

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**2º TRIMESTRE
2024**



PELO FUTURO DO TRABALHO

SUMÁRIO – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

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, 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)

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 Manual dos Canais de Atendimento – Caderno 13.

No 2º trimestre de 2024 a Ouvidoria do SESI não recebeu solicitações de acesso à informação.

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>

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.

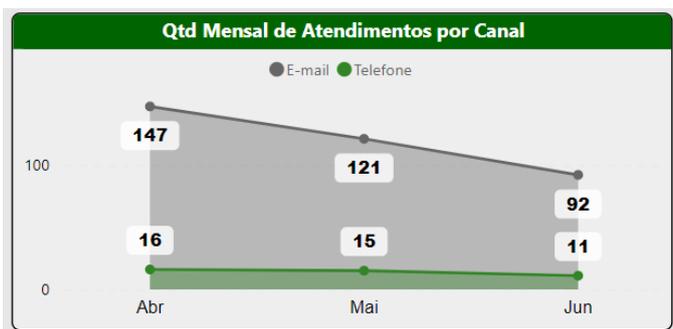
Quantidade de pedidos de informação por trimestre

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
SESI			
Informações	Encerrado	402	64,84%
Reclamações	Encerrado	10	1,61%
Solicitação de Documento	Encerrado	43	6,94%
Total		620	100,00%

No 2º trimestre foram realizados 620 atendimentos no SAC. Neste trimestre, **402 foram pedidos de informação**, o que equivale a 64,84% dos chamados.

Fonte: Power BI – Atendimento SAC 2024

Quantidade de pedidos de informação por canal



A busca de informação via E-mail foi superior aos chamados por telefone recebidos no trimestre. Os chamados por E-mail contam com 89,55% do total. Os números demonstram que o público atendido pelo SESI-PA possui confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal E-mail.

(Fonte: Power BI – Atendimento SAC 2024).

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Situação	Status	Qtd	%
Encerrado	Fora do Prazo	127	31,59%
Encerrado	No Prazo	275	68,41%
Total		402	100,00%

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo. Neste 2º trimestre SESI-PA obteve a marca superior a 68% de atendimento

Fonte: Power BI – Atendimento SAC

de informações dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

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 2º trimestre 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	67,25%	Quanto maior melhor
Eficácia	Quantidade de avaliações satisfatórias (conforme critério do SAC) / Total de avaliações recebidas x 100	89,45%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,41	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.