

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL
2023

BRASÍLIA

2024



Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO



MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**RELATÓRIO ANUAL
2023**

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Gabinete da Presidência

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim

Chefe do Gabinete - Diretora

Serviço Social da Indústria - SESI

Vagner Freitas de Moraes

Presidente do Conselho Nacional

SESI – Departamento Nacional

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Diretor

Rafael Esmeraldo Lucchesi Ramacciotti

Diretor-Superintendente

Paulo Mól Júnior

Diretor de Operações

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL
2023

BRASÍLIA

2024



Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO

© 2024. SESI – Departamento Nacional

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

SUCOM - Superintendência de Compliance e Integridade

FICHA CATALOGRÁFICA

S491r

Serviço Social da Indústria. Departamento Nacional.

Relatório de monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação : ano 2023 / Serviço Social da Indústria. – Brasília : SESI/DN, 2024.

21 p. : il.

1. Relatório de Monitoramento. I. Título

CDU: 33.025.12

SESI
Serviço Social da Indústria
Departamento Nacional
Sede
Setor Bancário Norte
Quadra 1 – Bloco C
Edifício Roberto Simonsen
70040-903 – Brasília – DF
<http://www.portaldaindustria.com.br/sesi/>

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC
Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992
sac@cni.com.br



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

CONTÉÚDO

PÁG.

08

Introdução

11

Sistemas e Processos de Acesso
à Informação

13

Resultados e Informações Gerais

16

Indicadores de Desempenho

20

Recomendações

21

Conclusões

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social da Indústria - SESI, criado pela CNI em 1º de julho de 1946, nos termos do Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho de mesmo ano, tem por finalidade promover estudos, planejar e executar medidas que efetivamente contribuam para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e atividades assemelhadas, bem como de suas famílias.

Atualmente, como grande gestor de políticas de responsabilidade social das empresas, conta com uma ampla estrutura voltada à promoção da educação básica, saúde, esporte, lazer e cultura, com vistas ao cumprimento de seus principais objetivos:



- Alfabetização do trabalhador e seus dependentes;
- Educação de base;
- Educação para a economia;
- Educação para a saúde (física, mental e emocional);
- Educação familiar;
- Educação moral e cívica;
- Educação comunitária.

O Departamento Nacional do SESI, ciente de seu papel institucional para o pleno desenvolvimento do país, tem trabalhado de forma contínua para o aprimoramento dos processos e controles utilizados para a gestão da informação da Entidade, bem como para assegurar o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.

O SESI entende que a informação é essencial para o exercício de direitos e para a consolidação de valores democráticos. Mais do que um pilar de um Estado soberano, o acesso à informação é um aliado para a manifestação da cidadania, e um forte componente de garantia de integridade.

Nesse sentido, o Departamento Nacional do SESI reforça seu compromisso com a moderna gestão e com o aprimoramento da divulgação de seus resultados e dados no [Site da Transparência](#), em

em pleno atendimento às disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, em pleno atendimento às disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de março de 2012, do Decreto nº 11.527, de 11 de maio de 2023, os quais regulamentam o direito de acesso a informações previsto constitucionalmente, bem como, ao que estabelece a Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021, que regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais.

Para além, o compromisso da Entidade com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência de canais de acesso à informação, disponibilizados para assegurar a necessária interlocução com a sociedade.

Complementa esse sistema de controle, integridade e transparência o **Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC**, como canal de atendimento disponibilizado para prestar informações e esclarecer apresentadas pelo cidadão/cliente, e a **Ouvidoria**, como canal aberto disponibilizado aos públicos interno e externo, por meio do qual podem ser registradas denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios ao SESI/DN. Adicionalmente, a **Ouvidoria** atua como instância recursal do SAC para manifestações não solucionadas na primeira instância, sob a ótica do manifestante.

Também em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação e demais normas de regência, por meio da **Portaria Conjunta nº 01/2022** foram designados formalmente os Responsáveis Superior e Máximo no âmbito dos canais de manifestação, bem como os responsáveis pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN.

À titular da Ouvidoria, enquanto “Responsável Superior”, compete a decisão de recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou eventual inércia do SAC. Ao Diretor Superintendente do SESI/DN enquanto “Responsável Máximo”, compete conhecer de recursos interpostos contra decisões ou eventual inércia por parte do Responsável Superior, em matérias relacionadas ao acesso à informação pelo cidadão.

Este Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação tem por objetivo apresentar as principais informações decorrentes da Transparência Passiva do Departamento Nacional do SESI ao cidadão, contextualizar as ferramentas utilizadas para o acompanhamento das demandas e informar sobre o cumprimento de prazos e as principais ações/iniciativas realizadas no período a que se refere o monitoramento, com o intuito de aperfeiçoar a gestão dos canais de acesso à informação.

Ademais, o presente reporte se dá em cumprimento às atribuições estabelecidas pela Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN, a qual incumbiu à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento, eficiente e adequado, das normas relativas ao tema.

O foco da “Autoridade de Monitoramento” é analisar a conformidade aos dispositivos e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento e a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SESI/DN.

O monitoramento tem procedimento pautado na **a)** análise da qualidade das respostas; **b)** integridade e rastreabilidade; **c)** avaliação do atendimento; e **d)** verificação de cumprimento de prazo. E tem por escopo:

■ Demandas geridas pelos canais oficiais de manifestação do SESI/DN

■ Demandas de média e alta complexidade

■ Atendimento aos pré-requisitos da LAI
(nome, nº de documento de identificação válido, endereço eletrônico, etc.)

■ Rastreabilidade dos pedidos registrados no Sistema de gestão oficial das entidades

■ Demandas não esclarecidas pelo FAQ
(Perguntas frequentes)

Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados, cumulativamente, nos quatro trimestres do ano de 2023.

Boa leitura!

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Departamento Nacional do SESI, firme em seu compromisso com a transparência, disponibiliza os seguintes Canais de Manifestação: **SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão)** e **Ouvidoria**.

2.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/DN é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos. E tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O serviço permite que o cidadão possa registrar a abertura do pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como promover gestão do fluxo interno do respectivo processo. Para além, também é responsável pelo registro de elogios e sugestões recebidas sobre os produtos e serviços ofertados pelo SESI.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência encontra-se integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, de modo a permitir o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



2.2 OUVIDORIA

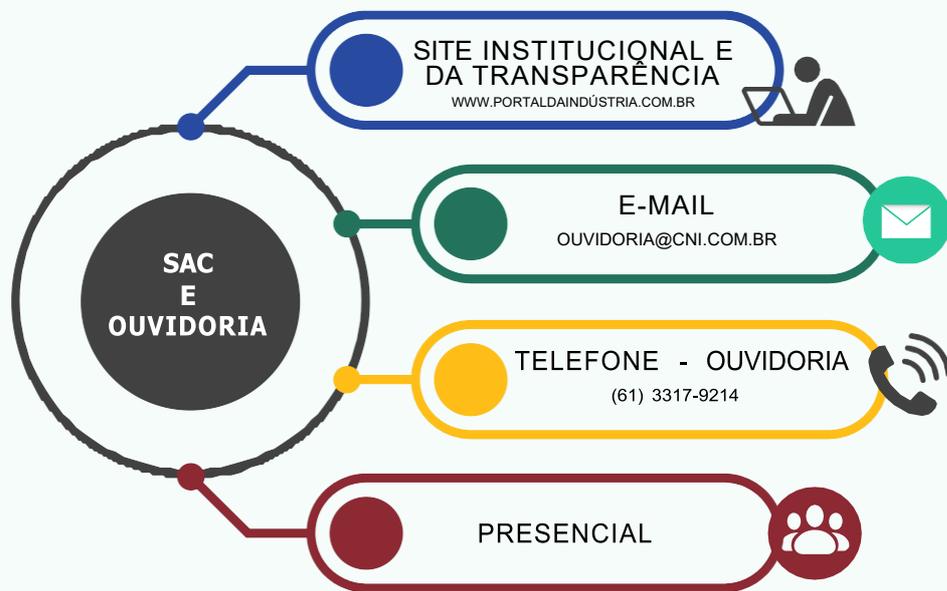
A Ouvidoria do Departamento Nacional do SESI é a unidade responsável por mediar o diálogo entre o SESI/DN e seus clientes/cidadãos afim de promover a solução das questões endereçadas.

Trata-se de um canal de manifestação independente e imparcial para lidar com reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias, e ajudar na resolução de conflitos, na melhoria dos processos da organização e na promoção da integridade.

Compete ao Ouvidor dar andamento devido e eficaz às manifestações recebidas, após prévia análise. E quando necessário, na condição de “Responsável Superior”, atuar como instância recursal das solicitações não solucionadas pelo SAC (Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021).



2.3 MEIOS DE COMUNICAÇÃO



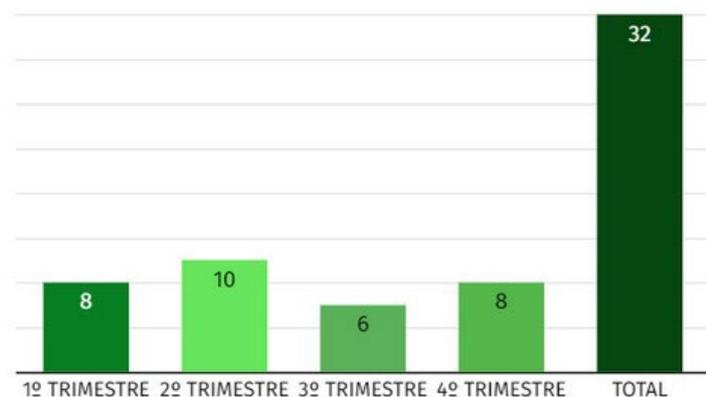
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- 1 Pedidos de Informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- 2 Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.
- 3 Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- 4 Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.
- 5 Denúncias:** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

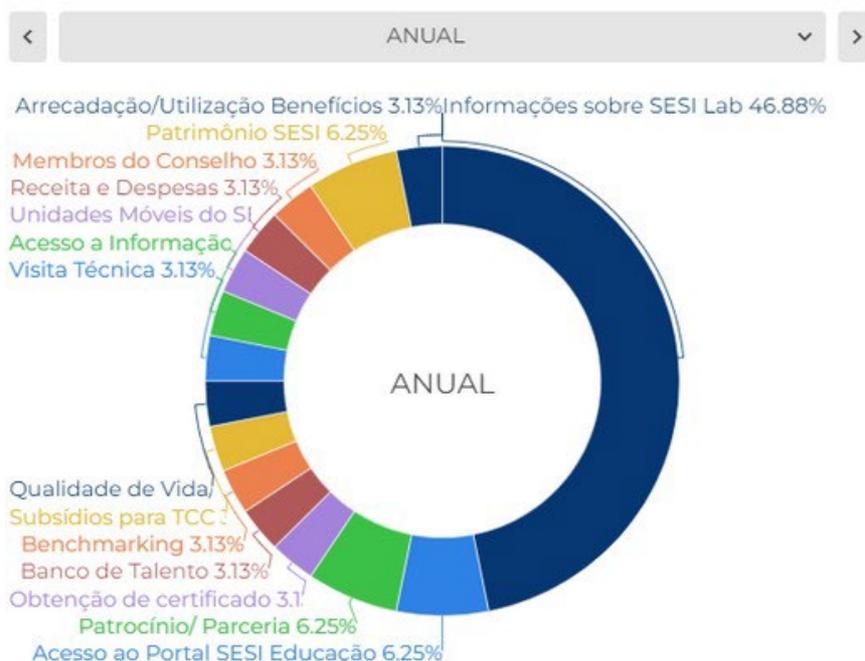
QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE



Do escopo de monitoramento de **média e alta complexidade**, em 2023, foram realizados 32 (trinta e dois) atendimentos via SAC pelo SESI/DN.

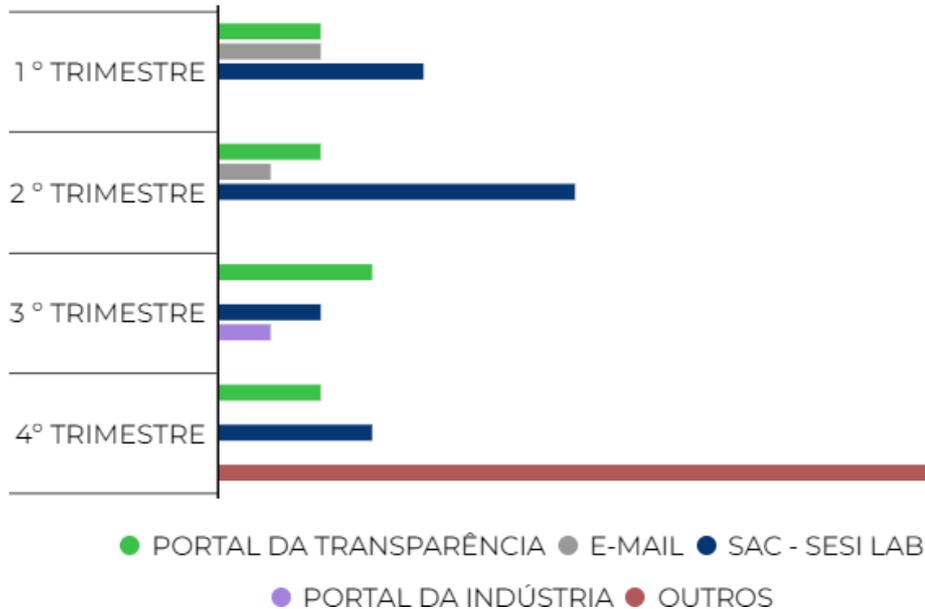
O gráfico a seguir demonstra a pulverização dos temas dos pedidos de informação registrados no canal do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, ao longo de do ano.

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TEMA



A seguir, o gráfico demonstra os pedidos de acesso à informação por meio de comunicação, no qual se observa maior recorrência de registro via SAC - SESI Lab.

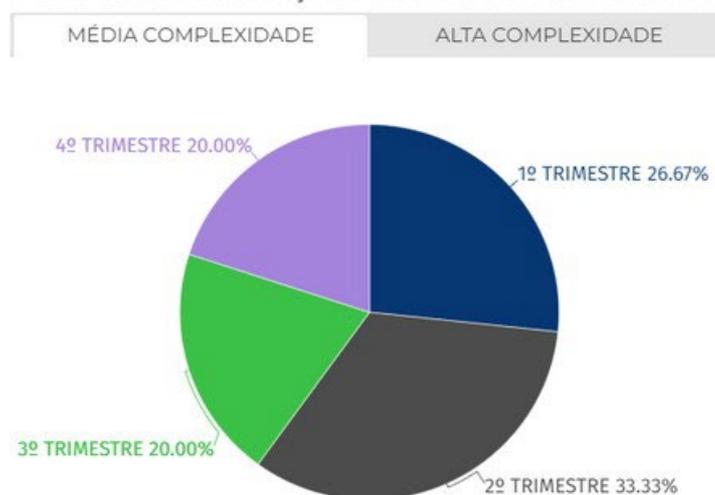
QUANTIDADE POR MEIO DE COMUNICAÇÃO



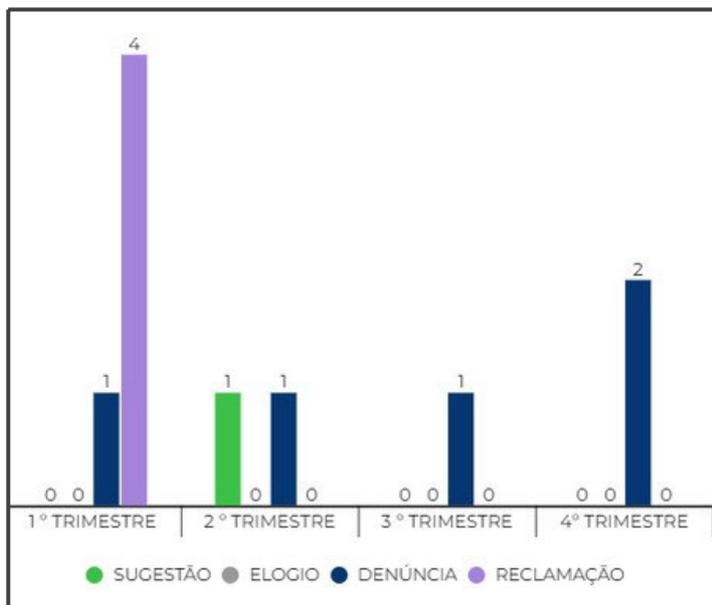
Conforme estabelecido no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, a análise da Autoridade de Monitoramento não prevê a abordagem dos pedidos de informação de pronto atendimento (FAQ), uma vez que são classificados como de baixa complexidade.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição dos pedidos de acesso à informação a partir do nível de complexidade (média ou alta), por trimestre.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE



3.2 OUVIDORIA



A função da Ouvidoria é facilitar a comunicação entre o SESI/DN e seus clientes/cidadãos, buscando a resolução de questões pertinentes. Ela recebe e encaminha manifestações relacionadas a elogios, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e, em casos de recursos, analisa pedidos que não foram atendidos ou solucionados pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Ao longo de 2023, o Canal da Ouvidoria registrou as seguintes manifestações:



No 1º trimestre foram recebidas 04 reclamações e 01 denúncia;



No 2º trimestre foi recebida 01 denúncia e 01 sugestão;



No 3º trimestre foi recebida 01 denúncia;



No 4º trimestre foram recebidas 02 denúncias;



Todas as manifestações encaminhadas à SESI/DN foram recebidas e tratadas dentro do prazo.

Ouvidoria do

4 INDICADORES DE DESEMPENHO

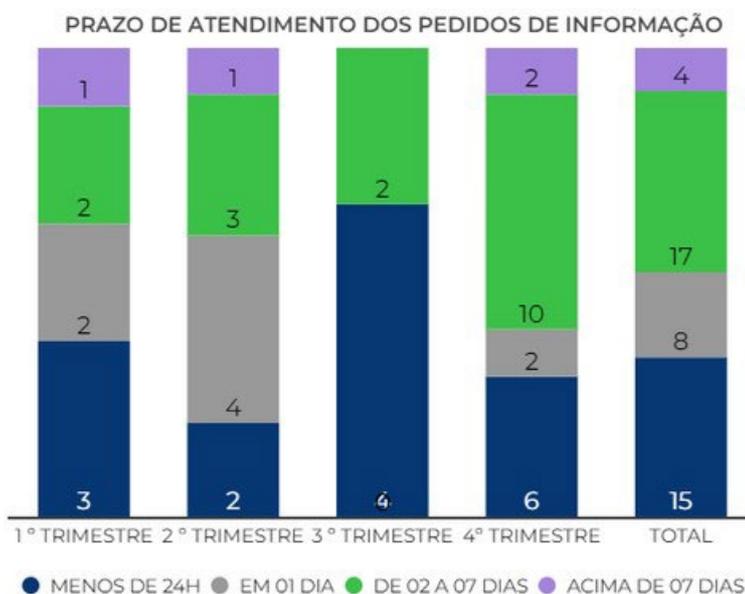
O monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação tem por objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados, bem como a eficiência dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento, bem como a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, construídos a partir das orientações previstas no Programa de *Compliance* e Integridade do SESI/DN.

Notadamente, a adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que gestores possam efetivamente avaliar a conformidade, qualidade, e eficiência das ferramentas, instrumentos, e fluxos adotados para registro e tratamento das demandas do cliente/cidadão.

E de igual modo, é uma forma concreta de verificar quais providências devem ser adotadas para constante aperfeiçoamento dos canais de acesso à informação, excelência da gestão e fortalecimento da transparência e integridade da Entidade.

4.1 RESULTADOS APURADOS



O prazo médio de atendimento em 2023 foi abaixo do prazo previsto nas normas que regulamentam o direito de acesso à informação, que é de até 7 dias úteis e até 20 dias úteis (para pedidos de média e alta complexidade, respectivamente).

A partir desse indicador é possível concluir que a equipe do SAC do SESI/DN tem cumprido o prazo regulamentar e prestado atendimento conforme às demandas do cliente/cidadão, sem necessidade de interposição de recurso.

Adicionalmente, ao longo do ano, não foi apresentado recurso por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/DN, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Portanto, é possível inferir que todas as manifestações/pedidos registrados pelo cidadão/cliente tiveram suas demandas atendidas sem necessidade de recorrer às instâncias superiores para assegurarem seu direito.

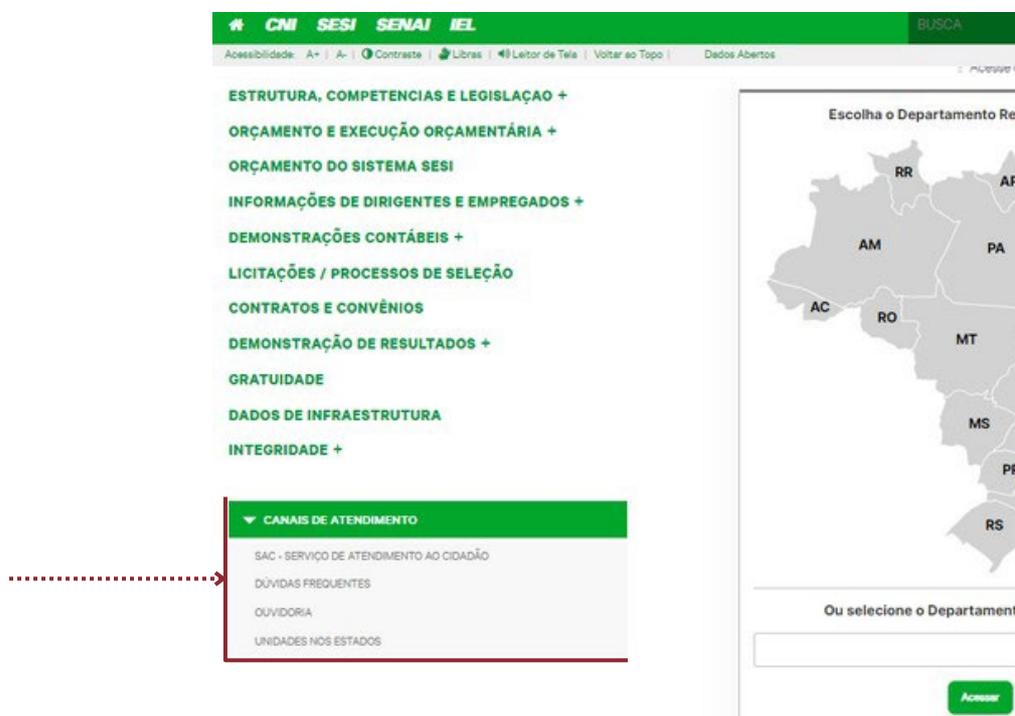
É igualmente importante destacar, que não foram registradas quaisquer reclamações por omissão do SAC do SESI/DN quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis, contados de sua apresentação.

4.2 ACESSIBILIDADE

Outro aspecto observado, é a facilidade de acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais.

O link do SAC encontra-se localizado na primeira página dos portais do SESI/DN, com disponibilização dos meios de contato de telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC SESI/DN no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão/cliente consultar informações gerais sobre os principais serviços prestados.



4.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhes foram prestados ao final 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 a 5 – insatisfeito;

6 a 7 – satisfeito;

8 a 10 – muito satisfeito.

Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante é convidado, por e-mail, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.

Em 2023, foram respondidas **110 pesquisas de satisfação** enviadas pelos órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria aos usuários. A nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi **acima de 7,0**, o que demonstra que o cidadão considerou “muito satisfatório” o atendimento oferecido pelos canais de acesso à informação.

4.4 NET PROMOTER SCORE

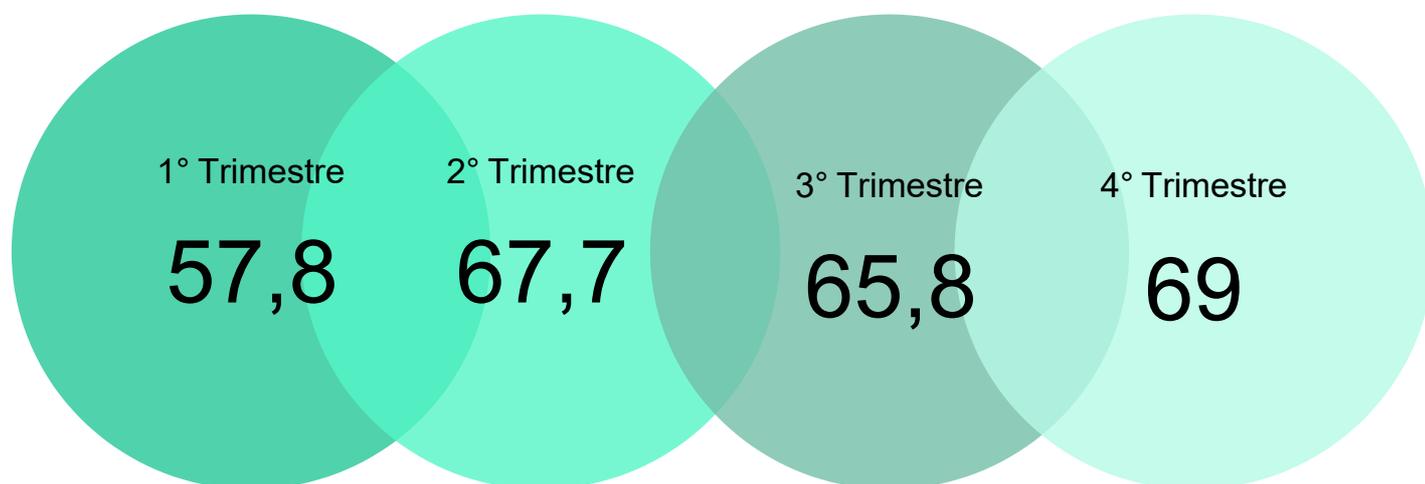
O Net Promoter Score ou NPS é uma métrica desenvolvida para medir o grau de satisfação e lealdade dos usuários perante as organizações, e pode ser utilizado por vários setores de negócio. O NPS é utilizado pelas maiores empresas do mundo como um indicador de satisfação de seus clientes.

A pergunta utilizada para calcular a métrica foi: **“Considerando uma escala de 1 a 10, sendo 1 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, qual seu grau de satisfação sobre o atendimento prestado?”**

Divisão dos Grupos:

- ✓ **Respostas de 0 a 6** - Detratores, usuários insatisfeitos, não indicam a utilização dos serviços;
- ✓ **Respostas de 7 a 8** - Passivos, usuários indiferentes em relação ao atendimento.
- ✓ **Respostas de 9 a 10** - Promotores, usuários que recomendarão a utilização dos serviços da organização.

O cálculo do NPS é obtido a partir da subtração do % dos avaliadores detratores do % dos avaliadores promotores. O resultado obtido do NPS para as pesquisas respondidas no 1º, 2º, 3º e 4º trimestres foram os seguintes:



Interessante sinalizar que, conforme a avaliação do mercado, um NPS **acima de 50 indica que a percepção do usuário é “muito boa”** acerca da qualidade dos serviços oferecidos.

Conforme demonstrado no *score* acima, descobrir o nível de satisfação do cidadão, contribui significativamente para melhoria da experiência.

Isso porque os *insights* gerados por essa ferramenta aprofundam o conhecimento do seu público e das expectativas que ele tem em termos de atendimento.

5 RECOMENDAÇÕES

O Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação. No contexto geral, a partir dos dados apresentados, é possível concluir que não houve fatores que impactassem o acesso às informações direcionadas pelo cidadão ao SESI/DN, pelo contrário, houve o cumprimento de cada fase do processo: registro, tratamento, cumprimento de prazos e respostas prestadas.

O aprimoramento dos processos relativos ao acesso à informação tem se desenvolvido ao longo do processo de implementação, como evidenciado nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de Acesso à Informação previamente divulgados.

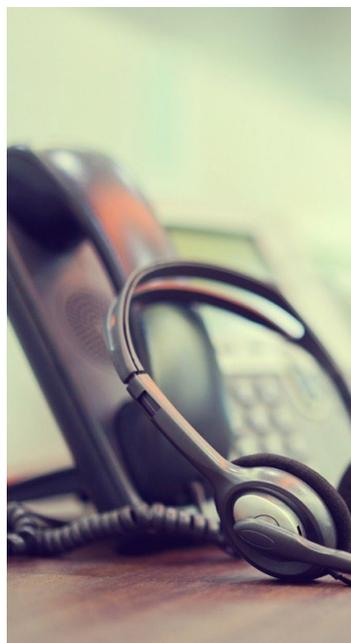
Entre os pontos de melhoria já alcançados até o momento, o destaque foi a segregação da pesquisa de satisfação com a emissão de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação e a maior celeridade no processo de reporte.

Uma outra iniciativa positiva foi o lançamento de treinamento interno, para o público do Departamento Nacional, sobre os canais de acesso à informação e manifestação, ocorrido em 2023. O produto educacional buscou conceituar cada um dos canais e suas funções, bem como apresentar o fluxo interno de tratativa dos pedidos ou manifestações.

Destaca-se, ainda, a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporcionam maior controle, acompanhamento e consequentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria recomendada é a possibilidade de implementar o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SESI/DN.

Neste cenário, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SESI/DN, nos ciclos subsequentes, prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.



6 CONCLUSÕES

A partir das informações prestadas no presente Relatório é possível verificar que no decorrer dos quatro trimestres ano de 2023, o SESI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.

A Entidade teve atuação aderente à premissa de que a transparência, os canais de manifestação, em especial Ouvidoria e SAC, são elementos fundamentais para assegurar a integridade e o *compliance* da organização.

Os Canais de Manifestação, como meios pelos quais o cidadão/cliente pode expressar preocupações, fazer perguntas ou relatar possíveis violações de *compliance* têm sido objeto de pauta e aprimoramento contínuos.

O Departamento Nacional do SESI entende que esses elementos são essenciais para **promover uma cultura de integridade**, prevenir a corrupção e garantir que todas as atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.



CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Superintendência de Compliance e Integridade

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim

Superintendente de Compliance e Integridade

Gerência de Conformidade e Integridade

Betania Trindade

Gerente de Conformidade e Integridade

Luciana Dogakiuchi Silva

Nadia de Castro Amaral Franco Waller

Equipe Técnica

DIRETORIA CORPORATIVA

Cid Carvalho Vianna

Diretor de Serviços Corporativos

Superintendência de Administração

Alberico Carlos Morais de Amorim

Superintendente Administrativo

Alberto Nemoto Yamaguti

Normalização



Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO