

RELATÓRIO
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

2º TRIMESTRE 2024



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO



CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban
Presidente

Gabinete da Presidência

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim
Chefe do Gabinete

Serviço Social da Indústria - SESI

Fausto Augusto Junior
Presidente do Conselho Nacional

SESI – Departamento Nacional

Antonio Ricardo Alvarez Alban
Diretor do Departamento Nacional

Rafael Esmeraldo Lucchesi Ramacciotti
Diretor-Superintendente

RELATÓRIO
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

2º TRIMESTRE 2024



Brasília, 2024.



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

© 2024. Sesi - SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - 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 : 2º trimestre de 2024 / 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

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 -	Total de ocorrências registradas pelo SAC por trimestre	17
GRÁFICO 2 -	Total de ocorrências por <i>status</i> de resolução	17
GRÁFICO 3 -	Atendimento do SAC por Meio de Comunicação/Origem	18
GRÁFICO 4 -	Prazo médio de atendimento do SAC	18
GRÁFICO 5 -	Ocorrências por Temática/Assunto	18
GRÁFICO 6 -	Pesquisa de Satisfação por Meio de Comunicação/Origem	19
GRÁFICO 7 -	Avaliação do Atendimento via SAC do SESI/DN	19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	17
4 INDICADORES DE DESEMPENHO	21
5 RECOMENDAÇÕES	22
6 CONCLUSÃO	24

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social da Indústria (SESI), criado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI)¹, nos termos do Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho de 1946, tem como objetivo estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e atividades similares, visando à melhoria do padrão de vida no país, ao aperfeiçoamento moral e cívico, e ao desenvolvimento do espírito de solidariedade entre as classes.

Atualmente, como grande gestor de políticas de responsabilidade social das empresas, oferece serviços em educação básica, saúde, esporte, lazer e cultura. Seus principais objetivos incluem a 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, e educação comunitária².

O Departamento Nacional do Serviço Social da Indústria (SESI/DN), 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 em âmbito institucional, bem como para assegurar o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.

Nesse sentido, o SESI/DN reforça seu compromisso com a gestão transparente, divulgando seus resultados no Site da Transparência, conforme Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011³). Convém registrar que a LAI passou a ser aplicada no âmbito dos serviços sociais autônomos a partir das alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781, de 03 de maio de 2019, especialmente em razão da inclusão dos arts. 64-A e 64-B, (posteriormente alterados pelo Decreto nº 11.527, de 2023).

Para além, o compromisso do SESI/DN com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência, eficácia e efetividade das atividades de seus Canais de Acesso à Informação, quais sejam, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e o Serviço de Ouvidoria, que serão detalhados mais adiante neste relatório.

1 BRASIL. Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho de 1946. Atribui à Confederação Nacional da Indústria o encargo de criar, organizar e dirigir o Serviço Social da Indústria, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del9403.htm. Acesso em: 10, jul. 2024.

2 BRASIL. Decreto nº 57.375, de 2 de dezembro de 1965. Aprova o Regulamento do Serviço Social da Indústria (SESI); atualizado pelo Decreto nº 6.637, de 5 de novembro de 2008. Brasília: SESI, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d57375.htm. Acesso em: 08, jul. 2024.

3 BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 08, jul. 2024.

Em linhas gerais, o SAC é um canal de atendimento voltado a prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços prestados pelo órgão nacional. E a Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo entre a organização e seus públicos interno e externo, relacionado a reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios.

Em resposta à publicação da Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021⁴, que reforça a importância da transparência ativa nos serviços sociais autônomos, foi publicada a Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN⁵, designando formalmente os Responsáveis Superior e Máximo para atuarem nos Canais de Acesso à Informação do SESI/DN.

Além disso, a Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) foi incumbida de monitorar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN, e expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relacionadas ao tema.

Ao Ouvidor, designado como “Responsável Superior”, cabe decidir, como instância recursal, sobre os pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC. E ao Diretor Superintendente do SESI/DN, então designado como “Responsável Máximo”, foi atribuída a responsabilidade de decidir sobre os recursos interpostos contra decisões proferidas pelo “Responsável Superior”.

Nessa perspectiva, o presente reporte se dá em cumprimento às atribuições estabelecidas pelas referidas Portarias, com foco em promover análise de conformidade dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN, bem como verificar oportunidades de melhoria visando a maior eficiência e adequação de seus canais⁶.

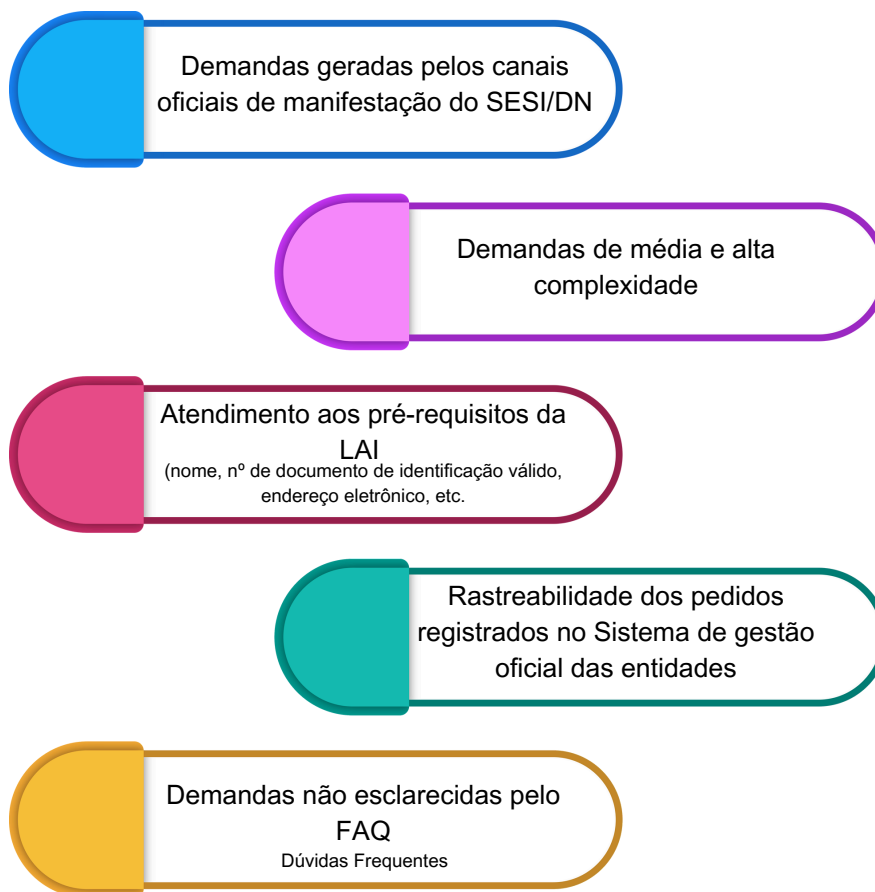
4 BRASIL. Portaria Conjunta ME/CGU nº 02, de 24 de fevereiro de 2021. Regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-2-de-24-de-fevereiro-de-2021-315228376>. Acesso em: 08, jul.2024.

5 CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI; SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI. Portaria conjunta nº 01, de 02 de fevereiro de 2022. Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 08, jul.2024.

6 Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016. Estabelecer, no âmbito do Serviço Social da Indústria SESI, diretrizes sobre medidas de aumento da transparência, em especial por meio da utilização dos sítios das entidades na rede mundial de computadores (Internet). Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 08, jul.2024.

Ademais, a otimização dos canais também se encontra contemplada nas diretrizes do Programa de *Compliance* e Integridade do Sesi/DN, e observa as recomendações constantes dos itens 9.2.4, 9.2.5 e 9.2.6 do Acórdão TCU Plenário 699/2016.⁷

Dessa forma, as atividades realizadas em sede de monitoramento tiveram como escopo:



Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento, o presente Relatório, de periodicidade trimestral, tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados no segundo trimestre de 2024.

Boa leitura!

7 Brasil. Tribunal de Contas da União. Plenário. (2016). Acórdão nº 699/2016. Processo nº TC 014.248/2015-8. Levantamento sobre a transparência das operações das entidades do Sistema S. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/*?NUMACORDAO%253A699%2520ANOACORDAO%253A2016%2520COLEGIADO%253A%2522Plen%25C3%25A1rio%2522DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0. Acesso em: 08, jul.2024.

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A partir da premissa de que não há que se falar em gestão de integridade sem transparência e direito de acesso à informação, o SESI/DN disponibiliza os seguintes canais oficiais para acesso à informação e registro de manifestação: Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, Serviço de Ouvidoria e a seção de Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*).



SAC



OUVIDORIA



DÚVIDAS
FREQUENTES

2.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/DN é o canal de comunicação oficial, disponibilizado ao público externo, para o atendimento de pedidos de informação, solicitações, registro de elogios e de sugestões apresentados pelo cidadão sobre os produtos e serviços prestados pela organização. O serviço permite que qualquer cidadão possa registrar a abertura do pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

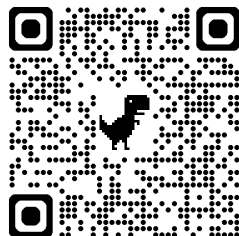


O SAC tem como principal função recepcionar as manifestações registradas pelo público externo, e dar adequado tratamento às demandas, gerenciando o fluxo interno do processo. Em resumo, o SAC recebe, analisa e responde todas as manifestações externas, encaminhando questões mais complexas para as áreas responsáveis. Também monitora o progresso das solicitações para garantir atendimento de qualidade e solução adequada.

Além disso, avalia o nível de satisfação do cliente/cidadão em relação às respostas recebidas, com a sistematização de todas as informações coletadas, de modo a subsidiar eventuais processos decisórios que visem ao aprimoramento dos processos organizacionais e dos serviços prestados.

É importante salientar que o acesso à informação por meio do Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativa da organização, o que possibilita o acompanhamento completo de todo o fluxo de atendimento.

O SAC do SESI/DN pode ser acessado pelo *link*: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/sac/>, ou pelo QR Code abaixo:



2.2 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo do SESI/DN com seus públicos interno e externo.

Pautado na ética, respeito, transparência e busca constante da melhoria em seus relacionamentos, o serviço de Ouvidoria é o canal responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de manifestações do público, incluindo reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, para as áreas responsáveis.

Para além, a Ouvidoria também atua como instância recursal para solicitações de informações não atendidas pelo SAC, trabalhando com 2 fluxos distintos. O primeiro como canal de atendimento de ocorrências como reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões, o segundo para o tratamento de demandas recebidas em grau de recurso como Responsável Superior.

Em linhas gerais, trata-se de um canal de atendimento independente e imparcial, criado com a finalidade precípua de ser fonte de informações seguras para o SESI/DN, para fins de subsidiar decisões estratégicas, e indicar aos setores competentes sobre eventuais necessidades de aprimoramento de processos internos com base nas manifestações recebidas.

O Serviço de Ouvidoria do Sesi/DN pode ser acessado pelo link: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/ouvidoria/>, ou pelo QR Code abaixo:



2.3 DÚVIDAS FREQUENTES - FAQ

Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*) é uma seção do Portal da Transparência que tem por objetivo servir como ferramenta de apoio ao cidadão.

O FAQ oferece respostas rápidas para as perguntas formalizadas com mais recorrência no âmbito dos Canais de Acesso à Informação. Incluindo perguntas e respostas sobre como registrar pedidos, prazos de atendimento, e como recorrer de eventual negativa.

Com esse recurso o cidadão tem a oportunidade de sanar dúvidas por meio de uma simples consulta, sem a necessidade de atendimento eletrônico ou humano.

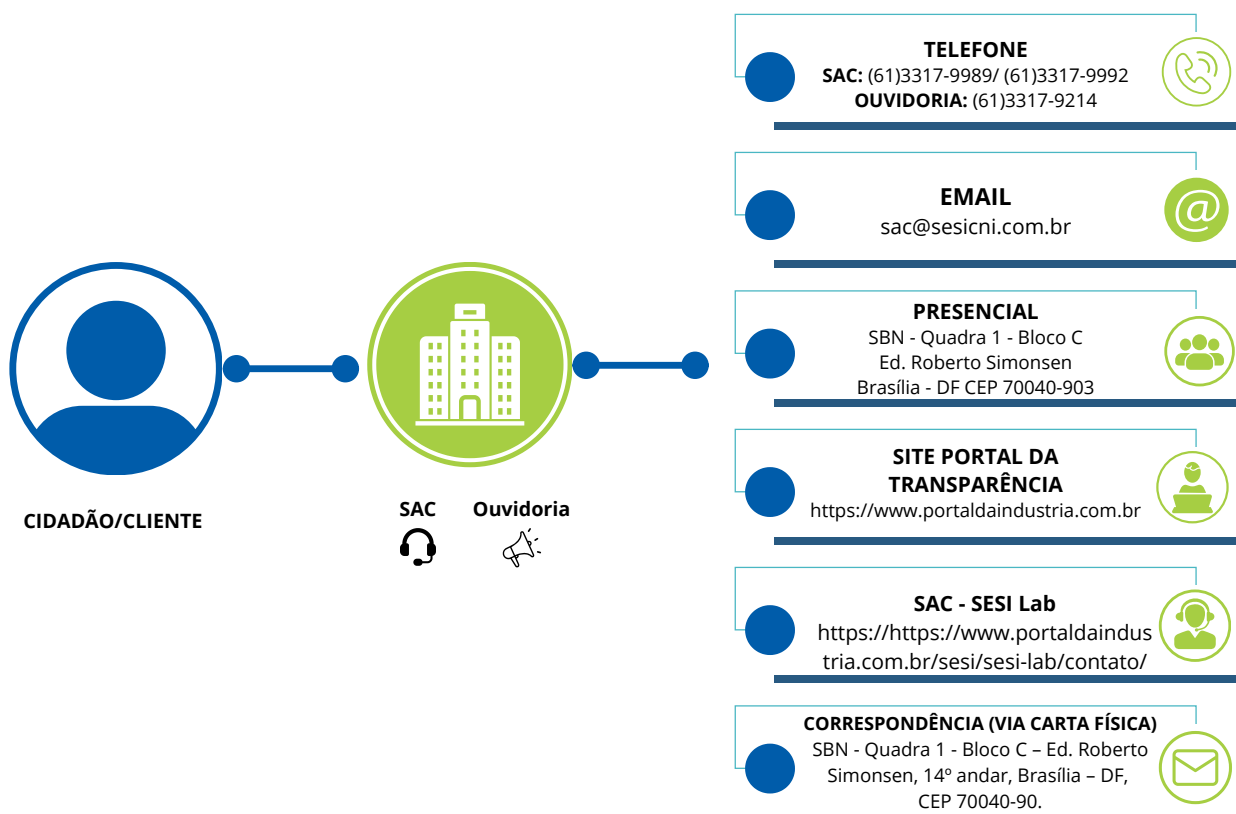


O FAQ do Sesi/DN pode ser acessado pelo link: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/duvidas-frequentes-faq/>, ou pelo QR Code abaixo:



2.4 MEIOS DE MANIFESTAÇÃO

Os pedidos de informação para o Sesi/DN podem ser realizados de forma presencial, via contato telefônico (*call center*), por correspondência (carta), e-mail, ou por meio dos formulários eletrônicos disponibilizados no Portal de Transparência do Sesi/DN e no Portal do Sesi-Lab.



2.5 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações são classificadas pela própria parte interessada quando do registro da demanda. No Canal do SAC podem ser registrados elogios, pedidos de informações, solicitações e sugestões, e no Canal da Ouvidoria, elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias.

Pedido de Informação: solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

Solicitação: qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento acerca de processos, produtos e serviços.

Reclamação: demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados.

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.

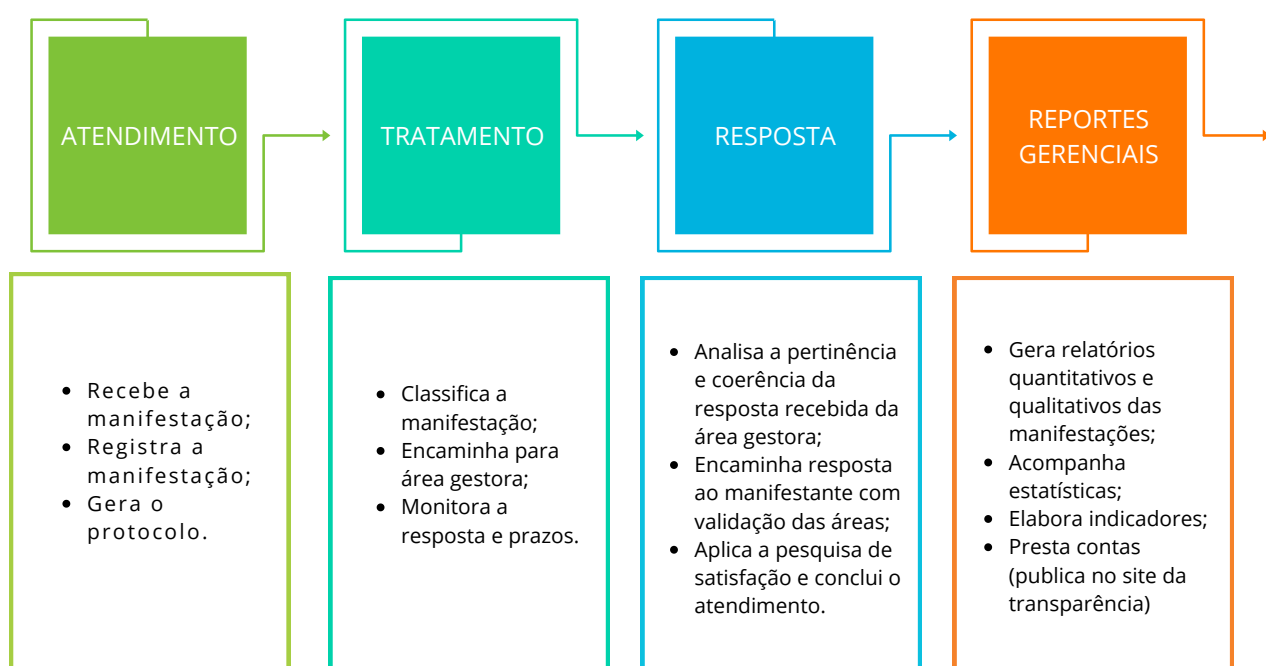
Crítica: apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos ou serviços prestados.



2.5 PROCESSO SIMPLIFICADO DE ATENDIMENTO



Importante reiterar, que os processos de atendimento contêm peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de atendimento, tipo de ocorrência, natureza e nível de complexidade. Conforme pontuado, o fluxo de atendimento de demandas recebidas pela Ouvidoria na condição de Responsável Superior é distinto em relação à obrigatoriedade, prazos e processos internos.

Vale mencionar, que o Decreto nº 7.724, de 2012⁸ introduziu no procedimento de tratamento de pedidos de informação o direito de o requerente recorrer da negativa do pedido, ou ausência de resposta. Nessas hipóteses, são duas as espécies de recursos:

recurso propriamente dito: em caso de negativa do pedido, é necessário que o SESI/DN informe os motivos pelos quais negou o pedido de informação, podendo o cidadão interpor recurso questionando a decisão e/ou a ausência dos motivos que ensejaram o não acolhimento. O recurso deve ser apresentado em até 10 (dez) dias úteis contados da data da negativa, e a autoridade responsável tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar e emitir a resposta;

reclamação por omissão: o cidadão que não recebeu qualquer resposta à sua solicitação pode interpor essa espécie recursal no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido.

8 BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Atualizado pelo Decreto nº 11.527, de 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm. Acesso em: 08, jul. 2024.

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

No 2º trimestre de 2024, o **SAC Sesi/DN** registrou 122 atendimentos, dos quais 121 foram classificados como de baixa complexidade, e apenas 01 como de média complexidade.

Vale destacar, que o prazo de atendimento da ocorrência é fixado de acordo com o nível de complexidade da demanda. As demandas de baixa complexidade são atendidas em até 01 (um) dia útil, de média complexidade em até 7 (sete) dias úteis, e de alta complexidade em até 20 (vinte) dias úteis.

Considerando o escopo deste monitoramento, verifica-se que a única ocorrência de média complexidade foi registrada como ‘solicitação’, e teve atendimento dentro do prazo regulamentar.

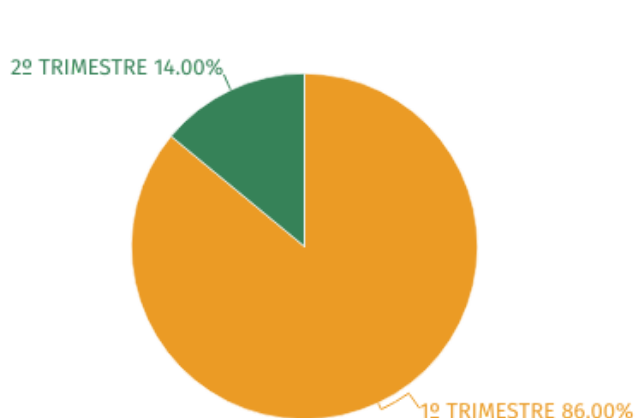


Gráfico 1: Total de ocorrências registradas pelo SAC por trimestre.

Fonte: Sesi; SUCOM, 2024.



Gráfico 2: Total de ocorrências por status de resolução

Fonte: Sesi; SUCOM, 2024.

O meio de comunicação utilizado para registro da ocorrência no SAC foi o SAC – Sesi Lab, o tempo médio de atendimento foi de 03 dias, e o assunto demandado foi informação sobre o próprio SASI-Lab.

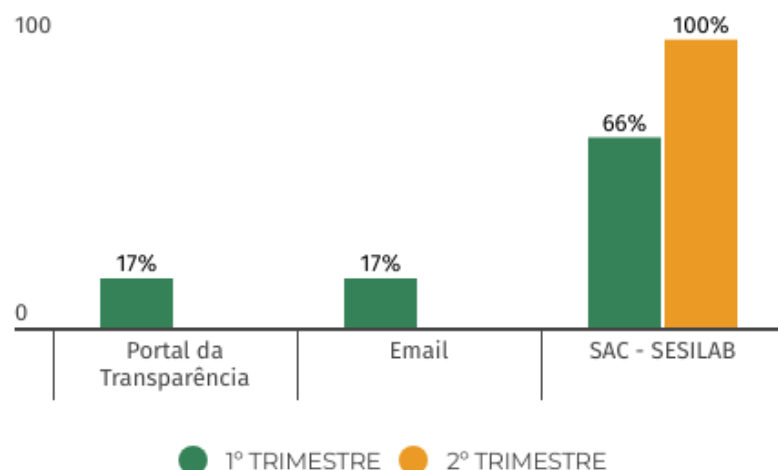


Gráfico 3: Atendimento do SAC por Meio de Comunicação/Origem
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.

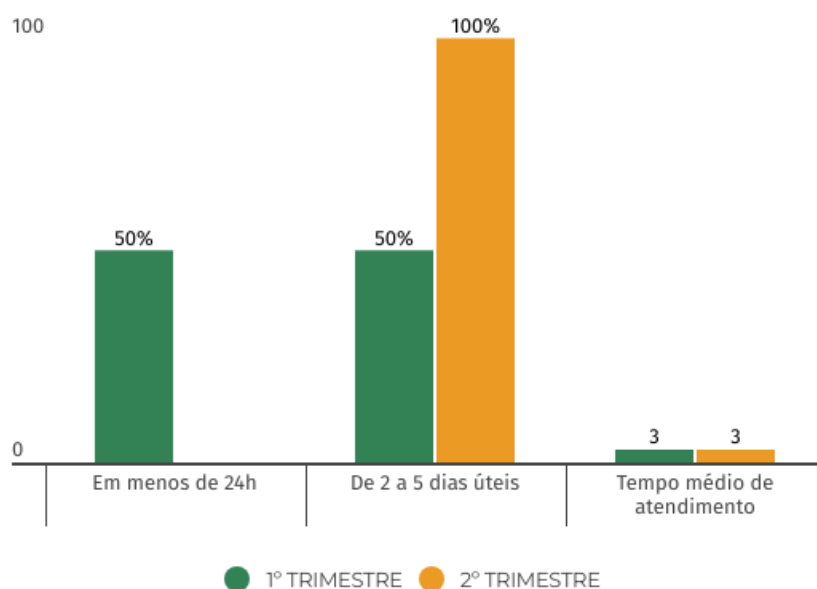


Gráfico 4: Prazo médio de atendimento do SAC
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.

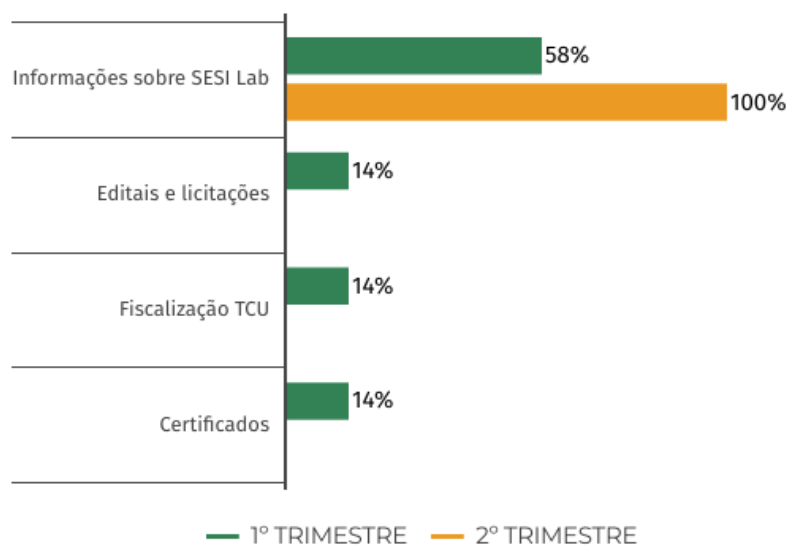


Gráfico 5: Ocorrências por Temática/Assunto
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.

Em mesmo lapso temporal, a **OUVIDORIA do Sesi/DN** registrou 27 atendimentos, os quais foram classificados como sendo 08 Denúncias, 16 Reclamações e 03 Sugestões.

Todas as ocorrências foram direcionadas aos Departamentos Regionais e ao Conselho Nacional do Sesi para tratamento competente, e não houve interposição de recurso para instâncias superiores.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação, de preenchimento facultativo, é realizada ao final do atendimento e tem como objetivo mensurar o nível de satisfação dos usuários atendidos.

No 2º trimestre, verifica-se que os indicadores de satisfação do usuário, apesar do pequeno número de respondentes em relação ao volume total de demandas recebidas (5,74% de 122 demandas), indicam bons resultados em relação à qualidade do atendimento prestado pelo Canal (100% 'Ótimo').



Gráfico 6: Pesquisa de Satisfação por Meio de Comunicação/Origem
Fonte: Sesi; SUCOM, 2024.

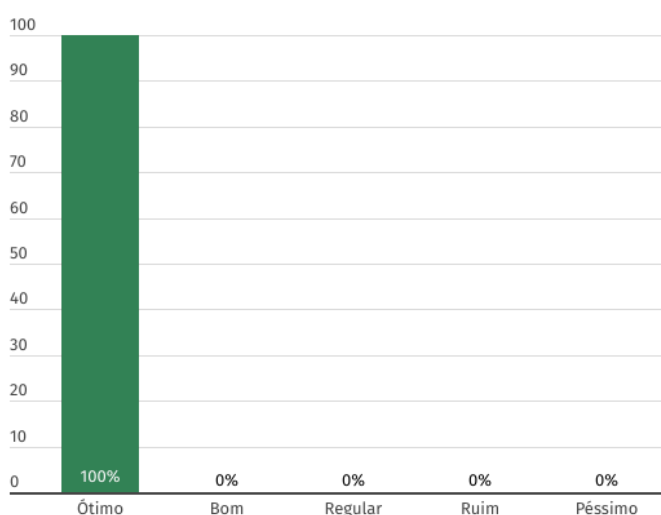


Gráfico 7: Avaliação do Atendimento via SAC do Sesi/DN
Fonte: Sesi; SUCOM, 2024.

ACESSIBILIDADE

No que diz respeito à acessibilidade, observa-se que os canais de acesso à informação do Sesi/DN têm aderência normativa.

O link do SAC encontra-se localizado na primeira página do Portal da Transparência do Sesi/DN, com visualização facilitada dos meios de contato de telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

Para além, verifica-se que os canais de acesso à informação, SAC, Ouvidoria e FAQ, também trazem ícones específicos (recursos assistidos, avatar de libras e áudio) para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade aos conteúdos de forma irrestrita, nos termos da legislação de regência⁹.



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.

CNI
SESI
SENAI
IEL

Acessibilidade: A+ | A- | Contraste | Libras | Leitor de Tela | Voltar ao Topo | Dados Abertos

BUSCA

Acesse o site de Prestação de Contas TCU

TRANSPARÊNCIA SESI

O Sesi, mantido e administrado pela indústria, tem por foco central a educação, a saúde, a segurança no trabalho e a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e de sua família. Nessa linha, o Sesi é parceiro indispensável da indústria brasileira para o aumento da sua produtividade e da sua competitividade.

A Entidade é permanentemente fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e o seu orçamento é ratificado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

O Sesi reforça o seu compromisso com a moderna gestão e com o aprimoramento da divulgação de suas realizações e dados neste Site da Transparência.

Departamento Nacional - Sesi/DN

- ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO +
- ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA +
- ORÇAMENTO DO SISTEMA SESI
- INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS +
- DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS +
- LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO
- CONTRATOS E CONVÊNIOS
- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS +
- GRATUIDADE
- DADOS DE INFRAESTRUTURA
- INTEGRIDADE +

CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
DÚVIDAS FREQUENTES
OUVIDORIA
UNIDADES NOS ESTADOS

ACESSO À TRANSPARÊNCIA DO DN E DEPARTAMENTOS REGIONAIS

Escolha o Departamento Regional pelo Mapa

Ou selecione o Departamento Regional abaixo

9 BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 16, jul.2024.

20

4 INDICADORES DE DESEMPENHO

As informações consolidadas no presente relatório têm origem nos sistemas informatizados utilizados pelo SESI/DN no gerenciamento das manifestações registradas por seus públicos interno e externo.

Conforme estabelecido em normatização interna¹⁰, cabe à Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) promover o “*monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN*”, avaliar a eficiência, eficácia e efetividade na gestão dos canais, bem como, a adequação dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento, e a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, construídos a partir das disposições da Lei de Acesso à Informação e do Programa de *Compliance* e Integridade do SESI/DN.

A utilização desses indicadores de desempenho é de essencial importância para que os gestores possam avaliar de maneira eficaz a conformidade, qualidade e eficiência das ferramentas, instrumentos e processos adotados para registrar e tratar as demandas do cliente/cidadão.

Da mesma forma, é uma maneira tangível de identificar quais medidas devem ser tomadas para o contínuo aprimoramento dos canais de acesso à informação, excelência na gestão e fortalecimento da transparência e integridade do Departamento Nacional do SESI.

¹⁰ Portaria Conjunta nº 01/2022. Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

5 RECOMENDAÇÕES

5.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No 2º trimestre, o SESI/DN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, das quais se destacam:

Atualização da seção de Dúvidas Frequentes (FAQ), no Portal da Transparência, para incluir perguntas e respostas adicionais referentes ao serviço de "Acesso à Informação";

Adoção de nova metodologia de Pesquisa de Satisfação, do NPS (*Net Promoter Score*) para CSAT (*Customer Satisfaction Score*), com foco em mensurar o nível de satisfação do cliente logo após o atendimento;

Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;

Inclusão do formulário de registro de manifestações na página do SESI-Lab, (No 2º trimestre, o SESI/DN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, das quais se destacam:), ampliando e facilitando o acesso do cidadão aos serviços prestados pelo SAC e pela Ouvidoria;

5.2 RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No 2º trimestre foram verificadas as seguintes oportunidades de melhorias:

Continuidade no aprimoramento do processo de 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;

Capacitação da equipe terceirizada responsável pelo recebimento de demandas SAC via presencial e telefônico;

Capacitação de colaboradores para fins de promover a conscientização sobre os canais de manifestação e operacionalização dos subsídios (tempestividade, qualidade e efetividade);

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.

Por fim, destaca-se que, 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 CONCLUSÃO

A credibilidade e a eficácia do SESI/DN estão fundamentadas na transparência e integridade, de modo a assegurar que todas as ações e relacionamentos sejam pautados por princípios éticos e conformidade com normas e políticas institucionais.

Nesse sentido, entende-se que de modo geral o SESI/DN tem atendido às disposições legais aplicáveis quanto aos pedidos de acesso à informação, pois utiliza ferramenta de gestão para o registro de demandas, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas pelo cidadão.

Dessa forma, a partir das informações prestadas no presente Relatório é possível verificar que no decorrer do 2º trimestre de 2024, o SESI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim

Superintendente de *Compliance* e Integridade

Gerência de Conformidade e Integridade

Betânia Trindade

Gerente de Conformidade e Integridade

Fabiano Alves Monteiro

Nádia de Castro Amaral Franco Waller

Samara Milena Araújo dos Santos

Equipe Técnica

DIRETORIA CORPORATIVA

Cid Carvalho Vianna

Diretor Corporativo

Superintendência de Desenvolvimento Humano

Renato Paiva

Superintendente de Desenvolvimento Humano

Gerência de Educação Corporativa

Priscila Lopes Cavichioli

Gerente de Educação Corporativa

Alberto Nemoto Yamaguti

Normalização





Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO