

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

**4º TRIMESTRE
2024**

**SESI
DEPARTAMENTO REGIONAL**



SESI

Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1. Introdução	2
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional do Ceará	4
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria	6
2.2.1 Tipos de Manifestação	6
2.3 Perguntas Frequentes - FAQ	8
2.4 Processos de atendimento	8
2.4.1 SAC	8
2.4.2 Ouvidoria	9
3. Resultados e Informações Gerais	11
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	11
3.2 Resultados	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	16
3.2.4. Tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI Ceará	16
3.2.5. Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do SESI Ceará	18
4. Do Responsável pelo Monitoramento	20
5. Indicadores de Desempenho	20
5.1 Resultados apurados	21
5.2 Quantidade de atendimentos dentro do prazo	23
5.3 Prazo médio de atendimento	25
5.4 Quantidade de atendimentos com apresentação de recursos	25
5.5 Acessibilidade	26
5.6 Pesquisa de satisfação	27
5.6.1 Ouvidoria	27
5.6.2 SAC	31
6. Recomendações	33
7. Conclusão	34

1. Introdução

O Serviço Social da Indústria SESI, criado pela Confederação Nacional da Indústria, em 1º de julho de 1946, nos termos do Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho do mesmo ano, tem por escopo estudar, planejar e executar medidas que contribuam, diretamente, para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e das atividades assemelhadas concorrendo para a melhoria do padrão de vida no país, e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico, e o desenvolvimento do espírito da solidariedade entre as classes.

Desta forma, o Departamento Regional do SESI Ceará vem trabalhando, diuturnamente, para aperfeiçoar o processo de transparência passiva, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional.

Com isso, houve um processo de melhoria, discutido em âmbito Nacional, que esteve balizado nos Decretos nº 7.724/12 e 9.781/19, revogado pelo Decreto nº 11.527/23 e na 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 à 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 toada, em cumprimento às orientações do Departamento Nacional e pela 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.

Assim, a Ouvidoria do SESI Ceará é o **Responsável Superior** a quem compete decidir sobre pedidos de acesso às informações não atendidas 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.

E, por fim, a área de Compliance foi definida como **Responsável pelo Monitoramento** dos sistemas e processos de acesso à informação. A referida designação se deu por

meio 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 o 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 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, como, por exemplo, a atualização de normativos e a definição acerca da nomenclatura dos tipos de manifestação, de forma a obedecer os prazos previstos.

Com isso, a execução do monitoramento está fundamentada no compromisso com o cidadão e suas demandas, garantindo a verificação e a conformidade dos dados. Esse processo é orientado pela melhoria contínua e visa gerar resultados de alta qualidade, 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 deste relatório e a prestação de informações sobre os atendimentos realizados estão em conformidade com as recomendações da Fiscalização Contínua do Tribunal de Contas da União (TCU) e fazem parte da programação do processo de prestação de contas do SESI Ceará.

Para tanto, destaca-se que foram realizados, no primeiro trimestre de 2024, 17.257 atendimentos no SAC. Quanto ao segundo trimestre, foram realizados 13.160 atendimentos, conforme elencado neste relatório.

Concluímos o terceiro trimestre com 11.856 registros de atendimentos para o SESI Ceará, e em continuidade ao resultado, realizamos 12.903 atendimentos no quarto trimestre, totalizando 55.176 atendimentos no ano.

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

Com isso, o relatório busca demonstrar os 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, importa 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 do Ceará

Partindo do pressuposto de que não há integridade sem transparência e acesso à informação, o SESI Ceará reafirma seu compromisso com a comunicação aberta e eficiente. Para assegurar isso, oferecemos dois canais oficiais de manifestação: o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e a Ouvidoria. Esses canais são fundamentais para recebermos suas sugestões, esclarecermos dúvidas e resolver suas questões, promovendo, assim, um ambiente de aprendizado e de trabalho mais inclusivo e participativo.

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 por meio 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.

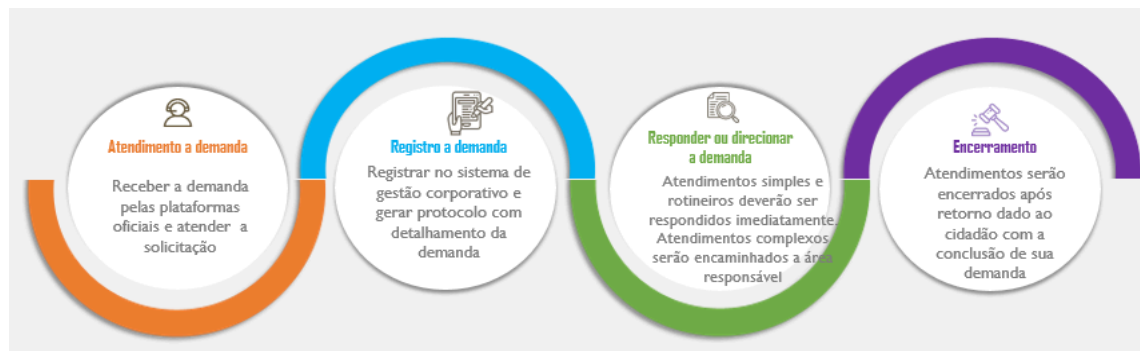
Suas principais atribuições são:

- 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 competente por prestar o atendimento necessário nessas situações;

O processo de acesso à informação, realizado via Portal 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://www.sesi-ce.org.br/contatos>

SAC



(85) 4009 6300

Redes Sociais



Instagram @sesiceara

Facebook: www.facebook.com/sesiceara

LinkedIn: www.linkedin.com/showcase/sesi-ceará

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, como 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 para conflitos entre o SESI Ceará e os respectivos demandantes, possibilitando a apuração de denúncias e situações que firam os valores descritos no Código de Ética e Conduta do Sistema FIEC, resguardando a imagem e a credibilidade da instituição.

2.2.1 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas são classificadas de acordo com o novo regulamento interno da Ouvidoria (NP 27) e com o Procedimento Interno, recentemente atualizado (PC 156 - Processo de Manifestações da Ouvidoria), em substituição ao (PC78 – Queremos Ouvir Você), conforme detalhado a seguir:

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.

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 por meio 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 Perguntas Frequentes - FAQ

No portal da Transparência do Sesi Ceará, há uma seção denominada “**Perguntas Frequentes - FAQ**”, que tem o objetivo de apoiar o cidadão no esclarecimento das dúvidas mais recorrentes pelos canais de acesso às informações institucionais.

Assim, o cidadão tem acesso a uma ferramenta fácil e rápida para realizar uma consulta simples, sem necessitar recorrer a outros canais.

O FAQ do Sesi Ceará pode ser acessado por meio do link: <https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/sac-duvidas-frequentes>.

2.4 Processos de atendimento

2.4.1 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 transfere os dados coletados ao sistema de atendimento seguindo o *workflow* já parametrizado.

Atendimento

- > Recebe a 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 como 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 emails para que o cidadão consulte seu protocolo através do Portal da Transparência.

Gerenciamento das manifestações

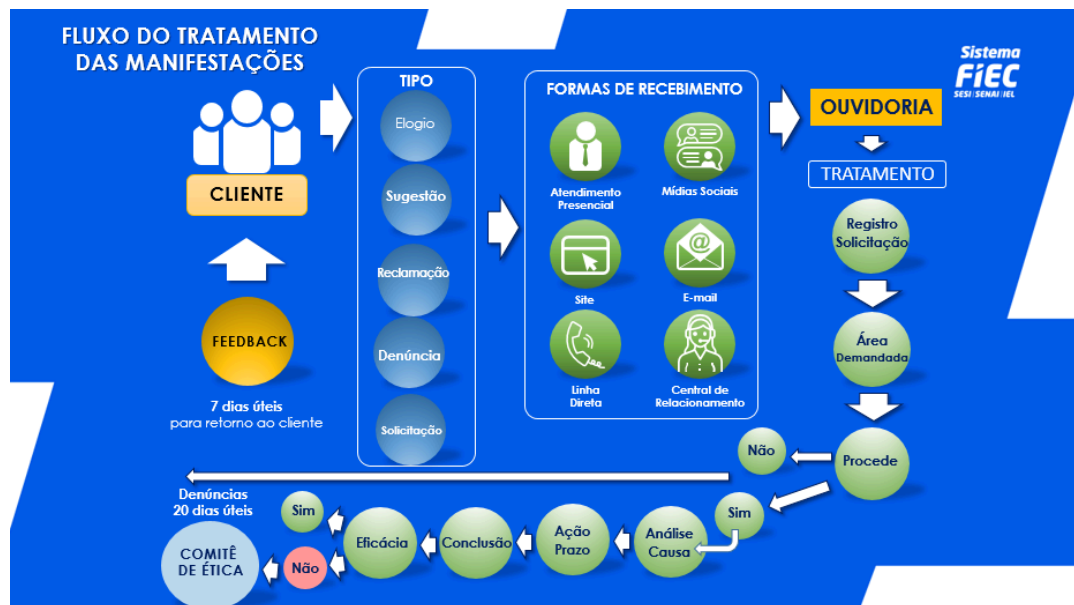
- > Parâmetros de pesquisas diversos facilitando a busca das manifestações;
 - > Gera e exporta relatórios quantitativos e qualitativos com suas respectivas classificações;
 - > Armazena e centraliza as manifestações;
 - > Mensura e acompanha indicadores de monitoramento;
- Os relatórios podem ser visualizados por meio do link, anualmente:

<https://www2.sesi-ce.org.br/transparencia/integridade#relatorios-e-demonstrativos>

2.4.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI Ceará é responsável pelo recebimento das manifestações, 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 ao PC 96 - Tratamento de Denúncias, procedimento que disciplina o assunto:



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 o andamento do caso (quando o denunciante for identificado). A data e os canais de comunicação da resposta/posicionamento com o denunciante são registrados dentro do Pipefy.

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 passando por melhorias contínuas, no que diz respeito a facilitar o acesso aos canais de informação, com escopos e processos definidos, métricas de acompanhamento, implementação e desenvolvimento nos sistemas de monitoramento, além do engajamento 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, provenientes 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, que envolvem:

- Escopo de trabalho;
- Perfis de acesso;
- *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 por meio 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 BPMS Pipefy, parametrizado 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, com o objetivo de compilar as informações dos atendimentos realizados pela Ouvidoria. No entanto, as atividades iniciaram antes do prazo estabelecido pela área, concluindo assim 2023 com o BPMS Pipefy em uso e, atualmente, continua em pleno funcionamento.

3.2 Resultados

3.2.1 Quantidade de pedidos de informação recebidos por trimestre

No primeiro trimestre de 2024, houve um crescimento considerável em comparação com 2023. Foram registradas pelo SAC 17.257 ocorrências relacionadas ao atendimento SESI Ceará, o que representa um aumento de 14% em relação ao mesmo período do ano anterior. Salienta-se que, no referido período, foi absorvida uma nova estrutura operacional de SAC, com maior quantitativo de atendentes, através da contratação de um novo fornecedor, contribuindo para o resultado alcançado.

Em relação ao segundo trimestre, o SESI Ceará registrou 13.160 atendimentos, representando 59% a mais de atendimentos do que no mesmo período de 2023, no qual ocorreram 8.241 atendimentos.

Em continuidade, o SESI Ceará registrou 11.856 atendimentos no terceiro trimestre, mostrando uma redução de 9% se comparado ao período anterior, atribuída a dois fatores: historicamente, este é um período de menor volume de solicitações, e com a mudança da plataforma de atendimento foi necessário um período de readaptação no recebimento dessas demandas.

Em conclusão, o quarto trimestre contou com 12.903 atendimentos para o SESI, mostrando um crescimento de 8% se comparado ao trimestre anterior. Vale ressaltar a modificação ocorrida nos canais de atendimento, em que parte da demanda relacionada ao processo comercial, antes sob a responsabilidade do SAC, passou a ser, estrategicamente, o escopo das unidades operacionais, como parte do processo de modernização da área de mercado.

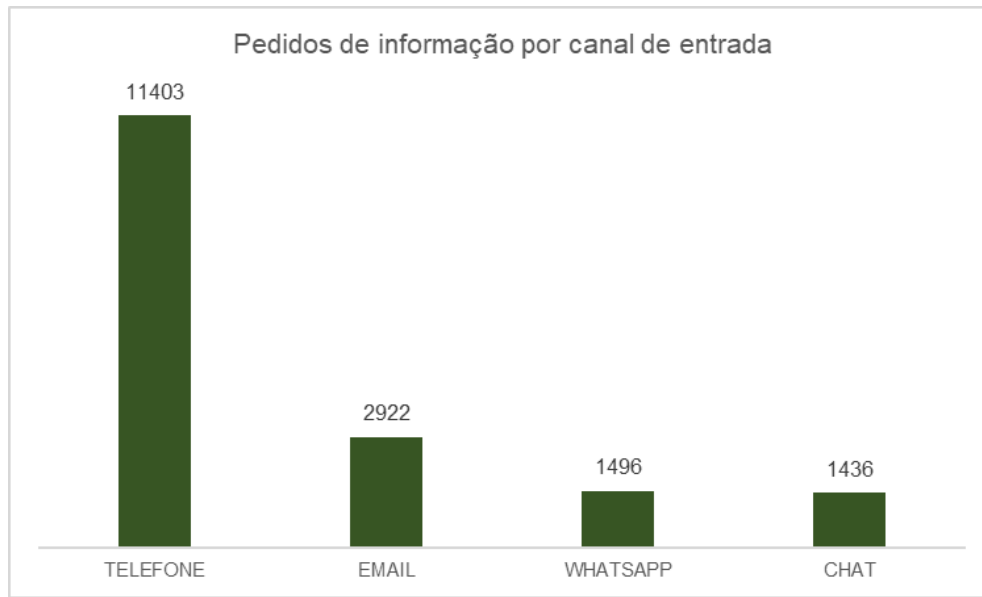
Os atendimentos são oriundos de todos os canais disponibilizados ao cidadão, e não estão restritos à Lei de Acesso à Informação - LAI. Tais demandas estão relacionadas à prestação de serviços ou manutenção de contratos e são atendidas de pronto, não exigindo fluxo de atendimento ou tempo maior de resposta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

Por outro lado, a Ouvidoria do SESI Ceará recebeu 169 manifestações no primeiro trimestre, 132 manifestações no segundo trimestre, 123 manifestações no terceiro trimestre e 145 manifestações no quarto trimestre de 2024.

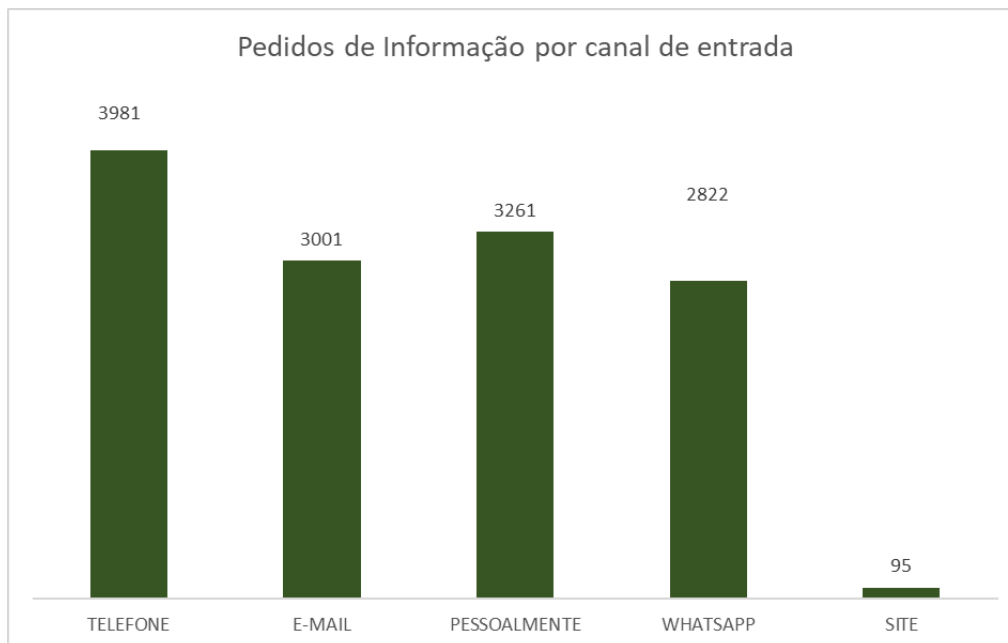
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

O SESI Ceará dispõe de 07 canais de atendimento para recebimentos de pedidos de informação através do SAC, quais sejam, telefone, e-mail, WhatsApp, Facebook, chat, site e pessoalmente.

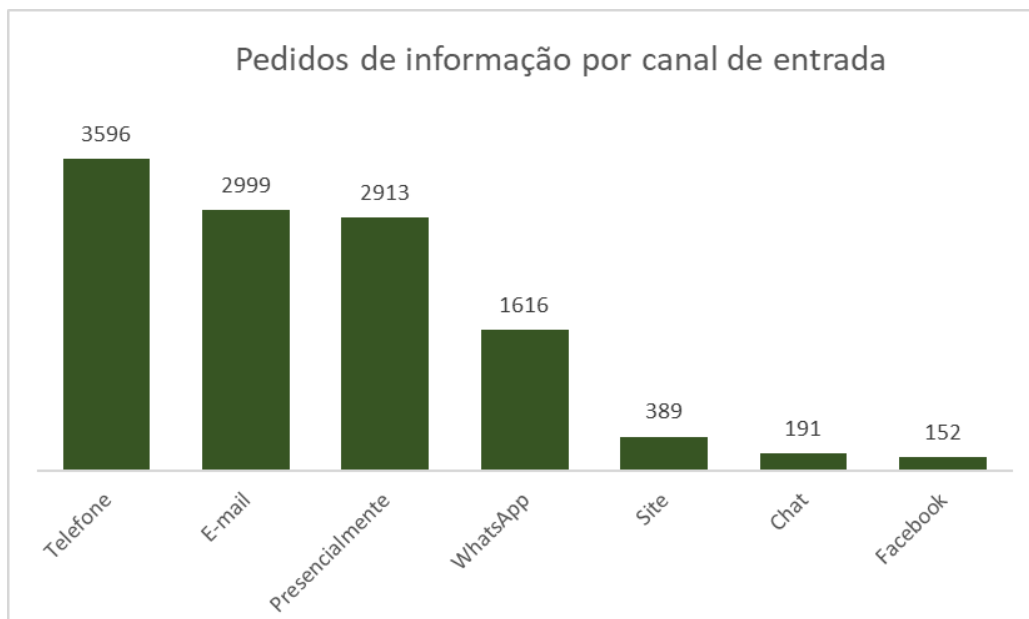
Quanto aos resultados, no primeiro trimestre de 2024, as entradas por canal ficaram distribuídas da seguinte forma:



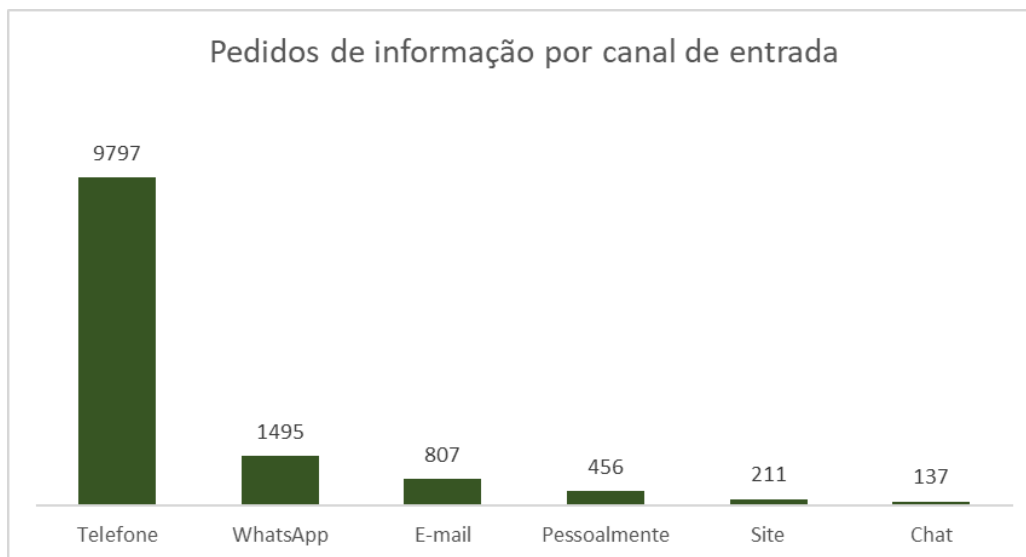
A distribuição das entradas por canal de atendimento representando o segundo trimestre, estão elencadas nas informações abaixo:



Durante o terceiro trimestre, também recebemos pedidos de informações através de outros canais, via chat e Facebook. A classificação das entradas estão listadas conforme informações abaixo:

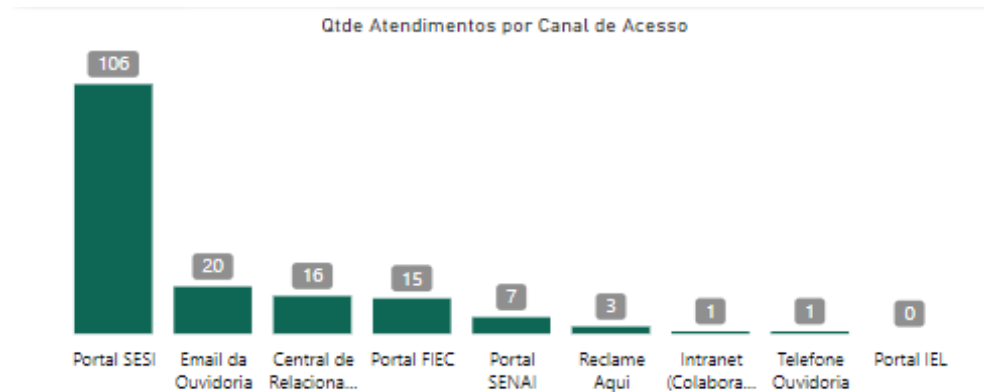


Quanto aos resultados do quarto trimestre, o canal por telefone segue com o de maior volume de solicitações, considerando que a alta demanda pode ter relação com o período letivo de matrícula das escolas SESI:

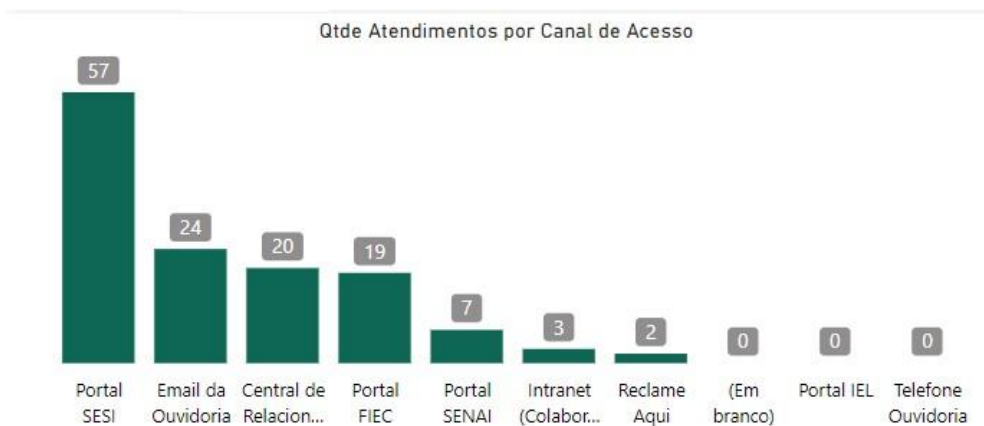


No que se refere aos atendimentos da Ouvidoria por canal de acesso, nos gráficos abaixo apresentam-se os resultados do primeiro, segundo, terceiro e quarto trimestres de 2024:

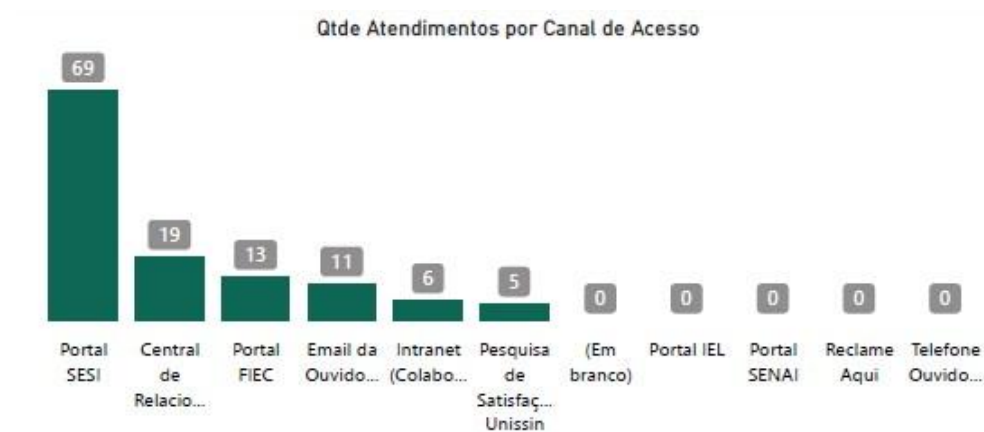
1º TRIMESTRE - OUVIDORIA:

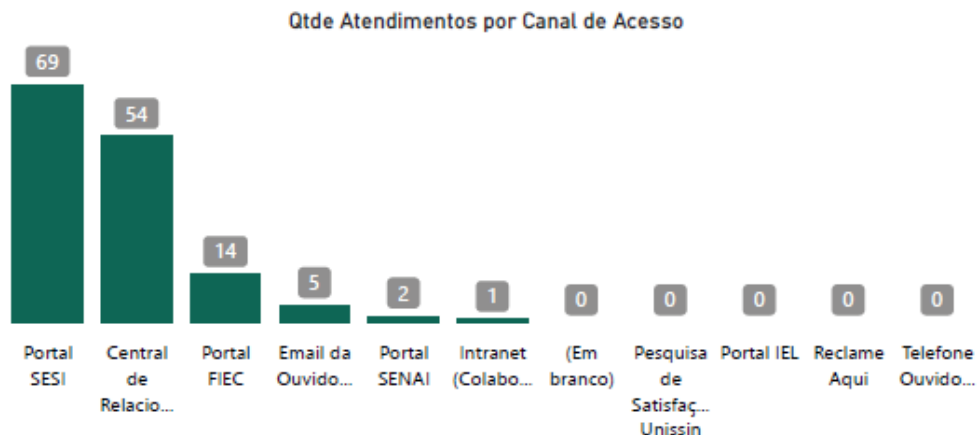


2º TRIMESTRE - OUVIDORIA:



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 à manutenção da prestação de serviços, não houve reclassificação ou necessidade de direcionamento para outras instâncias.

Com relação à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2024, obtivemos uma melhoria na ferramenta utilizada para o atendimento da Ouvidoria, sendo possível a mensuração do nível de complexidade das demandas. Nesse caso, foram classificadas 103 demandas como baixa complexidade, 60 demandas como média complexidade e 06 indicadas como alta complexidade.

Referente ao segundo trimestre, foram classificadas 71 demandas como baixa complexidade, 53 demandas como média complexidade e 08 indicadas como alta complexidade.

Em continuidade, no terceiro trimestre, tivemos 55 demandas classificadas como baixa complexidade, 58 demandas classificadas como média complexidade e 10 como alta complexidade.

Por fim, no quarto trimestre, tivemos 57 demandas classificadas como baixa complexidade, 83 classificadas como média complexidade e 05 como alta complexidade.

3.2.4. Tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SESI Ceará

Os atendimentos realizados pelo SAC, são de rápida resolução e de cunho informativo ou comercial.

O **atendimento comercial** tem como foco principal a realização de vendas e a promoção de produtos ou serviços. As demandas nesse tipo de atendimento geralmente envolvem:

- Consultas sobre Produtos/Serviços
- Negociação e Fechamento de Vendas
- Suporte Pós-Venda

O **atendimento informativo**, por sua vez, é voltado para fornecer informações e esclarecimentos ao cliente, sem necessariamente estar ligado a uma venda imediata. As demandas nesse segmento incluem:

- Respostas a Dúvidas Frequentes
- Orientações sobre Serviços
- Registros de reclamações, sugestões e elogios

Dessa forma, observa-se que são categorizados como pedidos de informações ou como oportunidades de negócios. Com isso, durante o primeiro trimestre de 2024, foram registrados 17.257 pedidos de informação.

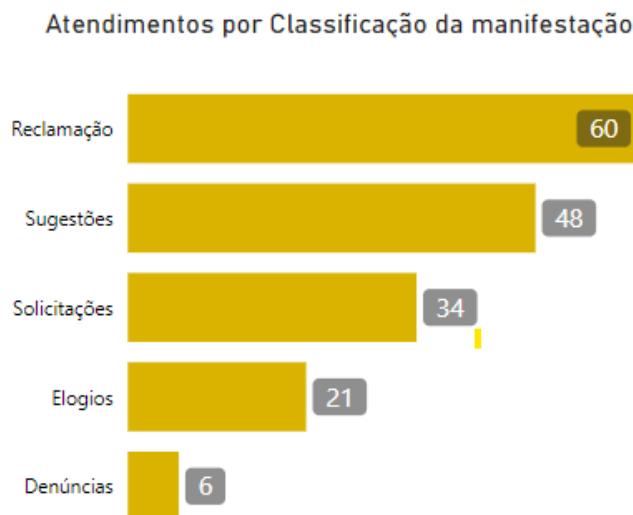
No segundo trimestre, o SAC registrou 13.160 atendimentos relacionados a atendimento de cunho comercial ou tira-dúvidas, como matrículas em modalidades, atendimento em consultas e exames, dúvidas sobre o edital da escola SESI, entre outros.

Finalizamos o terceiro trimestre com 11.856 atendimentos, representando uma redução de 9%, se comparado ao período anterior, atribuída a dois fatores: historicamente este é um período de menor volume de solicitações, e com a mudança da plataforma de atendimento, foi necessário um período de readaptação no recebimento dessas demandas.

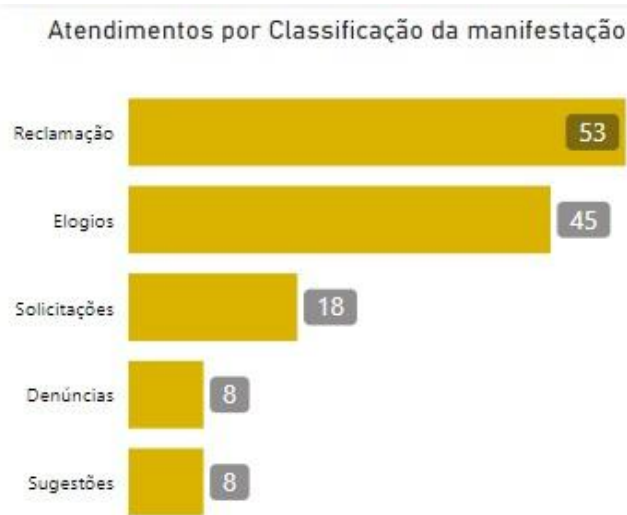
Em conclusão, no quarto trimestre foram totalizados 12.903 atendimentos para o SESI, indicando um crescimento de 8% se comparado ao trimestre anterior. Vale ressaltar a modificação ocorrida nos canais de atendimento, em que parte da demanda relacionada ao processo comercial, antes sob a responsabilidade do SAC, passou a ser estrategicamente escopo das unidades operacionais, como parte do processo de modernização da área de mercado.

3.2.5. Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do SESI Ceará

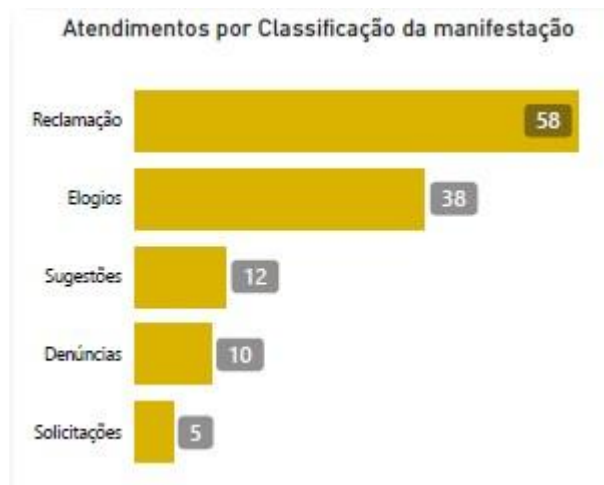
A Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2024, recebeu 60 reclamações, 48 sugestões, 34 solicitações, 21 elogios e 06 denúncias, totalizando 169 manifestações conforme gráfico a seguir:



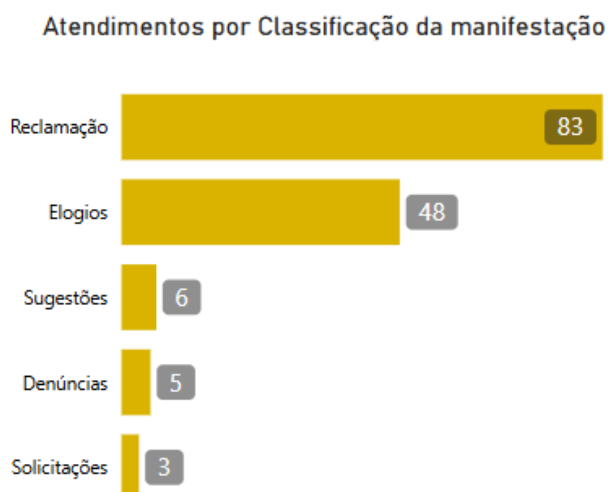
No segundo trimestre, a Ouvidoria recebeu 53 reclamações, 45 elogios, 18 solicitações, 08 denúncias e 08 sugestões, totalizando 132 manifestações, conforme gráfico a seguir:



Quanto ao terceiro trimestre, a Ouvidoria recebeu 58 reclamações, 38 elogios, 12 sugestões, 10 denúncias e 05 solicitações, totalizando 123 manifestações, conforme gráfico a seguir:



Por fim, no quarto trimestre, a Ouvidoria recebeu 83 reclamações, 48 elogios, 06 sugestões, 05 denúncias e 03 solicitações, totalizando 145 manifestações, conforme gráfico a seguir:



4. Do Responsável pelo Monitoramento

A área de Compliance do SESI Ceará é a responsável por realizar o monitoramento dos canais de acesso à informação, nos termos estabelecidos pela Portaria nº 024/2023.

O monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação tem como objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade na gestão desses canais de atendimento, bem como a eficiência dos controles existentes.

Sob essa ótica, a área de Compliance acompanha os canais de acesso à informação para garantir a conformidade, a qualidade e a eficiência das ferramentas, instrumentos e processos adotados para registrar e tratar as demandas do cliente/cidadão.

5. Indicadores de Desempenho

Os indicadores da Ouvidoria do SESI Ceará foram traçados com o apoio da Gerência de Planejamento - GEPLA, no plano de metas estratégicas com foco na melhoria contínua. Seguem os indicadores estabelecidos inicialmente:

Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Periodicidade de Coleta	Forma de preenchimento	Fonte dos dados	2024
Manifestações solucionadas	Manifestações solucionadas no período que foi estabelecido pela área	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de manifestações solucionadas}}{\text{N}^\circ \text{ de manifestações no período}}$	%	Mensal	Acumulado	Sistema Salesforce - PIPEFY	96
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	Sistema Salesforce - PIPEFY	95
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)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de manifestações respondidas no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de manifestações no período}}$	%	Mensal	Acumulado	Sistema Salesforce - PIPEFY	98

No decorrer da execução e sempre visando a melhoria contínua, foi percebido que para atender a tendência de mercado da medição de eficiência desse tipo de canal de atendimento, baseado no formato de interação e nas práticas eficazes ligadas ao relacionamento com o cliente, seria necessário atualizar os 03 indicadores em: tempo médio de atendimento, satisfação do cliente (NPS) e Nível de Serviço (NS), conforme descrito na tabela abaixo:

Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Unidade de medida	Periodicidade da coleta	Fonte dos dados	2024
TMA	Tempo médio de atendimento ao cliente realizado nos canais telefônicos	Nº de atendimentos/Tempo total em atendimento	Minutos	Mensal	Sistema Evolux	00:04:21
NPS	NPS é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes baseado na resposta de demanda atendida/solucionada e notas de satisfação	Porcentagem de clientes totais que tiveram a demanda atendida/Total de clientes que responderam o questionário	%	Mensal	Sistema Evolux	95,07%
NS	Nível de Serviço: número total de atendimentos realizados em até 20 segundos de espera.	Número total de atendimentos realizados com espera de até 20 segundos/ Nº de atendimentos recebidos totais	%	Mensal	Sistema Evolux	80,9%

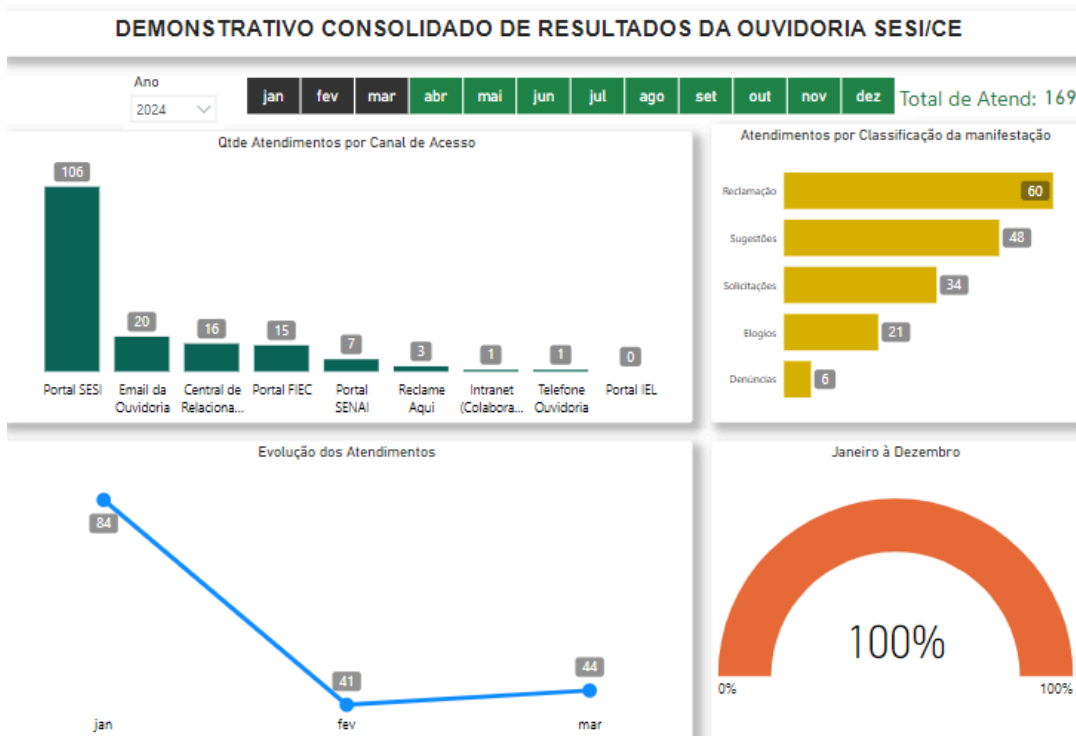
5.1 Resultados apurados

Na figura abaixo, estão demonstrados os atendimentos relativos aos 04 indicadores constantes no Relatório da Ouvidoria:

Link dos dados públicos:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNjQ2YTYwN2U0tMWJiZC00ZDFiLWI2NGEtMTY4YzEwNjIzMThliiwidCI6ImZhYWw3MDFjLTczN2QtNDEyYS1hMmQwLWI2MTM0Y2Y3OTk0ZiJ9>

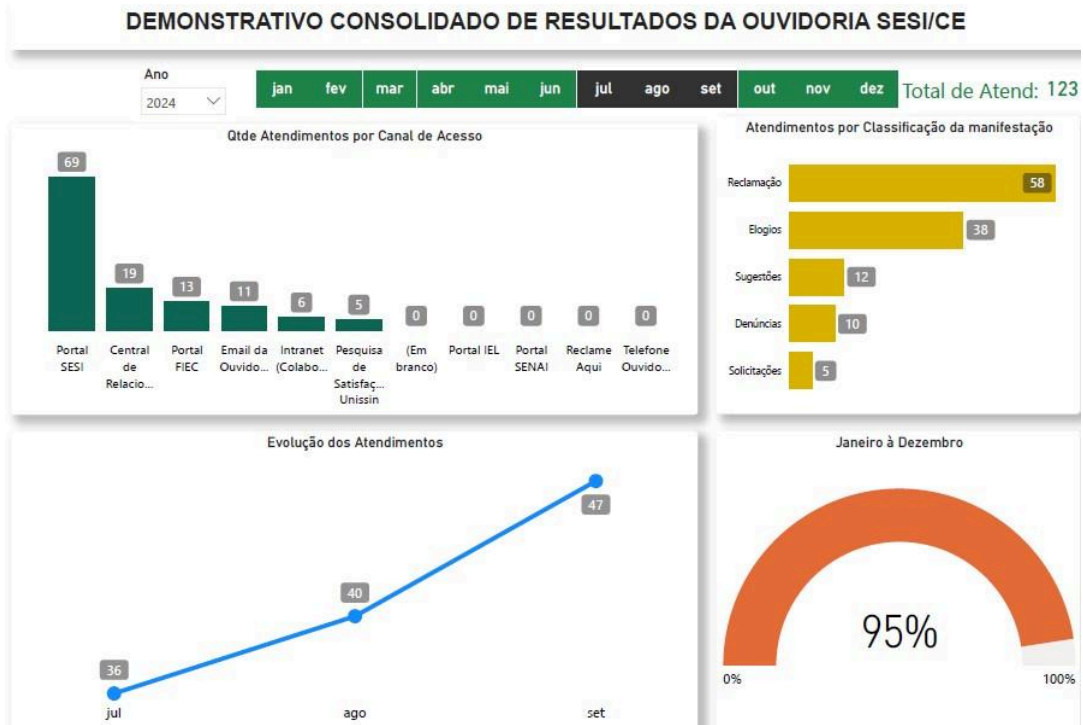
1º TRIMESTRE - OUVIDORIA



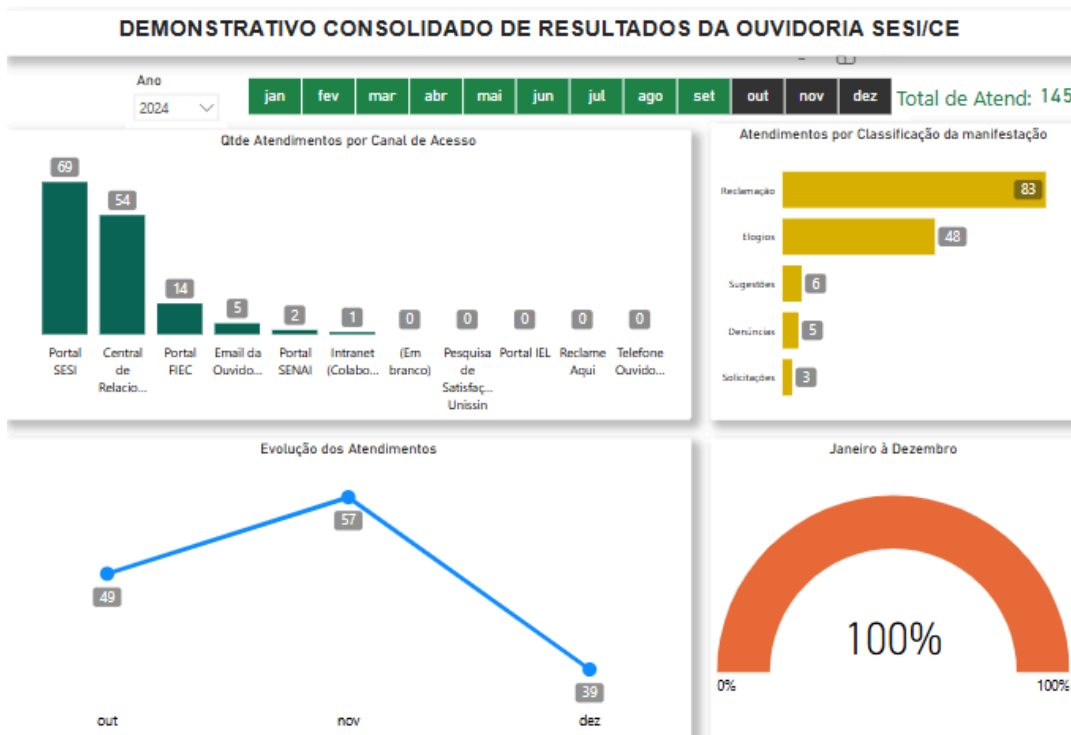
2º TRIMESTRE - OUVIDORIA



3º TRIMESTRE - OUVIDORIA

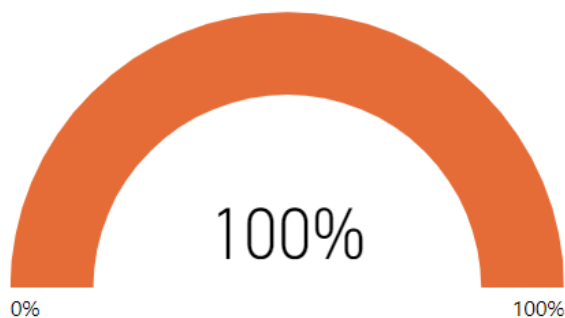


4º TRIMESTRE - OUVIDORIA

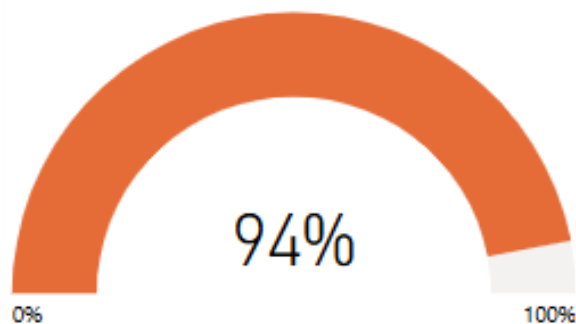


5.2 Quantidade de atendimentos dentro do prazo

Com relação à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2024, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram 100% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico de velocímetro demonstrado na figura abaixo:



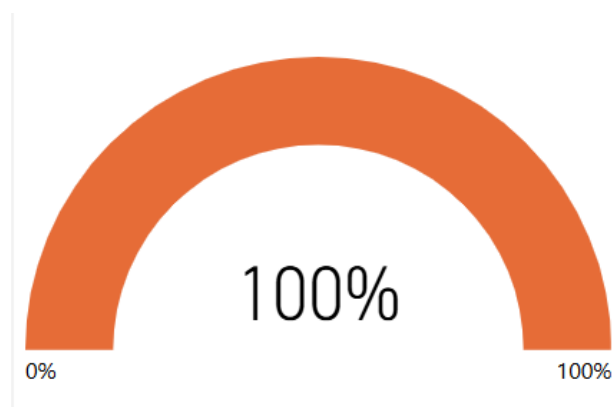
Quanto ao segundo trimestre, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram 94% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico de velocímetro demonstrado na figura abaixo:



Em continuidade, no terceiro trimestre, os atendimentos do SESI Ceará alcançaram 95% de seu resultado dentro do prazo, conforme gráfico velocímetro mostrado a seguir:



Por fim, em linha com os resultado anteriores, o quarto trimestre finalizou com 100% das solicitações do SESI Ceará 100% atendidas dentro do prazo, conforme gráfico em questão:



5.3 Prazo médio de atendimento

Em 2024, o prazo médio de resposta dos atendimentos realizados pela Ouvidoria do SESI foi de 6 dias e meio no primeiro trimestre, 7 dias no segundo trimestre e 9 dias no terceiro trimestre. Convém destacar que o prazo de retorno ao cliente, determinado no Regulamento da Ouvidoria (NP 27) é de 7 dias úteis para atendimento a demandas de média complexidade, mas no terceiro trimestre, devido a uma redução na equipe da Ouvidoria, houve o aumento do tempo de resposta às demandas solicitadas.

No quarto trimestre, o prazo médio de resposta da Ouvidoria reduziu para 7 dias, encerrando o ano com os atendimentos realizados dentro do prazo.

Tratando-se do prazo médio de atendimento do 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) por ligação.

Com isso, no primeiro trimestre, a média de tempo de atendimento do SAC foi de 05:23 (cinco minutos e vinte e três segundos) devido à entrada de novos colaboradores e a necessidade de adaptação ao modelo de atendimento do SESI, acarretando em um tempo maior por ligação.

Durante o segundo trimestre, a duração média das ligações foi de 03:46 (três minutos e quarenta e seis segundos). No terceiro trimestre, esse tempo aumentou ligeiramente para 03:50 (três minutos e cinquenta segundos), indicando um incremento de apenas quatro segundos no comparativo entre os períodos.

Assim sendo, o quarto trimestre encerrou com um tempo médio de atendimento de 03:42min (três minutos e quarenta e dois segundos), evidenciando uma otimização de 8 segundos no tempo médio por chamada.

5.4 Quantidade de atendimentos com apresentação de recursos

Durante o ano de 2024, não houve a apresentação de recursos por negativas de acesso às informações solicitadas por meio da Ouvidoria do SESI Ceará. Isso evidencia que todos os pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI) foram plenamente atendidos no âmbito da própria Ouvidoria.

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

Cabe ainda destacar que não houve reclamações por omissão do SAC quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis, contados de sua apresentação, durante todo o ano mencionado.

5.5 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.

CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA

PÁGINA DA INTRANET:
<https://intranet1.sfipec.org.br/>

Elogios, solicitações, reclamações, sugestões ou denúncias:



Sua opinião é importante para construirmos um Sistema Fiec melhor!



QR-CODE



Central Telefônica:
(85) 4009.6300



E-mail:
ouvidoria@sfipec.org.br



**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:
INTEGRIDADE - OUVIDORIA**

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

DEPARTAMENTO REGIONAL
<https://www.sesi-ce.org.br/>
<https://www.senai-ce.org.br/>
<https://www.iel-ce.org.br/>

FEDERAÇÃO DA INDÚSTRIA – FIEC
<https://www1.sfipec.org.br/>

ATENDIMENTO PRESENCIAL:
Casa da Indústria (4º andar)



Sistema FIEC
SESI/SENAI/IEL

5.6 Pesquisa de satisfação

5.6.1 Ouvidoria



A pesquisa de satisfação é aplicada semestralmente na instituição, com foco voltado para o atendimento realizado ao colaborador, com o objetivo de medir a satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados.

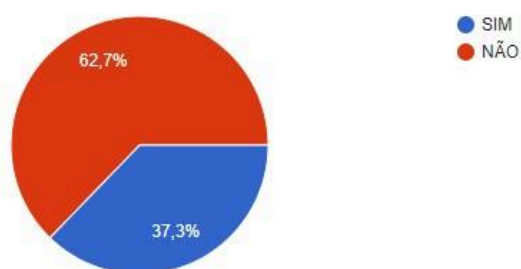
O questionário é confeccionado no *Google Forms*, onde o colaborador tem a opção de indicar se foi atendido pela Ouvidoria, aferir o grau desse atendimento e descrever sobre as melhorias e falhas a partir da sua percepção.

Em julho de 2024, a Ouvidoria fez uma avaliação referente ao primeiro semestre do ano (Janeiro a Junho), alcançando 51 respondentes e os seguintes resultados:

Você já se relacionou com a Ouvidoria?

51 respostas

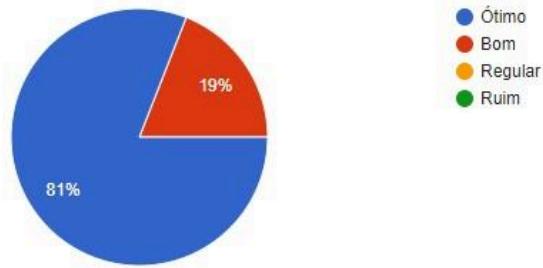
 Copiar



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

[Copiar](#)

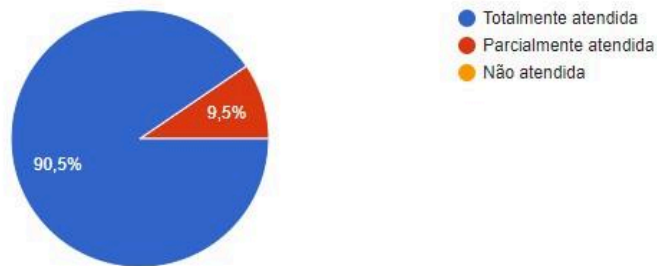
21 respostas



Indique de que forma a sua manifestação foi atendida:

[Copiar](#)

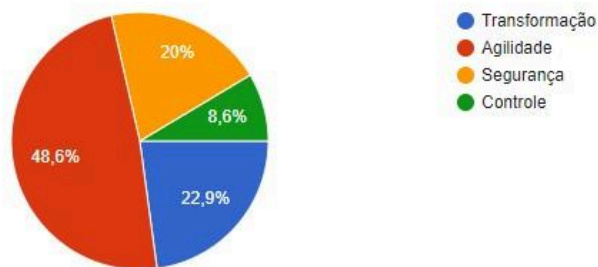
21 respostas



Na sua visão, quais foram as melhorias trazidas para a Ouvidoria após a implantação do atendimento de demandas através do PIPEFY?

[Copiar](#)

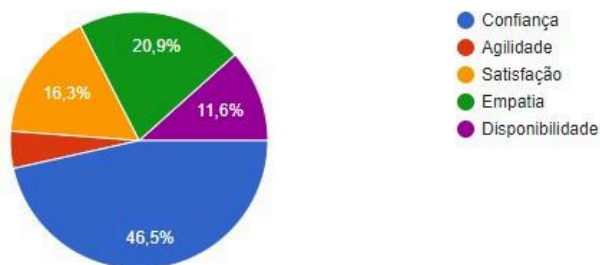
35 respostas



Qual a palavra define o trabalho desenvolvido pelos colaboradores da Ouvidoria?

 Copiar

43 respostas

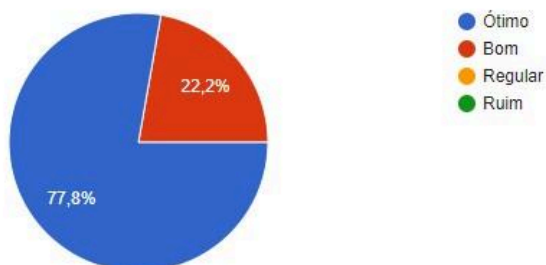


OBS: 2 pessoas responderam o item “AGILIDADE”, representando 4,7% do total.

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

 Copiar

45 respostas

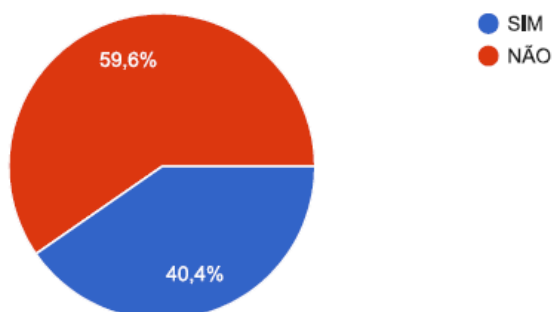


Referente à avaliação do segundo semestre do ano, em janeiro de 2025, a Ouvidoria aplicou uma nova avaliação, a fim de mensurar a satisfação do período entre Julho a Dezembro de 2024. A pesquisa obteve 166 respostas, com os resultados a seguir:

Você já se relacionou com a Ouvidoria?

 Copiar

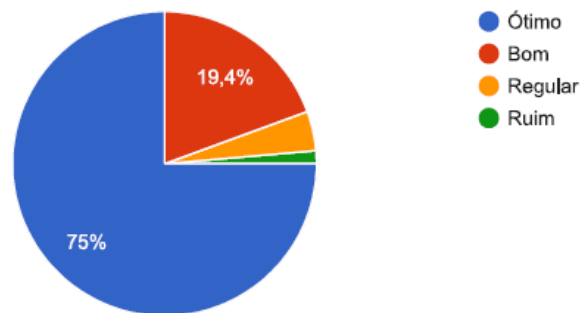
166 respostas



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



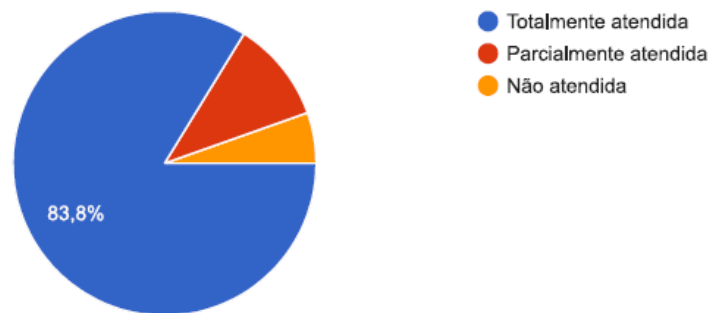
72 respostas



Indique de que forma a sua manifestação foi atendida:



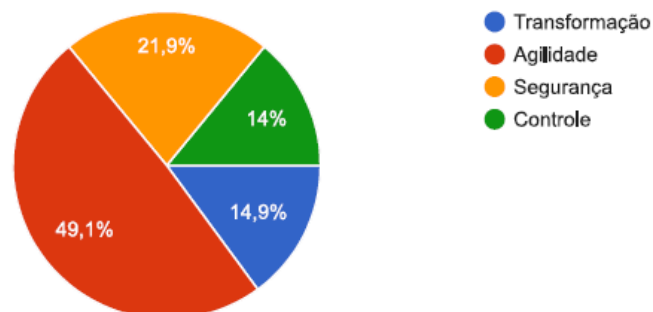
74 respostas



Na sua visão, quais foram as melhorias trazidas para a Ouvidoria após a implantação do atendimento de demandas através do PIPEFY?



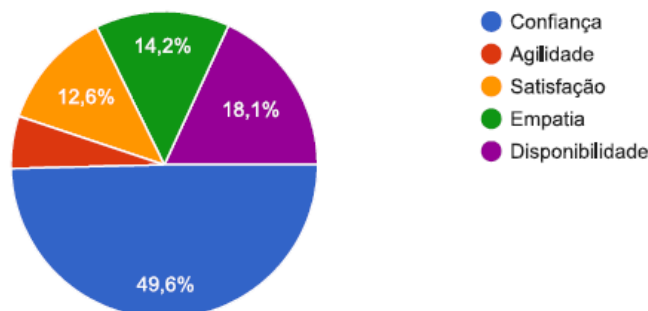
114 respostas



Qual a palavra define o trabalho desenvolvido pelos colaboradores da Ouvidoria?



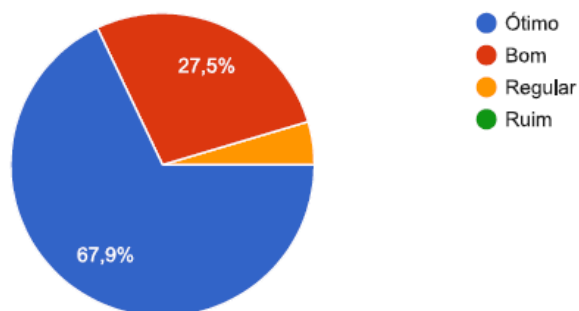
127 respostas



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



131 respostas



5.6.2 SAC

A pesquisa de satisfação por NPS, é uma ferramenta valiosa para qualquer empresa que busca entender e melhorar a experiência do cliente. Seus benefícios, que vão desde a identificação de promotores e detratores até a promoção de uma cultura centrada no cliente, fazem dela uma metodologia essencial para impulsionar o sucesso e a lealdade em um mercado competitivo.

Quanto à pesquisa de satisfação voltada ao atendimento do SAC, ocorre após a finalização do atendimento via telefone.

Conforme prática de mercado, o NPS superior a 75% indica um bom grau de satisfação. Nesse sentido, compete ao cidadão continuar na chamada para responder às perguntas, que tem como objetivo identificar se a demanda foi atendida, além de mensurar o grau de satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado pelo SAC.

No primeiro trimestre, a pesquisa alcançou **5.229 participantes**, com NPS igual a 93,5%. **Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:**

1- Sua solicitação foi atendida?

Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade do atendimento: 94,13% 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: Média da satisfação geral: 4,84

Salienta-se que devido à mudança da plataforma de telefonia para captação dessa pesquisa, o sistema só passou a ser utilizado em meados de janeiro de 2024.

No que se refere ao segundo trimestre, a pesquisa alcançou **1.593 participantes**, com NPS de 95,8%. **Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:**

1- Sua solicitação foi atendida?

Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade do atendimento: 95,5% 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: 4,71

Ao fim do terceiro trimestre, houve uma nova aplicação de pesquisa, com **2.982 participantes** e NPS igual a 95,5%. **Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:**

1- Sua solicitação foi atendida?

Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade do atendimento: 95,3% 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: 4,83

No quarto e último trimestre, foi alcançado um total de **2.113 entrevistados** por meio da pesquisa aplicada após término de atendimento, mantendo a efetividade do NPS em 95,5%. **Os dados PERGUNTAS/RESPOSTAS coletados foram:**

1- Sua solicitação foi atendida?

Digite 1 para SIM ou 2 para NÃO.

Resposta: Efetividade do atendimento: 95,5% 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: 4,80

6. Recomendações

Ao longo de 2024, foi possível verificar melhorias nos processos de atendimento realizados pelo SAC e pela Ouvidoria, como, por exemplo, a absorção de uma nova estrutura operacional de SAC, o pleno funcionamento do PBMS Pipefy para atendimento das demandas, por parte da Ouvidoria, além de melhorias realizadas no portal do SESI Ceará com relação à identificação dos canais de atendimento, por exemplo, e a atualização de normas internas como o Regulamento da Ouvidoria (NP 27) e o Processo de Manifestações da Ouvidoria (PC 156).

Desta forma, a partir dessas considerações, 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. Pelo contrário, houve um aumento dos atendimentos realizados, tanto pela Ouvidoria, como pelo SAC, com relação ao mesmo período de 2023, o que representa uma melhoria na estruturação desses canais de acesso à informação.

Para isso, o processo de automatização e reestruturação de pessoal 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.

Através desse plano, foi possível estabelecer alguns parâmetros necessários para quantificar melhor os resultados e os dados referentes aos atendimentos realizados, sendo 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 como forma de garantir a melhoria contínua.

7. Conclusão

Durante os anos de 2022, 2023 e 2024, 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/atualização de normas internas para disciplinar o assunto e repasse de orientações internas, em busca da 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, na definição de papéis e responsabilidades das áreas envolvidas, no registro dos pedidos realizados e no acompanhamento dos prazos.

Em 2024, não houve a interposição de recursos por parte dos solicitantes, com todas as demandas sendo resolvidas em primeira instância. Desta forma, cumpre demonstrar que a Ouvidoria atendeu, no primeiro trimestre, 100% das demandas dentro do prazo, no segundo trimestre, 94%, no terceiro trimestre, 95% e no quarto trimestre, 100%, demonstrando a alta capacidade do serviço prestado.

Por sua vez, a alta capacidade de atendimento também é demonstrada nos diversos canais de comunicação com o cidadão, com a realização de 17.257 atendimentos no primeiro trimestre, 13.160 atendimentos no segundo trimestre, 11.856 atendimentos no terceiro trimestre e 12.903 atendimentos no quarto trimestre de 2024, relativos ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Vale destacar que a pesquisa de satisfação da Ouvidoria revelou que 95,4% dos respondentes avaliaram este canal como ótimo ou bom e, com relação ao SAC, a

avaliação dos respondentes no último trimestre, apontou que a efetividade do atendimento realizado por este meio, foi de 95,5% no NPS.

Assim, 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 ao longo do ano, 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 e indicadores de desempenho, a fim de garantir uma elevação do nível de maturidade com relação aos canais de acesso à informação.

Com a aceleração do mercado digital, as expectativas dos consumidores sobre praticidade, segurança, conforto e atendimento personalizado estão cada vez mais rigorosas. Acompanhando essa tendência, surge a necessidade de aprimorar e digitalizar os canais de atendimento, permitindo que os fluxos de trabalhos sejam automatizados e mais inteligentes, minimizando o uso da manualidade e promovendo uma visão mais ampla da jornada percorrida pelo cliente. Portanto, os canais de atendimento passam por uma transição através de um novo sistema de trabalho, visando garantir a gestão do atendimento de ponta a ponta e implantando modelos práticos.

Enfim, o SESI Ceará permanece buscando a execução de novas ações, por meio do seu Plano de Monitoramento, que oportuniza 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.