pedidos de informação no SAC. No primeiro trimestre, as entradas por canal ficaram distribuídas da seguinte forma:

Pedidos de informação por canal de entrada



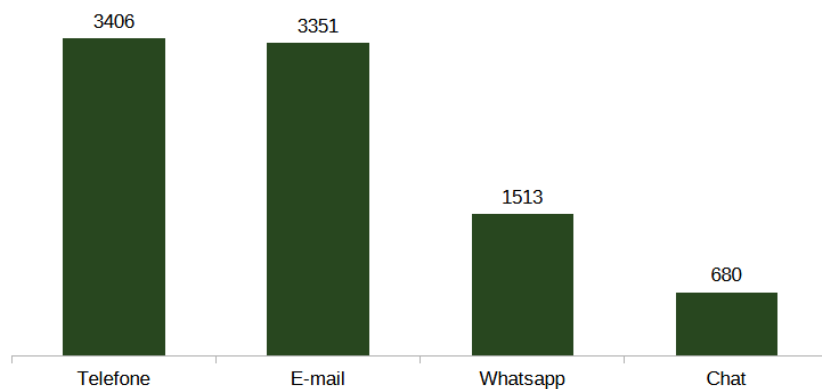
No segundo trimestre, as entradas foram distribuídas conforme gráfico abaixo:

Pedidos de informação por canal de entrada



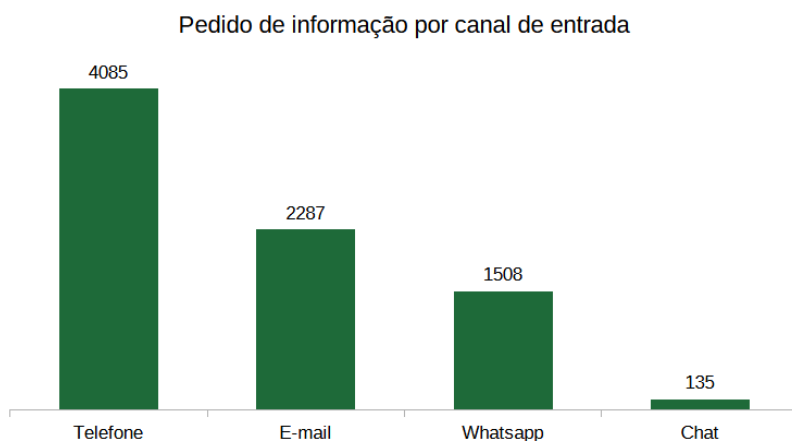
No terceiro trimestre, o telefone se manteve como principal canal de entrada:

Pedidos de informação por canal de entrada



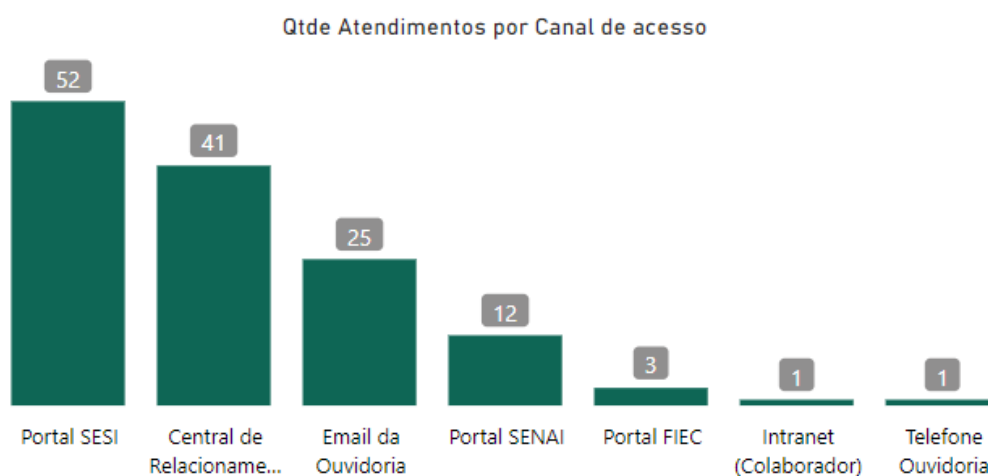
Em continuidade aos resultados, no quarto trimestre, os pedidos de informação foram

distribuídos da seguinte maneira, consolidando o telefone como principal canal de entrada das solicitações:

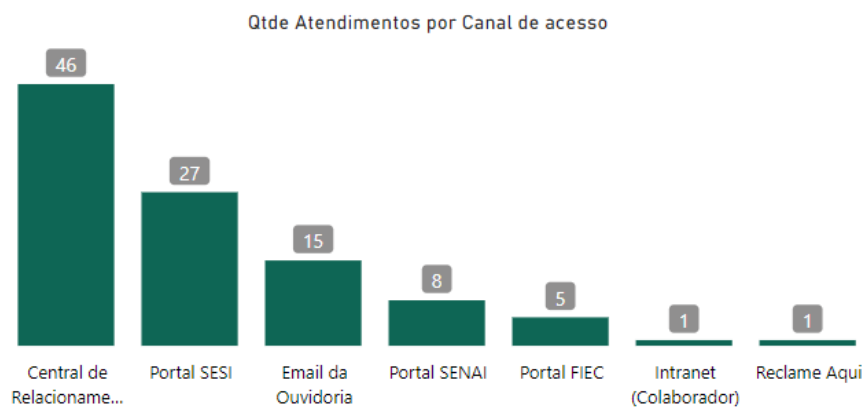


No que se refere aos atendimentos da Ouvidoria por canal de acesso, nos gráficos abaixo apresentam-se os resultados do primeiro, segundo, terceiro e quarto trimestres:

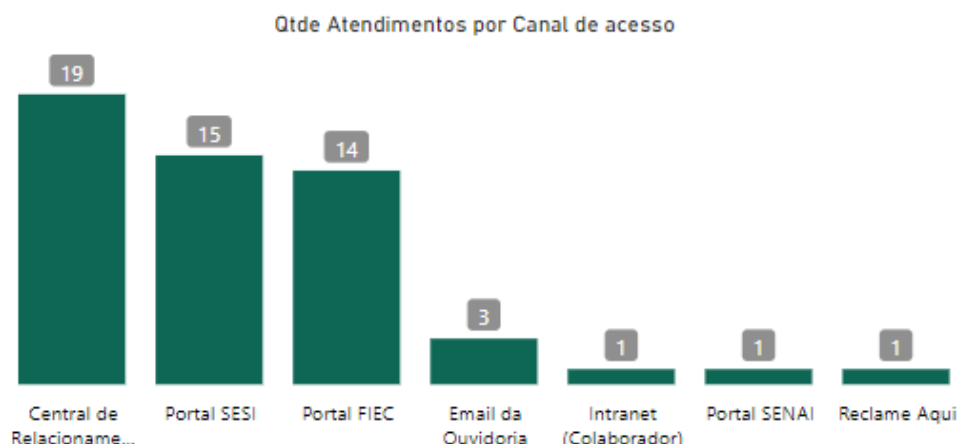
1º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



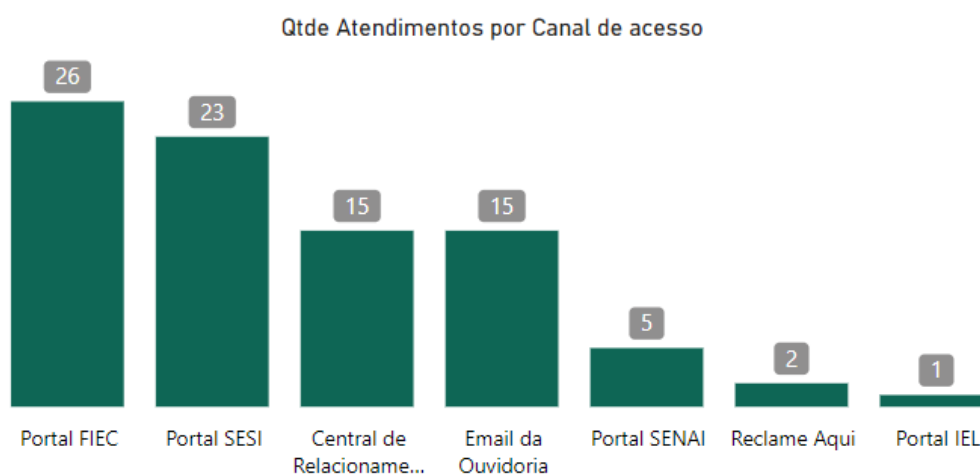
2º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



3º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



4º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Atualmente, todos os atendimentos protocolados pelo SAC estão 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, no segundo trimestre foi estabelecida a implantação de uma ferramenta para automatizar os atendimentos da área, qual seja, o Pipefy. Assim, será possível mensurar o tipo de manifestação recebida por nível de complexidade. Para sua plena utilização, durante o terceiro trimestre foram realizados os ajustes finais, com

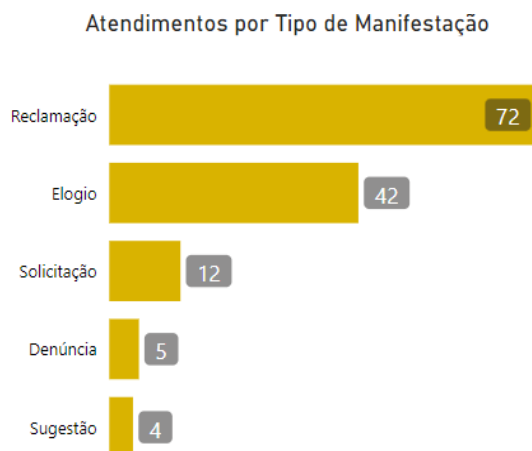
previsão de início de utilização da ferramenta em 2024, objetivando compilar as informações dos atendimentos realizados pela Ouvidoria. No entanto, as atividades iniciaram antes do prazo estabelecido pela área, concluindo assim o ano de 2023 com o Pipefy em uso.

3.2.4. 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 informações. Durante o primeiro trimestre, foram registrados 15.045 pedidos de informações. No segundo trimestre, esse número diminuiu para 8.241 pedidos de informações e no terceiro trimestre, foram 8.950 pedidos de informações registrados. Por fim, no quarto trimestre verificamos uma redução para 8.015 pedidos de informação.

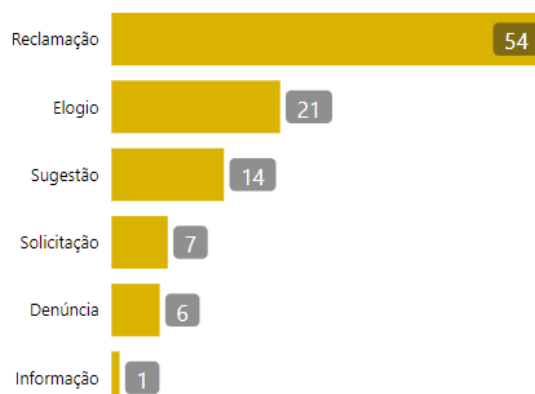
3.2.5. Manifestações recebidas pela Ouvidoria

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:



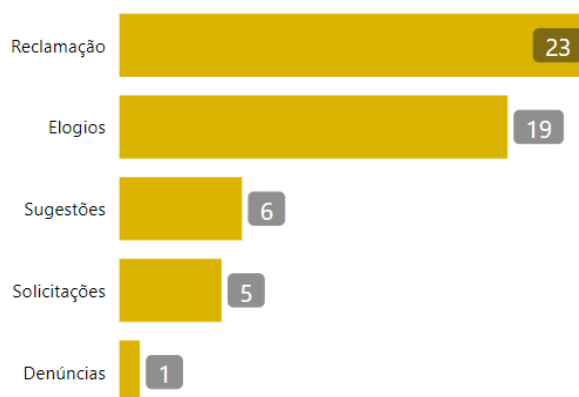
No segundo trimestre, a Ouvidoria recebeu 54 reclamações, 21 elogios, 07 solicitações, 06 denúncias e 01 informação, totalizando 103 manifestações conforme gráfico a seguir:

Atendimentos por Tipo de Manifestação



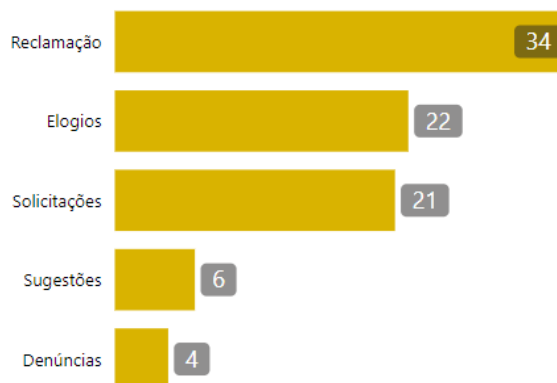
Acerca do terceiro trimestre, a Ouvidoria recebeu 23 reclamações, 19 elogios, 05 solicitações, 01 denúncia e 06 sugestões, totalizando 54 manifestações conforme gráfico a seguir:

Atendimentos por Tipo de Manifestação



No quarto e último trimestre, a Ouvidoria recebeu 34 reclamações, 22 elogios, 21 solicitações, 04 denúncias e 06 sugestões, totalizando 87 manifestações conforme gráfico a seguir:

Atendimentos por Classificação da manifestação



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. Para isso, seguem abaixo os indicadores estabelecidos para este ano:

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

4.1 Resultados apurados

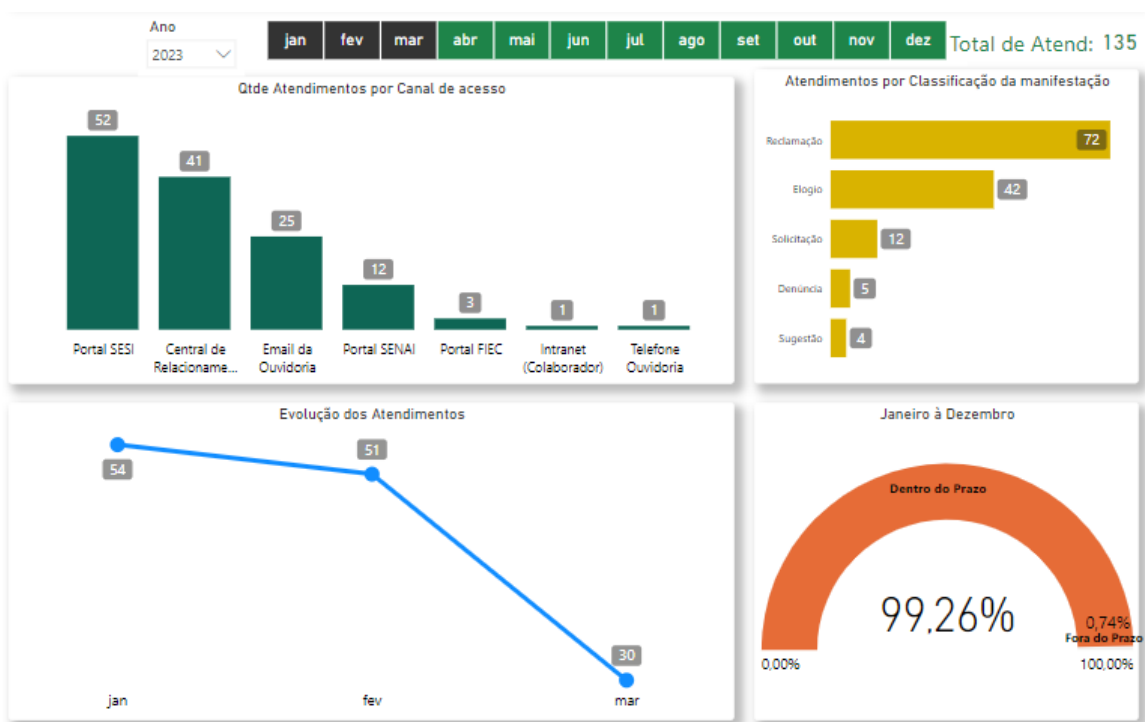
Na figura abaixo, estão demonstrados os resultados relativos aos quatro indicadores, constantes no Relatório da Ouvidoria:

Link dos dados públicos:

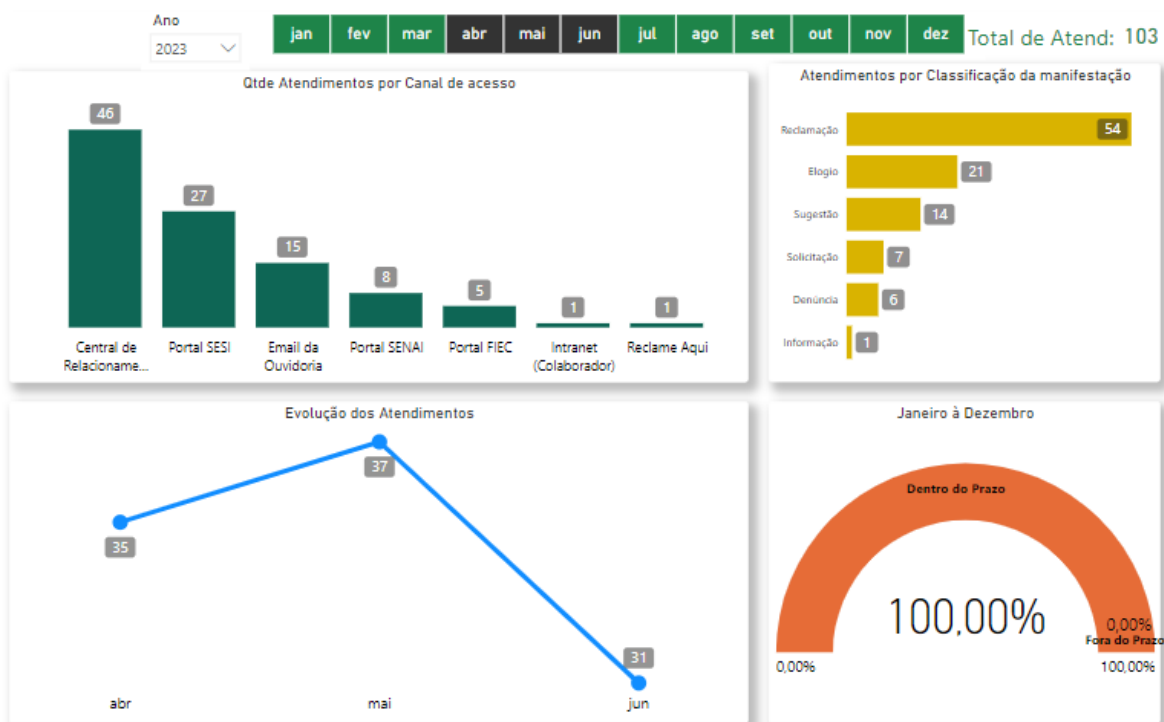
<http://bit.ly/47KYxDH>

1º TRIMESTRE - OUVIDORIA

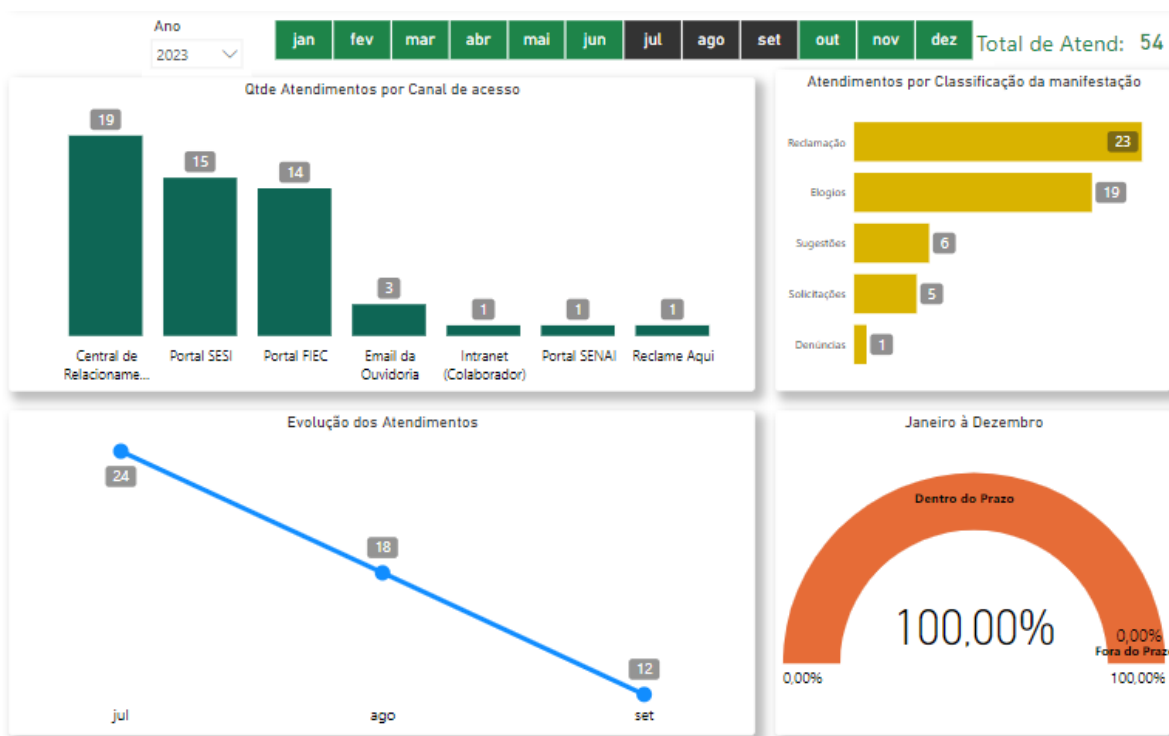
Relatório de Monitoramento de Atividade dos Canais de Acesso à Informação - SESI Ceará - 4º Trimestre



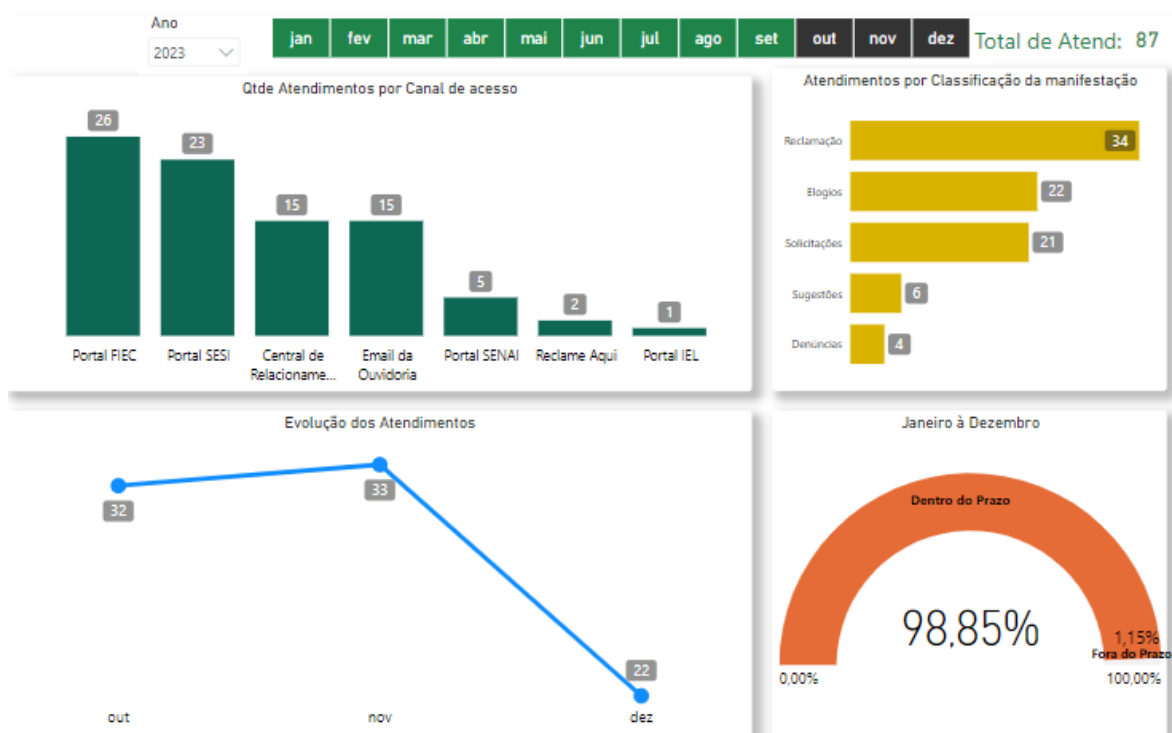
2º TRIMESTRE - OUVIDORIA



3º TRIMESTRE - OUVIDORIA



4º TRIMESTRE - OUVIDORIA



4.2 Quantidade de atendimentos dentro do 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 demonstrado na figura desse período.

Já no segundo trimestre, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram 100% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico indicado nas figuras acima.

Em seguida, no terceiro trimestre, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram o mesmo percentual de sua totalidade, com 100% de atendimentos dentro do prazo, conforme o último gráfico evidenciado.

No quarto e último trimestre, foram alcançados 98,85% do resultado total, conforme demonstrado no gráfico.

4.3 Prazo médio de atendimento

No primeiro trimestre, o prazo médio de resposta dos atendimentos realizados pela Ouvidoria foi de 3 dias e meio. No segundo trimestre, o prazo médio de resposta dos atendimentos foi de 3,2 dias e no terceiro trimestre, o prazo médio de resposta foi de 5 dias úteis. No quarto trimestre, o resultado atingido foi de 6,1 dias, em virtude das demandas recebidas no período das férias coletivas, que foram respondidas em janeiro, após o retorno às atividades.

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.

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) em cada ligação.

No primeiro trimestre, a média foi de 03:28 min (três minutos e vinte e oito segundos), com média de 03:11 min (três minutos e onze segundos) por ligação no segundo trimestre. Em continuidade aos bons resultados apresentados nos períodos anteriores, contamos com a média de 03:03 min (três minutos e três segundos) no terceiro trimestre. No quarto e último trimestre, também obtivemos um resultado dentro da média, com tempo médio de 03:05 min (três minutos e cinco segundos) por atendimento.

4.4 Quantidade de atendimentos com apresentação de recursos

No primeiro, segundo, terceiro e quarto trimestres, 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, segundo, terceiro e quarto trimestres, reclamações por omissão do SAC do SESI Ceará quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

4.5 Acessibilidade

O Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, 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, contato via telefone, QR Code (via preenchimento de formulário eletrônico) e atendimento presencial.

4.6 Pesquisa de satisfação

1º Pesquisa de Satisfação - OUVIDORIA:

Com o propósito de aprimorar continuamente nossos serviços e oferecer um atendimento excepcional, a Ouvidoria aplicou no período de 11 a 14 de julho de 2023, uma pesquisa

de satisfação realizada semestralmente com seus clientes internos.

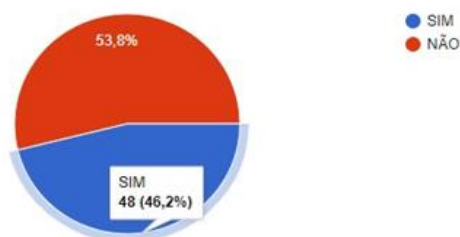
Por meio de um formulário compartilhado através de link, 104 colaboradores responderam a pesquisa e conseguimos mensurar a percepção sobre a Ouvidoria do Sistema FIEC, além de buscar constantemente uma abordagem diferenciada no atendimento.

Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:

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

Você já se relacionou com a Ouvidoria?

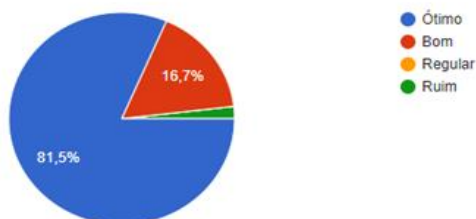
104 respostas



- **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?

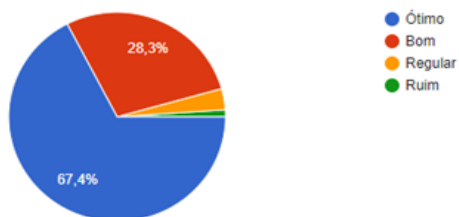
54 respostas



- **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



2º Pesquisa de Satisfação - OUVIDORIA:

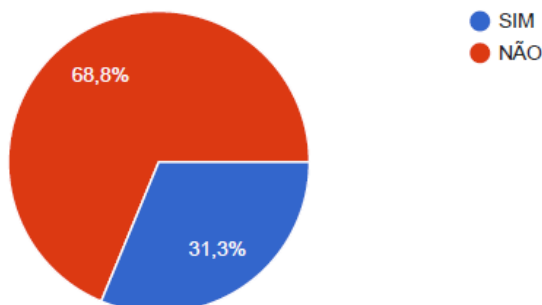
Com a finalidade de cumprir com o nosso indicador interno, finalizamos a pesquisa de satisfação do 2º semestre, relacionada ao atendimento voltado para o cliente interno. Por meio de um formulário compartilhado através de link disponível no Informe Diário, no período de 09 a 12 de janeiro de 2024, coletamos 80 respostas. Através desse resultado, 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?

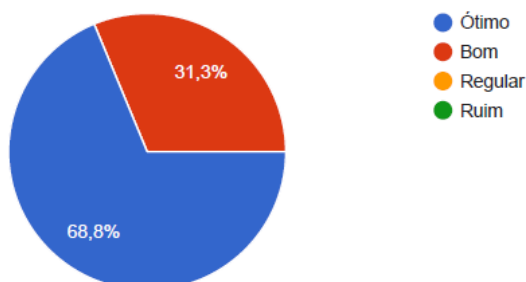
80 respostas



- **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?

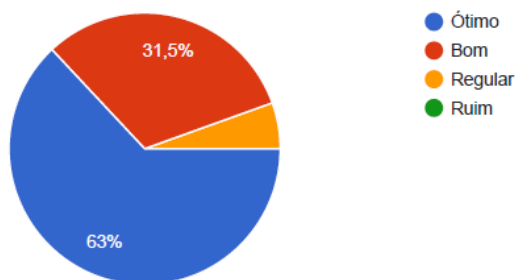
32 respostas



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

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

73 respostas



1º Pesquisa de Satisfação (SAC):

Quanto à pesquisa de satisfação voltada ao atendimento do SAC, sua realização ocorreu no dia 12/06/2023, alcançando 1.637 participantes. A pesquisa utiliza o telefone como meio de comunicação e sua realização ocorre 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:

Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:

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

2º Pesquisa de Satisfação (SAC):

Com a aplicação de uma nova pesquisa durante os meses de julho e agosto de 2023, tivemos a participação de 3.859 respondentes, com a obtenção dos seguintes resultados:

Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:

1- Sua solicitação foi atendida?

Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade do atendimento: 76% 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: 4,25

Salientamos que devido a questão da renovação contratual com o fornecedor do SAC, a partir do mês de setembro não obtivemos novos resultados, retornando com a aplicação da pesquisa de satisfação do SAC em janeiro de 2024.

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.

Uma oportunidade desenvolvida no âmbito do Departamento Regional foi a criação de um plano de monitoramento, com a sistematização de algumas ações contínuas e compartilhadas com as áreas envolvidas, no sentido de garantir a plena conformidade do processo como um todo.

No segundo trimestre, esse plano de monitoramento foi criado em parceria com a Gerência de Mercado e com a Ouvidoria, para fomentar a execução de algumas ações que contribuíssem efetivamente com a implementação de melhorias nos canais de acesso à informação.

Desse modo, no terceiro e quarto trimestres foi possível executar algumas ações

planejadas e sistematizadas, de forma colaborativa e com a participação das áreas envolvidas, no sentido de garantir a plena conformidade do processo como um todo.

Através desse planejamento, será possível estabelecer alguns parâmetros necessários para quantificar melhor os resultados e os dados referentes aos atendimentos realizados. Será possível ainda realizar atualizações necessárias em normas internas que tratam do assunto e 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, segundo, terceiro e quarto trimestres de 2023, após as melhorias realizadas 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 atendeu, no primeiro trimestre, 99,26% das demandas dentro do prazo, seguido de 100% no segundo e terceiro trimestres. Demonstrando a alta capacidade do serviço prestado, manteve 98,85% das demandas dentro do prazo durante o quarto trimestre.

Por sua vez, essa alta capacidade de atendimento também é demonstrada nos diversos canais de comunicação com o cidadão, com a realização de 15.045 atendimentos no primeiro trimestre, 8.241 no segundo trimestre, 8.950 atendimentos no terceiro trimestre e, por fim, 8.015 atendimentos relativos ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC no quarto trimestre.

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.

Os resultados obtidos no primeiro, segundo, terceiro e quarto trimestres, demonstram a exitosa evolução da atuação do SAC e da Ouvidoria, no âmbito do SESI Ceará, bem como a plena adesão às premissas disponibilizadas através da Transparência Passiva, buscando o aprimoramento das atividades, processos, normativos, indicadores de desempenho, a fim de garantir uma elevação do nível de maturidade com relação aos canais de acesso à informação.

Enfim, o SESI Ceará permanece buscando a execução de novas ações, por meio do seu Plano de Monitoramento, que oportunizem a manutenção da excelência nos serviços prestados através do SAC e da Ouvidoria, objetivando o alcance de bons resultados e promovendo um ambiente acessível, transparente e íntegro, em todo o processo de atendimento aos cidadãos, seus clientes e sociedade.