



Ano

2024

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

Relatório 2º trimestre de 2024

SESI DEPARTAMENTO REGIONAL RIO DE JANEIRO

Rio de Janeiro

2024

SUMÁRIO

1 Introdução	3
2 Sistemas e processos de acesso à informação	4
3 Resultados e informações Gerais	7
4 Indicadores de Desempenho	10
5 Recomendações	11
6 Conclusão	11
7 Referências	12

1. Introdução

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do processo de acesso à informação, por meio dos canais de acesso, Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e Ouvidoria, disponibilizados aos cidadãos pelo Sesi/RJ, com as informações do 2º trimestre de 2024.

Destaca-se, que o Sesi/RJ investe consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Assim, o presente relatório tem por finalidade apresentar os resultados concernentes aos canais de acesso à informação, bem como o tratamento das manifestações recebidas e suas devolutivas aos solicitantes.

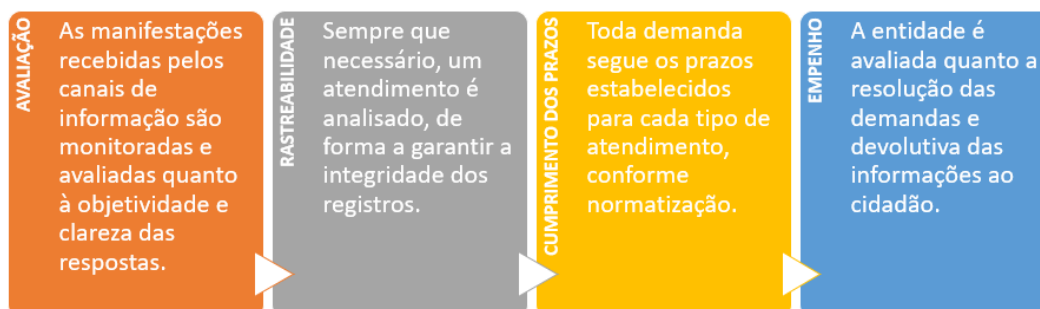
Com base nas exigências da LAI - Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) - o Sesi/RJ instituiu alguns níveis de responsabilidade que irão atuar no processo de atendimento, sendo:

- (i) SAC, como primeiro nível, realiza o acolhimento inicial das manifestações e o atendimento aos acessos à informação;
- (ii) Ouvidoria, com atribuições de “Responsável Superior”, decide sobre os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, de inércia do SAC ou recebimento de denúncias; e
- (iii) Diretor Regional Sesi/RJ, atuando como “Responsável Máximo”, a que cabe conhecer e decidir sobre os recursos interpostos contra as decisões ou inércia do “Responsável Superior”, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Oportuno destacar que a entidade está em convergência com as orientações do Departamento Nacional, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus canais de acesso à informação, e que o Relatório de Monitoramento também integra a proposta de comunicação do Sesi/RJ com suas partes interessadas, reforçando o compromisso com a Transparência.

Quanto à responsabilidade pelo Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação, no que tange à avaliação da conveniência e oportunidade sobre a apresentação do relatório, os indicadores e outras informações que julgar necessárias, este fica sob a responsabilidade da área de Integridade Corporativa.

Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação



2. Sistemas e processos de acesso à informação

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

O SESI/RJ possui, como um dos canais de acesso à informação, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), para esclarecimento de dúvidas sobre seus produtos e serviços.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, dúvidas, bem como receber elogios, reclamações e denúncias. Pode ser acessado por meio dos sítios eletrônicos da entidade e da Transparência SESI/RJ e dos canais de informação, os quais possibilitam a integração com o sistema de gestão corporativo da organização, permitindo assim o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O atendimento está disponível por meio de formulário eletrônico, telefone ou por e-mail. São estes:

Contatos

Telefone: 4002 0231 ou 0800 0231 231

Horário de atendimento: 09h às 18h

E-mail

sac@firjan.com.br

faleconosco@firjan.com.br

Formulário Eletrônico

<https://firjan.com.br/fale-conosco/default.htm>

<https://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/sac/sac.htm>

Também é possível obter atendimento presencial, preenchendo formulário específico disponível no site: <https://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/sac/solicitacao.htm>.

Presencial

Atendimento de Segunda a
Sexta de 9h às 18h.

Av. Graça Aranha, 01 - Centro
Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20.030-003

Formulário
(para atendimento presencial)


DOWNLOAD

2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria foi instituída em 2018, por Resolução interna nº 03/18, no âmbito da entidade Sesi/RJ, regulamentando a organização e o funcionamento da Ouvidoria, suas diretrizes, atribuições e estrutura.

Este canal é responsável pelo recebimento, análise e tratamento das sugestões, elogios, reclamações e denúncias, estabelecendo o diálogo e intermediando as relações entre os clientes internos e externos das entidades.

Todas as manifestações são recebidas, analisadas e tratadas pela Ouvidoria. Em situações específicas, como as demandas relacionadas à competência do Comitê de Ética e do Comitê Executivo de Integridade, a Ouvidora irá recebê-las, mas as direcionará às respectivas instâncias.

À Ouvidoria dá o seguinte tratamento às manifestações dos clientes, com vistas ao seu atendimento:

Sugestões: responder ao cliente informando se a manifestação foi adotada ou explicando por qual motivo foi negada.

Elogios: conhecer e divulgar a manifestação ao Sesi/RJ, especialmente à área competente, não havendo necessidade de retorno ao cliente.

Reclamações: responder ao cliente explicando qual providência foi adotada pela entidade, ou por qual motivo não foi possível atender à manifestação ou se esta não foi considerada verdadeira/procedente.

Denúncias: analisar e investigar os fatos e provas alegados e apresentados na manifestação, submetendo-os ao conhecimento da Diretoria.

Além de assegurar os direitos de colaboradores e clientes, a Ouvidoria colabora com o processo de aprimoramento da qualidade dos serviços e gestão das entidades.

A Ouvidoria é uma instância do Programa de Integridade e busca adotar as melhores e mais adequadas práticas aos negócios e suas relações institucionais.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:

E-mail:

ouvidoria@firjan.com.br;

Fale conosco:

atendimento on-line - seg. a sex. das 9h às 18h;

<https://firjan.com.br/fale-conosco/default.htm>

Telefone:

0800 0231 231 (Ligações gratuitas de telefone no estado do Rio) |

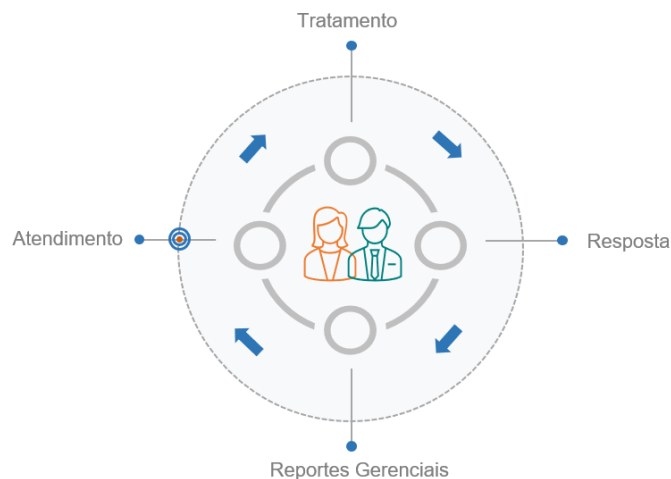
4002 0231 (Custo de ligação local) seg. a sex. das 9h às 18h;

Portal da transparência: <http://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/>

Endereço: Av. Graça Aranha, 01 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20.030-003

2.3. Processo simplificado de atendimento

O processo de atendimento é gerido conforme o fluxo apresentado abaixo:



- **Atendimento**
 - Recebimento das demandas via canais de atendimento.
- **Tratamento**
 - Registro da demanda
 - Classificação da demanda
 - Geração de protocolo
 - Encaminhamento da demanda para a área gestora responsável pela solução.
 - Monitoramento da resposta e prazos
- **Resposta**
 - Analisa a pertinência e coerência da resposta enviada pela área gestora
 - Encaminha a resposta ao manifestante
 - Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento
- **Reportes Gerenciais**
 - Gera relatórios qualitativos e quantitativos dos atendimentos
 - Elabora indicadores
 - Presta contas (publicação no site da Transparência)

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://www.firjan.com.br/sesi-transparencia/transparencia/integridade/>

3. Resultados e informações Gerais

3.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

O SAC tem por responsabilidade apoiar à área de canais de relacionamento e vendas direta na execução das seguintes atividades:

- análise e emissão de relatórios dos registros dos canais de relacionamento e vendas;
- inserção de informações nos sistemas corporativos;
- interação com fornecedores que atuam com canais e plataformas para com clientes;
- acompanhamento e desdobramento de demandas do canal de SAC;
- interlocução com áreas parceiras visando a assertividade nos processos;
- promoção da monitoria e qualidade dos canais;
- manutenção dos processos de relacionamento e vendas atualizados;
- apoio as demandas específicas do setor; e
- realização de interações com o cliente mantendo a transparência na devolutiva de suas demandas.

Acerca das interações com os clientes, no atendimento e registro das manifestações recebidas dos cidadãos, destaca-se os tipos de registros, classificados como:

Solicitação: acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestões: Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

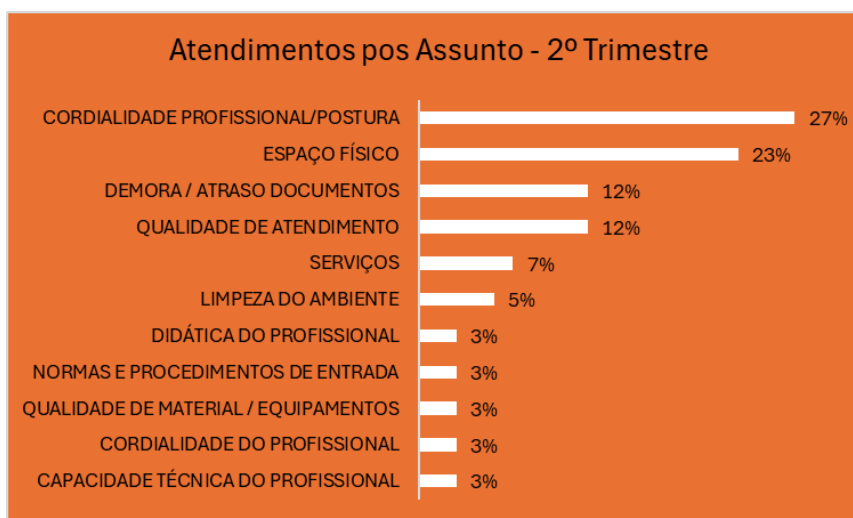
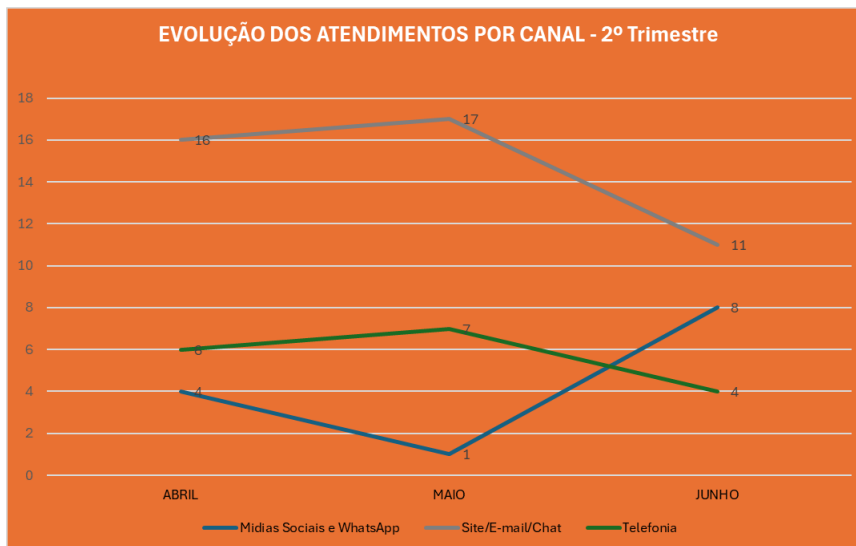
Reclamações: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.

Denúncias: Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos.

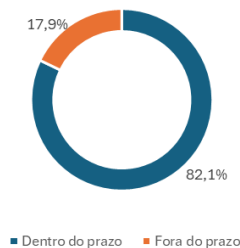
Informação: Refere-se ao esclarecimento que é dado ao solicitante. A informação deve ser completa, de modo a sanar quaisquer dúvidas quanto ao ponto demandado.

RESULTADOS DO SEGUNDO TRIMESTRE

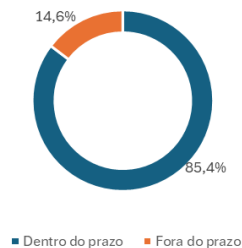
No segundo trimestre de 2024, o SAC do SESI/RJ realizou 74 (setenta e quatro) atendimentos conforme dados abaixo:



MÍDIAS SOCIAIS E WHATSAPP
ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO

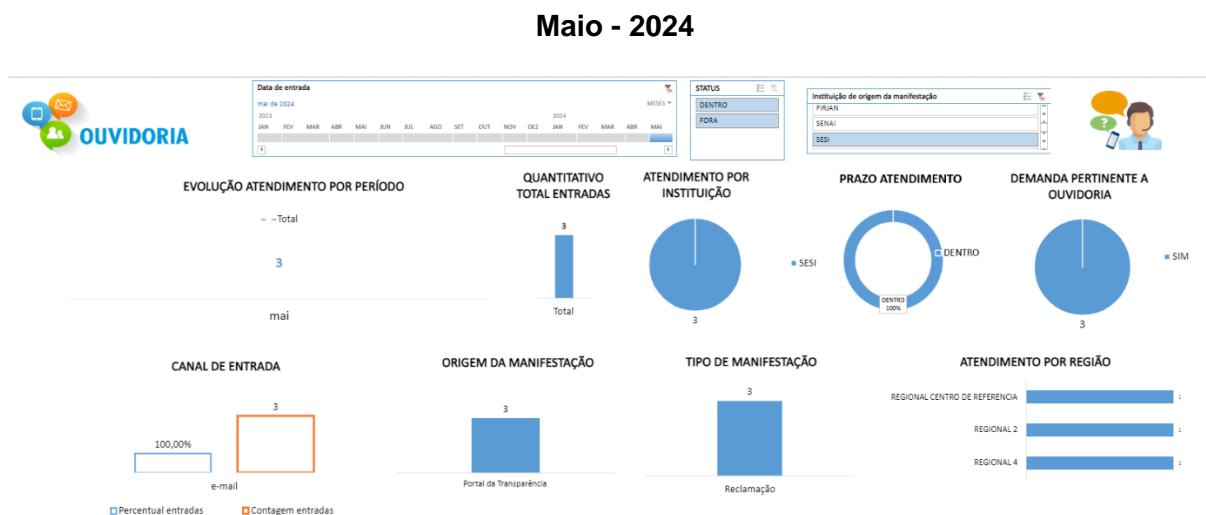
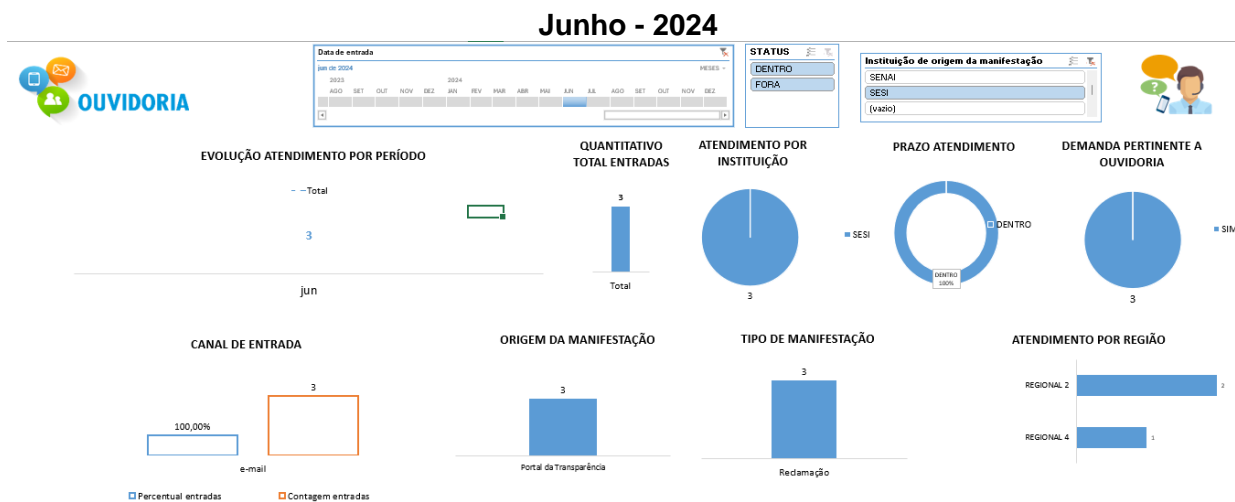


SITE/E-MAIL E TELEFONE
ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO



3.2. Ouvidoria

Na apuração referente ao terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria do SESI/RJ atendeu a 9 (nove) ocorrências, conforme os dados apresentados nos gráfico abaixo, sendo 100% das entradas via canal da transparência, destacando que 100% dos atendimentos foram realizados dentro do prazo.



Abril - 2024



4. Indicadores de Desempenho do SAC

O monitoramento tem como objetivo avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação oficiais, bem como os respectivos controles existentes.

A tabela a seguir visa demonstrar os resultados apurados pelos indicadores de desempenho utilizados para o acompanhamento da gestão dos atendimentos aos pedidos de informação no período monitorado.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/Total de demandas x 100	83%	Quanto maior, melhor
Eficácia	Quantidade de avaliações satisfatórias/Total de avaliações x 100	92%	Quanto maior, melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (1 dia útil)	2	Quanto menor, melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	Não se aplica	Quanto menor, melhor

5. Recomendações

O Sesi/RJ, reafirma o seu compromisso com a melhoria contínua das atividades dos canais de acesso à informação, realizando iniciativas voltadas ao aprimoramento do processo de gestão, investimentos em ferramentas digitais, participação em fóruns, eventos e campanhas internas e externas para treinamento e capacitação dos colaboradores envolvidos em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão que se manifesta pelos canais de acesso à informação.

Ressalta-se a importância da utilização do *Business Intelligence (BI)*, como ferramenta de apuração de resultados, acompanhamento dos indicadores, apoio à gestão para tomada de decisões e com foco na melhoria de processos, envolvendo também o Sistema de Relacionamento com Cliente (SRC) e o *Sharepoint*, para registro das demandas, emissão de protocolo e monitoramento dos registros.

Ainda se destacam as iniciativas permanentes de:

- Revisão de políticas e regulamentações internas e seus procedimentos sobre os canais, permitindo, assim, uma maior compreensão por parte dos colaboradores quanto às melhores condutas para o atendimento ao cidadão.
- Busca pela melhoria contínua do desempenho das atividades vinculadas ao processo de atendimento ao cidadão, de forma a garantir resultados cada vez melhores em todos os indicadores.

6. Conclusão

O Sesi/RJ vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta informatizada de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos via protocolos, controle de prazos, notificações às áreas para solução dos problemas, registradas nos atendimentos, e na comunicação dos resultados ao cidadão.

Sobre o monitoramento dos indicadores, que consolidam as informações de atendimentos do segundo trimestre de 2024, destaca-se que o percentual de demandas atendidas dentro do prazo foi de 83% no indicador de efetividade, e a quantidade de avaliações satisfatórias referente às respostas dadas às demandas, ficou em 92% para o indicador de eficácia.

Igualmente relevante é afirmar que 100% das demandas foram atendidas com um prazo médio de 2(dois) dias úteis nos meses de abril, maio e junho de 2024.

Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

7. Referências

Legislação

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012;
- Acórdão TCU nº 699/2016;
- Decreto nº 9.781/2019;
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.

Normativos do SESI e SENAI

- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Portaria interna COGECOR 8/18;
- Resolução interna COGECOR 3/18.