

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

2^o trimestre de 2024

SESI SERGIPE

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Sergipe.....	4
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria.....	5
2.3 Processos de atendimento	8
3. Resultados e Informações Gerais	9
4. Indicadores de Desempenho	11
5. Melhorias previstas para o exercício de 2024	12
6. Conclusão	13

1. Introdução

O SESI vem desenvolvendo melhorias significativas em seus processos de gestão, realizando a atribuição de ferramentas digitais, principalmente, para um efetivo atendimento ao público. Em outras palavras, foram dimensionadas ações internas necessárias de controle e acompanhamento, voltadas ao cumprimento de prazos, atuação ativa em atendimentos de alta complexidade, objetividade nas respostas ao cidadão, considerando, no devido processo, a apresentação das informações de forma sucinta e transparente.

A Lei de Acesso à Informação nº 2.527/2011, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos três poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Em conformidade às suas exigências, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SESI/SE exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC. A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SESI/SE com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade. A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

No mais, o relatório abrange não somente as normativas que regem o devido processo de atendimento ao público, como também, os demonstrativos de resultados obtidos, do



SAC e Ouvidoria, no período estipulado (2º trimestre de 2024), advindos dos canais de acesso à informação do SESI Sergipe.



2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Sergipe

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria são áreas fundamentais em uma instituição, em especial de Educação Profissional, pois têm como objetivo principal promover a qualidade do atendimento e garantir a satisfação dos estudantes, colaboradores e demais partes interessadas. Essas áreas desempenham um papel estratégico, pois permitem a identificação de problemas, aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento do relacionamento com seu devido público. Através de ambos, as instituições podem avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos, corrigir eventuais falhas e atender

de forma efetiva às necessidades cidadão, contribuindo para a excelência no ensino e aprendizagem.

Estes possuem canais de comunicação variados, como telefone, e-mail, formulário online, atendimento presencial, entre outros, para que os usuários possam escolher a forma mais conveniente de entrar em contato. Além disso, é as informações claras sobre os prazos de resposta e os procedimentos adotados para o tratamento das demandas, promovendo assim a transparência e a confiabilidade dos serviços prestados.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo. Em outras palavras, é responsável por receber e tratar as demandas, dúvidas, reclamações e sugestões dos usuários, buscando soluções adequadas e ágeis. É um canal de comunicação direto e acessível, disponibilizado pela instituição para estabelecer uma interação constante com o público externo.

O processo de acesso à informação é realizado via site Portal da Transparência, o qual é integrado ao CRM (Customer Relationship Management) corporativo, da Microsoft Dynamics, que vincula manifestações de ambas as organizações, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento. Diante disso, o cidadão pode criar seus registros de manifestações, no SESI/SE, pelos seguintes canais de comunicação:

SITE PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

<https://portais.se.sesi.org.br/transparencia/SAC/AbrirSolicitacaoSac>



TELEFONE



Atendimento de segunda a sexta-feira - das
07:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30



(79) 3249-7466

PRESENCIAL



Atendimento de segunda a sexta-feira - das
07:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30



Av-Presidente Tancredo Neves, 2001 (CETAF-
AJU) - Aracaju-SE CEP 49.040-490

E-MAIL



faleconosco@fies.org.br

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Esta atua como um mediador, buscando solucionar conflitos, promover a melhoria contínua dos serviços educacionais e identificar possíveis irregularidades ou desvios de conduta. Ademais, a Ouvidoria deve garantir o sigilo e a confidencialidade das informações recebidas, mantendo a privacidade dos envolvidos.

O processo de acesso à informação também é realizado através do site Portal da Transparência, integrado ao CRM (Customer Relationship Management) corporativo, da Microsoft Dynamics, que vincula manifestações de ambas as organizações, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento. Posto isto, o cidadão pode criar seus registros de manifestações, no SESI/SE, pelos seguintes canais de comunicação:



SITE PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

<https://portais.se.sesi.org.br/transparencia/Ouvidoria>



TELEFONE



Atendimento de segunda a sexta-feira - das
07:00 às 12:00 e 13:00 às 16:00



(79) 3226-7428

PRESENCIAL



Atendimento de segunda a sexta-feira - das
07:00 às 12:00 e 13:00 às 16:00



Av. Dr. Carlos Rodrigues da Cruz, 826, cep:
49081-015 - Aracaju - SE

E-MAIL



ouvidoriasesise@fies.org.br

Tipos de Manifestação

As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

crítica: Apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições. Quando é seguida de uma sugestão de superação da questão crítica apresentada, deve ser classificada como “sugestão”;

consulta: Solicitação de explicações ou opiniões sobre determinado assunto;

denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições;

dúvidas: Manifesta incerteza ou dificuldade de entender a realidade de um fato pouco esclarecido;

elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;

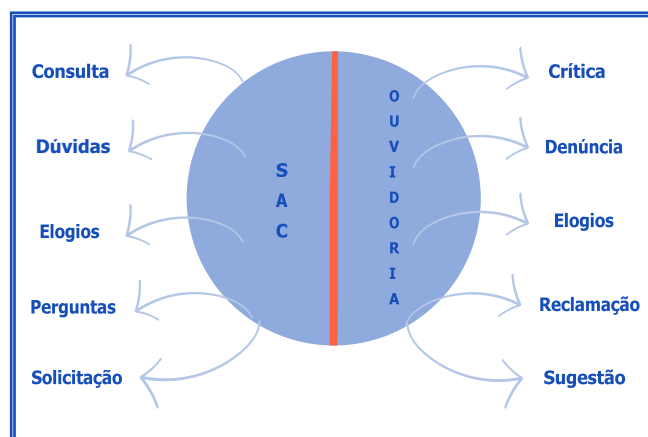
perguntas: Indagação sobre algo, para pedir informação;

reclamação: Demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados;

solicitações: Qualquer pedido de providências ou dúvida que demandem orientação ou atendimento especiais acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas por outros canais de relacionamento com clientes e/ou público externo;

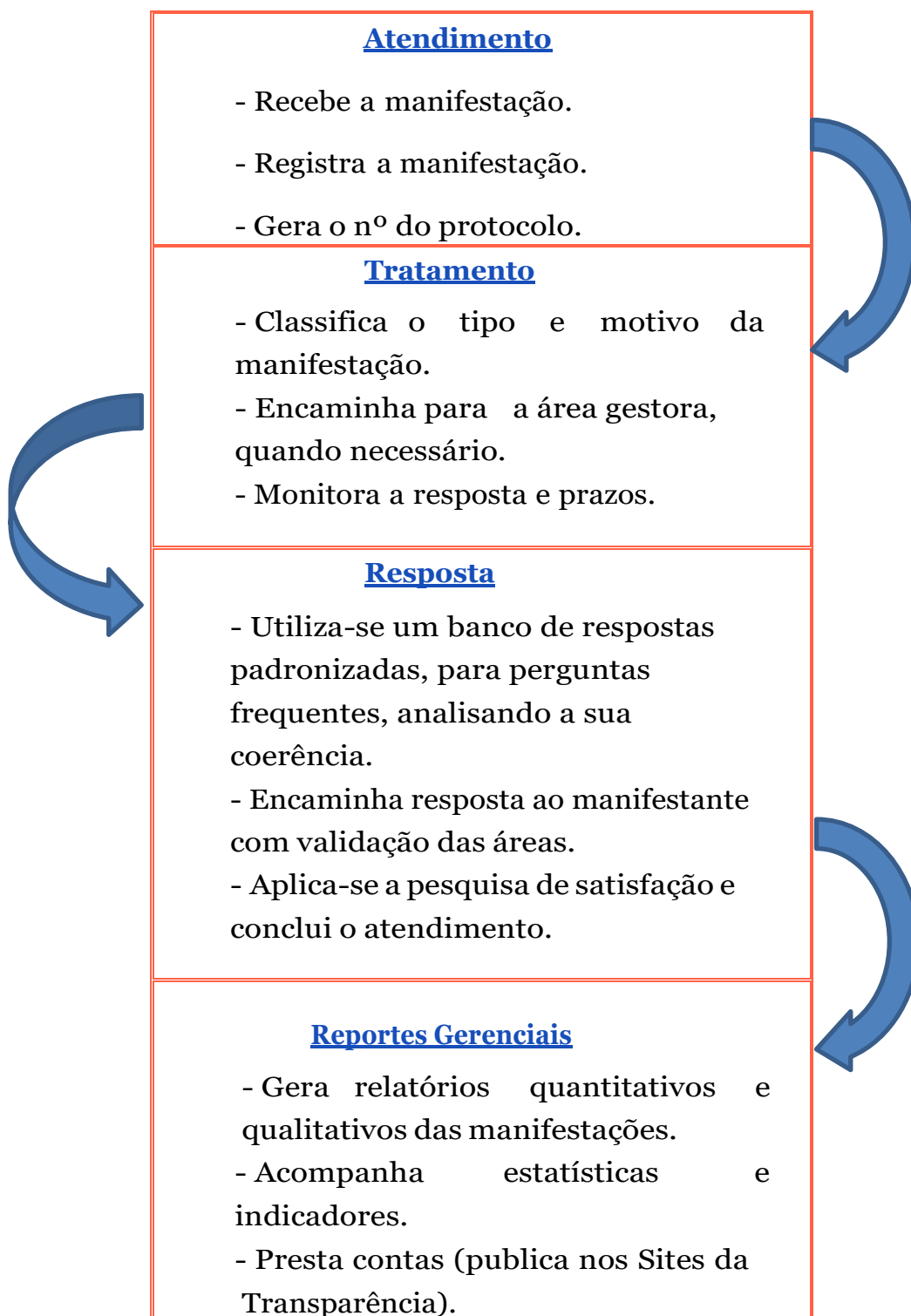
sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



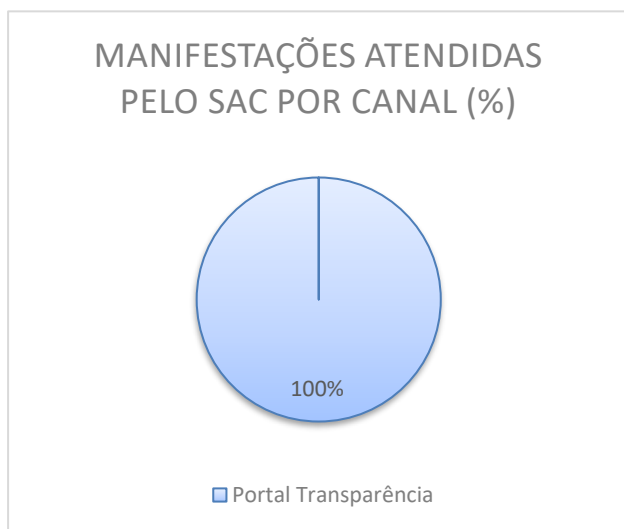
2.3 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI/SE apresenta, de modo simplificado, as seguintes fases expostas abaixo.



3. Resultados e Informações Gerais

Até o 2º trimestre de 2024 foram efetuados 50 atendimentos pelo SAC do SESI/SE, sendo 100% destes recebidos via Portal de Transparência.

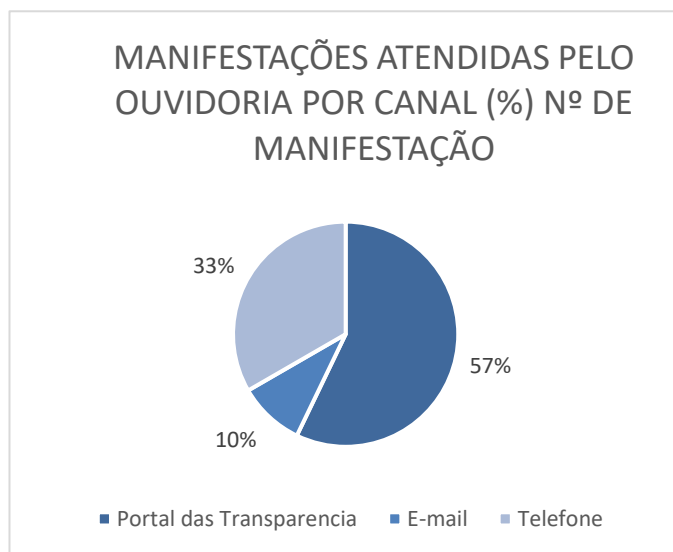


Durante o período 100% dos problemas foram resolvidos. Neste quesito, existe um conjunto de opções para o "status de finalização", como: Problema Resolvido, Informações Fornecidas, Mesclado, Em Andamento, Suspenso, Aguardando Resposta Backoffice ou Pesquisando. Até o 2º trimestre de 2024, os 50 atendimentos obtiveram como status de finalização a opção "Problema Resolvido", no SAC do SESI Sergipe.

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELO SAC POR ASSUNTO	QUANTIDADE
SESI - Educação - Secretaria - Matrícula, Documentos, Boleto	15
SESI - Educação - Atendimento ao Cliente	11
SESI - Lazer - Modalidades Esportivas	6
SESI - Educação - Oferta / Programação de Cursos	3
SESI - Educação - Outros	3
SESI - Lazer - Atendimento ao Cliente	3
SESI - Outros - Site FIES Recrutamento	3
SESI - Outros - Outros	2

SESI - Educação - Site FIES Recrutamento	1
SESI - Educação - Solicitação de Certificados	1
SESI - Lazer - Locação de Quadra	1
SESI - Outros - Secretaria - Matrícula, Documentos, Boleto	1
TOTAL GERAL	50

No tocante a Ouvidoria, até o 2º trimestre 2024, **não recebemos manifestações ligadas a LAI (Lei de Acesso a Informação)**, tivemos outras demandas recebidas pelo canal, foram as seguintes: foram realizados 86 atendimentos, sendo 57% destes recebidos Portal da Transparência. Na Ouvidoria o único status de finalização "é resolvido".



As demandas recebidas foram distribuídas nos seguintes assuntos conforme quadro abaixo:

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA POR ASSUNTO	QUANTIDADE
SESI - Educação - Infraestrutura da Unidade de Educação	29
SESI - Educação - Outros	23

SESI - Lazer - Infraestrutura do Complexo SESI	8
SESI - Educação - Pedagógico - Conteúdo Curricular, Conduta de Funcionário	6
SESI - Educação - Atendimento ao Cliente	5
SESI - Educação - Conduta de Professor em Sala de Aula	3
SESI - Educação - Secretaria - Matrícula, Documentos, Boleto	3
SESI - Lazer - Infraestrutura - Instalações Físicas ou Equipamentos	2
SESI - Outros - Processo de Recrutamento	2
SESI - Outros - Processos Financeiros	2
SESI - Lazer - Atendimento ao Cliente	1
SESI - Lazer - Modalidades Esportivas	1
SESI - Lazer - Outros	1
TOTAL GERAL	86

4. Indicadores de Desempenho

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

-Quantidade de atendimentos no prazo

Em relação ao SAC, todos os 50 atendimentos foram resolvidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão. Quanto a Ouvidoria **dos 86 atendimentos**, 10 foram atendidos fora do prazo, devido à necessidade de análise e apuração dos fatos.



- Prazo médio de atendimento



O prazo médio de atendimento foi de 1 dia útil, para as manifestações registradas no SAC.

Para as manifestações registradas na Ouvidoria o prazo médio de atendimento foi de **09 dias úteis para as denúncias e para os outros tipos de manifestação 6 dias úteis.**

- Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e é realizada após o encerramento do atendimento da manifestação.


É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 1 a 10, sendo:

- 1 a 3 – muito insatisfeito
- 4 – insatisfeito
- 5 a 7 – satisfeito
- 8 a 10 – muito satisfeito

Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante é convidado, por e-mail de forma automática, após encerramento da manifestação pelo atendente, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.

No período, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 7,7, demonstrando conforme a escala definida, que o cidadão considerou “satisfeito” o atendimento oferecido.





A pesquisa de **satisfação da Ouvidoria dos 86 atendimento somente 5 responderam** a pesquisa de satisfação, no período, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 5,6, demonstrando conforme a escala definida, que o cidadão considerou “satisfeito” o atendimento oferecido ouvidoria com seguinte pergunta: Qual seu grau de satisfação geral sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria SESI Sergipe. Quando se trata da outra pergunta: A resposta fornecida pela Ouvidoria foi Satisfatória? gerou a média 4,8 mantendo o grau de “insatisfação” do cliente com relação aos tratamentos dados pela área demandantes.

5. Melhorias previstas para o exercício de 2024

Atendimento ao processo de aprimoramento do site da transparência e prestação de contas do SESI-SE, bem como o alinhamento sistêmico com a elaboração do Relatório de Monitoramento de Atividades dos canais de acesso à Informação. Tal documento tem a finalidade de dar publicidade aos pedidos de acesso à informação conforme escopo pré-definido e pactuado com o Departamento Nacional.

6. Conclusão

Os pedidos de informações estão sendo atendidos de forma satisfatória pelo SESI Sergipe, que utiliza ferramenta de gestão para registro da informação, com rastreabilidade dos pedidos, controle dos prazos e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os indicadores demonstraram que todos os pedidos de informação foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante. Não houve registro de reclamações por omissão do SAC.

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

Quanto a Ouvidoria entendemos que os pontos sinalizados nas ocorrências recebidas servirão como alinhamento de processo. A ferramenta continua a disposição da sociedade não somente como canal de acesso a informação, mas como também outras necessidades.