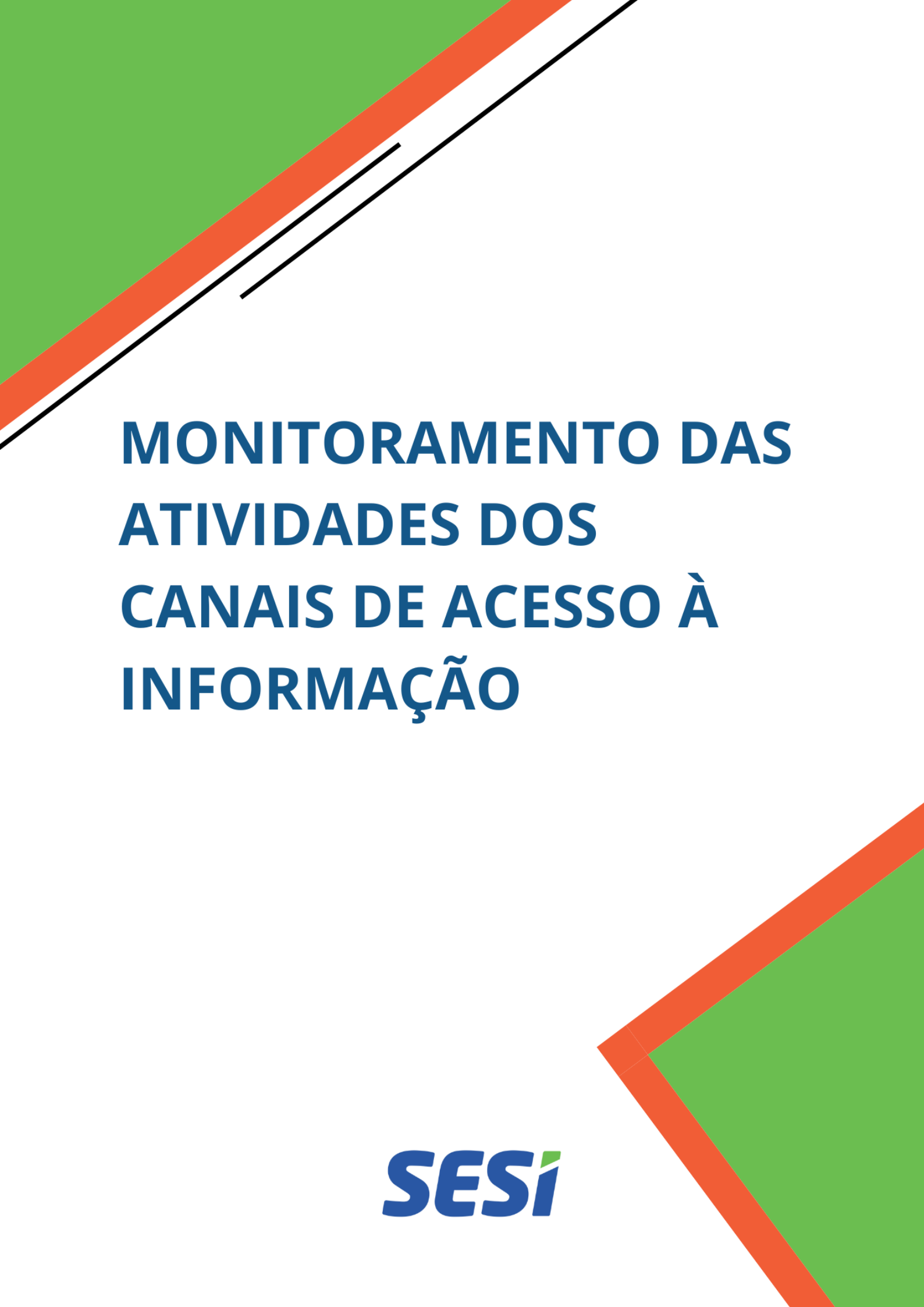




MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

SESi

1. INTRODUÇÃO
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS
4. INDICADORES DE DESEMPENHO
5. CONCLUSÃO
6. REFERÊNCIAS

1. INTRODUÇÃO

O SESI Departamento Regional do Estado do Pará possui como canais de acesso à informação o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, e investe em melhorias em conformidade aos manuais da transparência e seguindo normativos internos. São nossos canais de comunicação: a Ouvidoria SESI-PA e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) SESI-PA que recebem a ocorrência de denúncias e pedidos voltados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de forma identificada, sendo garantido sempre o sigilo das informações.

Cabe à Gerência de Compliance as atribuições do Responsável pelo Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, como parte do Programa de Compliance, possibilitando ações de melhoria e acesso às informações.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria exercendo a figura do Responsável Superior no processo, cabendo-lhe a decisão sobre os recursos, cabendo-lhe ainda ser também um canal de acesso primário à informação; e a Superintendência Regional atua como Responsável Máximo, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

O Regional possui normativo que descreve competências, prazos e controles próprios do SAC, e preza pela manutenção da integridade dos registros, o que contribui para o aprimoramento do processo da transparência passiva junto ao cidadão.

Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

Referente ao SAC, o SESI-PA já implementou o escopo do serviço para a todo e qualquer cidadão. A nova adequação do Sistema de Atendimento ao Cidadão visa receber pedido de informação, dúvidas, elogios e sugestões. O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência, e o monitoramento do SAC é realizado por meio da ferramenta Power BI da Microsoft de 2019, o que permite maior agilidade nas informações.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI-PA pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência

<https://transparencia.sesipa.org.br/sac/novo>



Telefone do Serviço de Atendimento ao Cidadão

(91) 4009-4965



E-mail

sac@sesipa.org.br



Presencial	
🕒 Atendimento de segunda a sexta-feira, de 08:00h às 12:00 e de 13:00 às 17:00. 📍 Travessa Quintino Bocaiúva, 1588 Nazaré - Belém - PA - CEP 66035-190	FORMULÁRIO (para atendimento presencial) PDF Download

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SESI Departamento Regional do Pará é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada 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 SESI-PA segue o o Manual dos Canais de Atendimento – Caderno 13.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI-PA pelos seguintes meios de comunicação:

**Site da Transparência**

<https://transparencia.sesipa.org.br/ouvidoria>

**Telefone da Ouvidoria**

(91) 4009 4313



Horário de atendimento: 08:30 às 12:30 - 14:00 às 18:00

Endereço: Tv. Quintino Bocaiuva, 1588, Bloco B, 2º andar.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do Sesi-PA no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

**Site da Transparência**

<https://transparencia.sesipa.org.br/acompanhar-ou-recorrer>

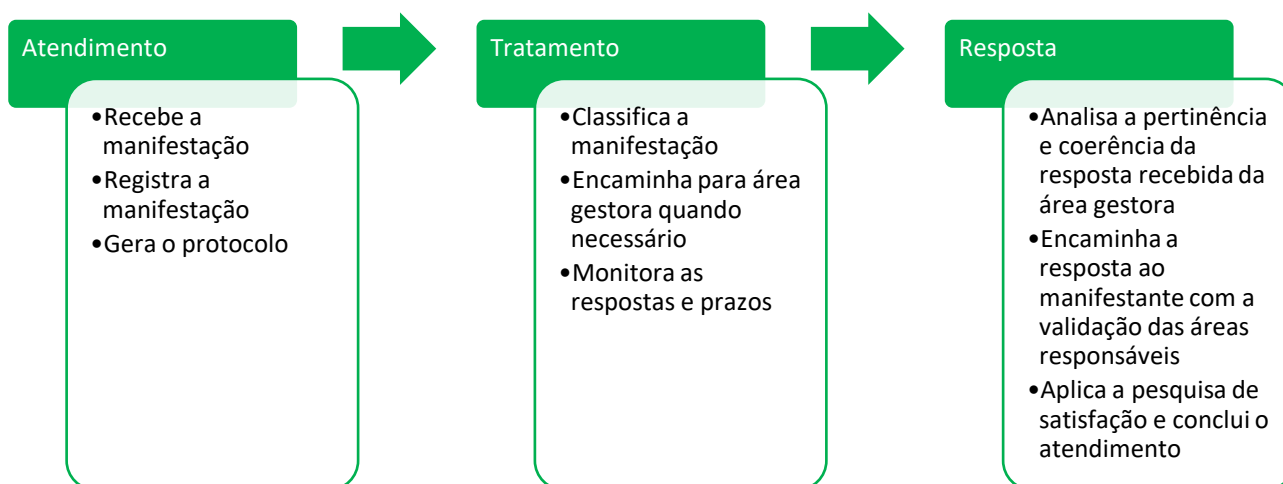
Em 2024 a Ouvidoria do Sesi não recebeu solicitações de acesso à informação, e ao longo de 2024, o Canal da Ouvidoria registrou as seguintes manifestações:



Relatório Ouvidoria 2024 - Portal da Transparência

2.3 Processo de Atendimento

O processo de atendimento dos canais de atendimento do Sesi-PA segue, de modo simplificado, as seguintes fases:



Os canais de atendimento do Sesi-PA atuam de forma estratégica e transparente, elaborando relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações prestando contas à sociedade com a divulgação de demonstrativo do SAC e da Ouvidoria anualmente publicados no Site da Transparência podendo ser visualizados por meio do link: <https://transparencia.sesipa.org.br/categoria/integridade>

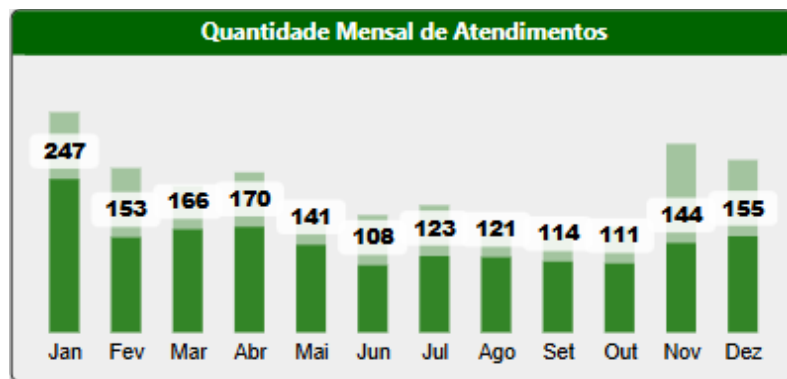
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

Referente ao SAC, o Sesi-PA já implementou o escopo do serviço para a todo e qualquer cidadão. A nova adequação do Sistema de Atendimento ao Cidadão visa adaptar o cadastro do cliente para receber comunicações com CPF, promovendo a visibilidade das ocorrências de recursos e reclamações por omissões, consultas por meio de protocolo, histórico das ocorrências, integração com o site do Sesi-PA, e promove a possibilidade de prorrogação de prazos de atendimento.

Com as demandas crescente por informações é necessário estar sempre disposto a melhorias no processo de atendimento ao cliente ou cidadão, e desta forma projeta-se que nas próximas ondas de melhorias haja possibilidade de criar um sistema mais automatizado do atendimento.

Os resultados anuais globais podem oscilar dos dados já publicados ao longo do exercício devido o processo de atendimento ser dinâmico, e a cada período há ajustes em status ou atendimento.

3.1 Quantidade de pedidos de informação



Fonte: Power BI – Atendimento SAC 2024

Em 2024 foram recebidos 2.786 atendimentos no SAC, desses 62,92% forma solicitações de informações, o que por trimestre equivale a:

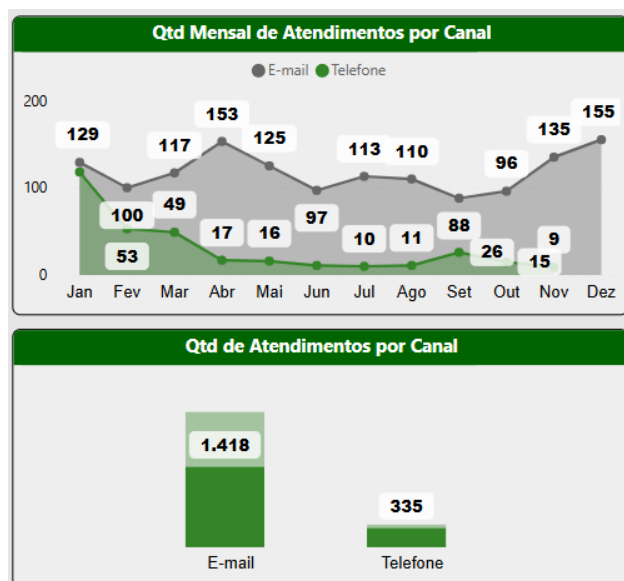
- 1º trimestre 566 foram pedidos de informação, o que equivale a 20,31% dos chamados.
- 2º trimestre 419 foram pedidos de informação, o que equivale a 15,03% dos chamados.
- 3º trimestre 358 foram pedidos de informação, o que equivale a 12,84% dos chamados.
- 4º trimestre 410 foram pedidos de informação, o que equivale a 14,71% dos chamados.

Setor Responsável	Qtd	%
Gerência de Relacionamento com o Mercado	503	28,69%
Recursos Humanos	266	15,17%
Gerência de Educação Sesi	182	10,38%
Outros	180	10,27%
SESI Almirante Barroso	166	9,47%
Gerência de Esporte, Cultura e Lazer	142	8,10%
SESI Ananindeua	73	4,16%
Teatro Sesi Belém	44	2,51%
SESI Indústria Saudável	36	2,05%
Escola Sesi Ananindeua	34	1,94%
SESI Marabá	23	1,31%
Escola Sesi Itaperi	17	0,97%
Total	1.753	100,00%

O público do Sesi-PA que acessou os canais de comunicação para solicitar informações computou em 2024, 1.753 pedidos de informação.

Percebe-se que as solicitações são voltadas ao atendimento de Setores Executivos da Unidade SEDE, um atendimento de mais de 50% do total.

3.2 Quantidade de pedidos de informação por canal



A busca de informação via e-mail foi superior aos chamados via telefone. Os chamados por e-mail contam com 80% do total. Os números demonstram que o público atendido pelo Sesi-PA evoluiu ao longo do ano em comparação ao período de 2023, invertendo a percepção do grau de fidelidade com retorno de informações via canal do e-mail, pois a busca por informações pela via telefônica ao longo do ano teve queda em pelo menos 5 meses.

3.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo. Em 2024 Sesi-PA obteve a marca superior a 90% de atendimento de informações dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

Situação	Status	Qtd	%
Encerrado	Fora do Prazo	106	6,05%
Encerrado	No Prazo	1.647	93,95%
Total		1.753	100,00%

Fonte: Power BI – Atendimento SAC 2024

O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao ano de 2024, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação.

4.1 Resultados apurados

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	88,83%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,80	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Monitoramento GRM - Atendimento SAC 2024

5. CONCLUSÃO

O SESI-PA vem cumprindo as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os indicadores demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

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

6. REFERÊNCIAS

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012;
- Acórdão TCU nº 699/2016;

- Decreto nº 9.781/2019;
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.