

Relatório de Monitoramento
de atividades dos Canais de
Acesso à Informação

SESI BAHIA
2023

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	03
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	05
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....	09
4. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
5. RECOMENDAÇÕES	16
6. CONCLUSÃO.....	17
REFERÊNCIAS.....	18



1. Introdução

O SESI Departamento Regional Bahia vem investindo, consideravelmente, na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Em 2022, a agenda institucional nacional, sob coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, abordou uma série de propostas voltadas para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, a criação de fluxogramas, ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/BA.

Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação. As devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SESI.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance, aprovado, em 2019, pelo Conselho Nacional do SESI, tendo sua implantação concluída, no SESI/BA, em dezembro de 2021. O Programa de Compliance visa promover o fortalecimento da Governança Corporativa, mediante a adoção das boas práticas de deliberações éticas, de integridade e conformidade.

As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2022, previram procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação – LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Gerência de Desenvolvimento Estratégico do SESI/BA 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. Já ao Diretor Superintendente do SESI/BA, coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Também ocorreu a definição do “Responsável pelo Monitoramento”, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/BA, desde o SAC até a atuação das instâncias recursais. A formalização do Responsável pelo Monitoramento do Departamento Nacional ocorreu com a designação da Superintendência de Compliance e Integridade – SUCOM,

por meio da Portaria Conjunta nº 01/2022. No SESI Bahia, a Gerência de Controladoria e Compliance exerce a função de Responsável pelo Monitoramento.

O foco é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SESI/BA, contribuindo, assim, para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SESI/BA 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 está alinhada aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

Em 2023, foram concluídos 6.412 atendimentos pelo SAC e 326 pela Ouvidoria. A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação, solicitação, elogio, sugestão e reclamação de baixa, média e alta complexidade, recebidos pelo SESI/BA via Portal da Transparência, Portal do SESI, telefone e e-mail.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos direcionados ao SESI/BA, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação no exercício de 2023.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Compliance do SESI/BA prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

Dez pilares sustentam o Programa, assim representados: Compromisso da Alta Direção; Avaliação de Riscos; Código de Conduta Ética e Políticas de Compliance; Comunicação, Treinamento e Cultura; Controles Internos; Canal de Denúncias; Investigações Internas; Due Diligence; Monitoramento e Auditoria; Diversidade e Inclusão.

Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados de 2023 estarão demonstrados no presente relatório.

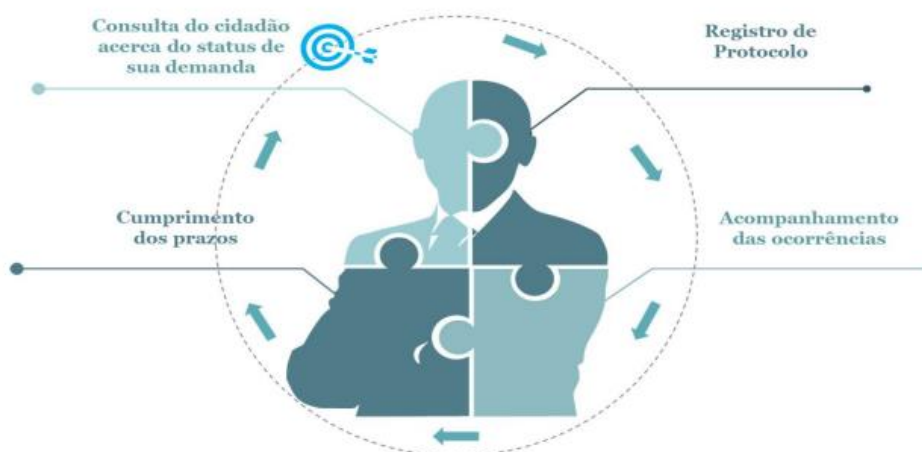
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão


O SESI Bahia possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.


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. O SAC também recebe elogios, sugestões e reclamações.


O processo de acesso à informação, realizado via Site da Transparência, está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.





O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SESI/BA pelos seguintes meios de comunicação:

 **Site da Transparência SESI Bahia**
<https://sis.fieb.org.br/SESI/transparencia/Index.aspx#gsc.tab=0>


 **Portal do SESI Bahia**
<https://www.sesibahia.com.br/home#>


 **Telefone SAC**
(71) 3255-6500

 **E-mail**
sac@sesibahia.com.br




Presencial

 **Atendimento:** Segunda a Sexta - das 9h às 12h e das 14h às 17h.

 **Endereço:** R. Edístio Ponde, 342, Ed. Albano Franco, 1º andar, Stiep Salvador/BA CEP 41770-395

FORMULARIO
(para atendimento presencial)


[Download](#)

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria tem o objetivo de ampliar a transparência dos atos praticados pelas entidades que compõem o Sistema FIEB, além de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e os seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, bem como, em grau de recurso, daqueles que não tenham sido resolvidos previamente pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Sendo assim, o órgão atua como ligação entre a sociedade, o público interno e as instâncias administrativas do Sistema, assegurando um canal de comunicação autônomo, com credibilidade, agilidade e imparcialidade. A Ouvidoria do Sistema FIEB recebe, analisa e encaminha as sugestões e reclamações sobre atos que contrariem os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e economicidade.

Os usuários podem se manter anônimos ou se identificar, se assim desejarem, permitindo neste caso o retorno sobre as suas sugestões ou reclamações. O regimento da Ouvidoria prevê o sigilo das informações.

O registro das manifestações deve ser realizado por meio do endereço eletrônico, a seguir: <https://www.fieb.org.br/ouvidoria/> ou pelo site da transparência do SESI BA <https://sis.fieb.org.br/SESI/transparencia/transparencia/sac/ouvidoria.aspx#gsc.tab=0>.

Ouvidoria

Contatos
Telefone: (71) 3879-1637
Horário de atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 12h e de 14h às 18h (exceto feriados).
Endereço: R. Edístio Pondé, 342 – Stiep, Salvador/BA. CEP 41770-395

O processo de atendimento da Ouvidoria é semelhante ao do SAC, com ajustes nos prazos de retorno ao cliente. Na fase de tratamento, a Ouvidoria tem o prazo de até dois dias úteis para efetivar e, na fase de monitoramento das respostas e prazos, para sugestão, elogio, dúvida, crítica ou reclamação, o solicitante receberá a resposta e/ou informação no prazo máximo de até sete dias úteis, contados do registro da demanda no sistema informatizado. Já para denúncia,

por envolver maior complexidade no tratamento, o solicitante receberá a resposta no prazo máximo de até 20 dias úteis, contados do registro da demanda no sistema informatizado.

2.3 Tipos de Manifestações do SAC e Ouvidoria

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

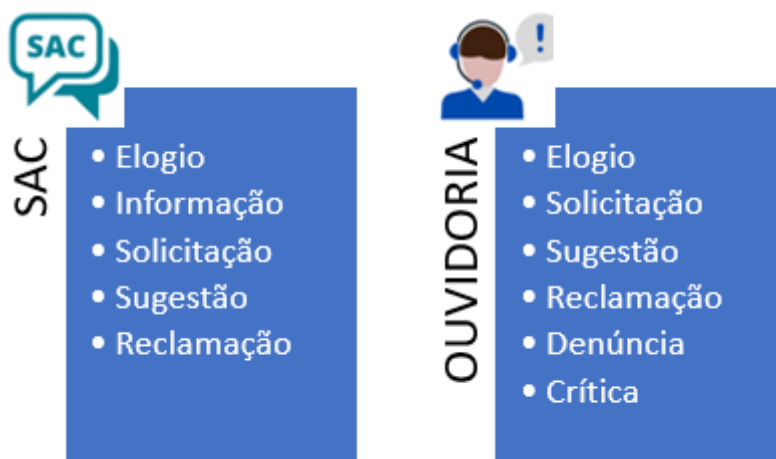
Pedidos de informação/ solicitação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestões: Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

Reclamações: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.

Denúncias/ críticas: Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



2.3 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SESI Bahia, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

Tratamento

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora quando necessário;
- Monitora as respostas e prazos.

Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

Atuação estratégica

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade;
- Atua em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SESI/DN.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

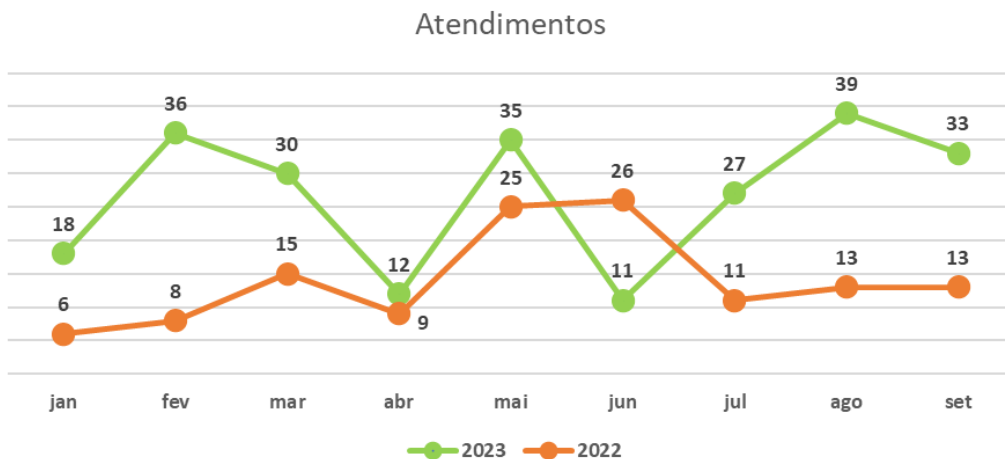
Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://sis.fieb.org.br/SESI/transparencia/transparencia/integridade/integridade.aspx#gsc.tab=0>

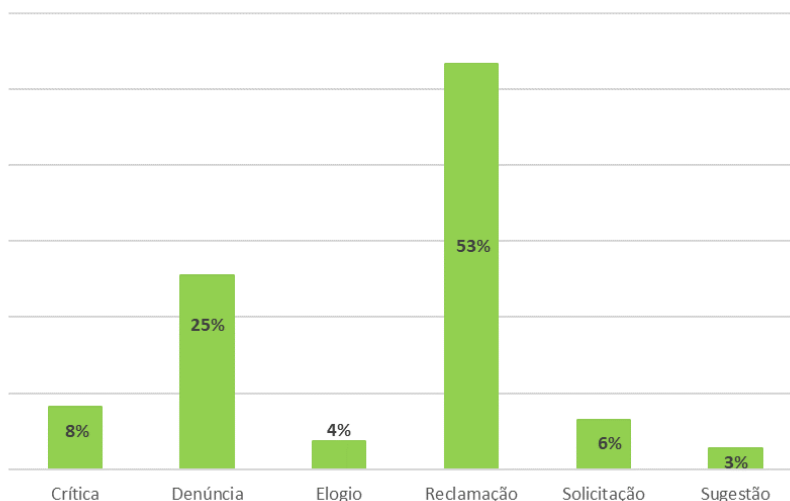
3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Ouvidoria

Em 2023, foram efetuados 326 atendimentos pela Ouvidoria do Sistema FIEB. Destes, 85% dos atendimentos foram resolvidos dentro do prazo.



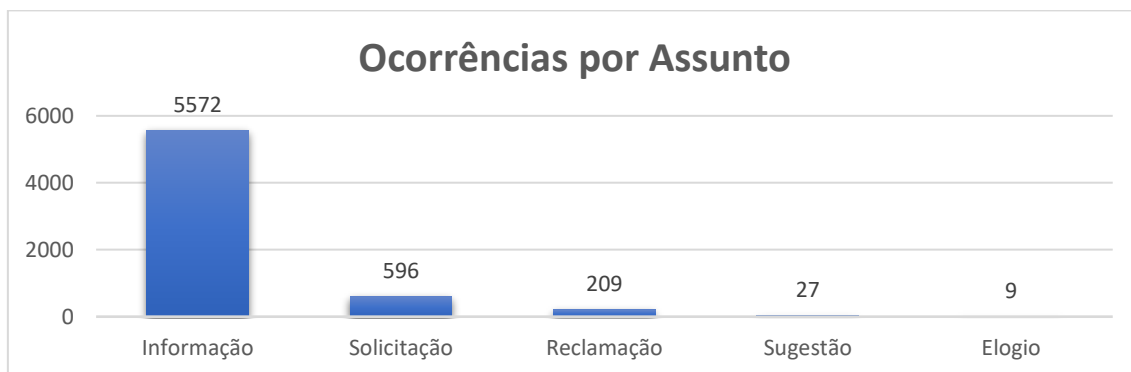
Em relação ao tipo de manifestação, a maior incidência na Ouvidoria é de reclamação que equivale a 53% dos atendimentos, conforme gráfico abaixo.



3.2 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

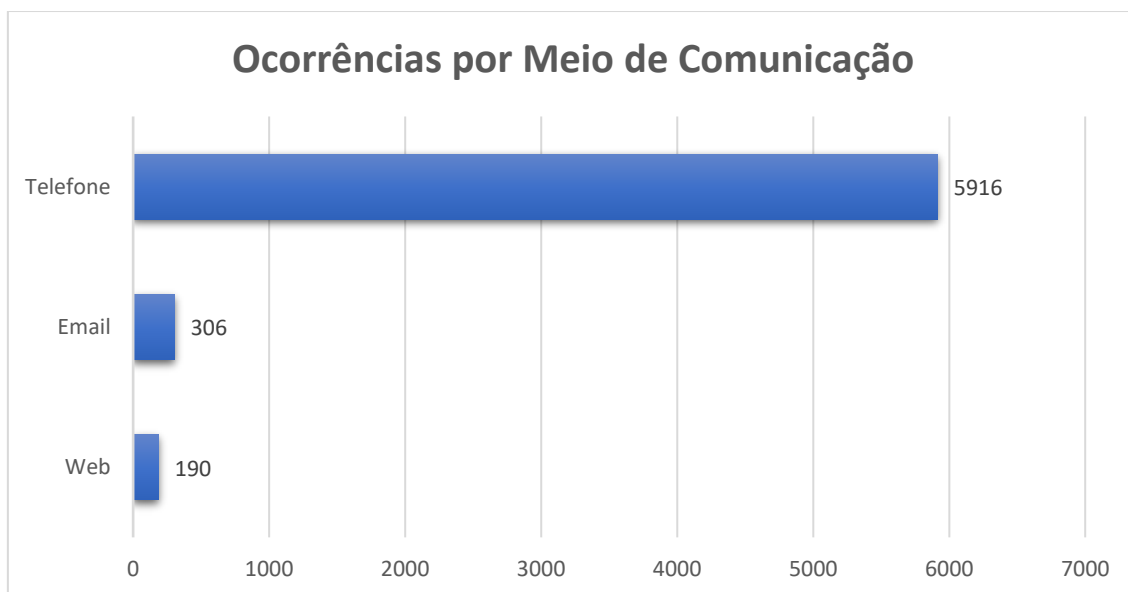
Em 2023 concluídos 6.412 atendimentos pelo SAC do SESI/BA. Destes, 761 foram ocorrências de alta e média complexidade e 5.651 de baixa complexidade.

Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:



Quantidade de ocorrências por meio de comunicação

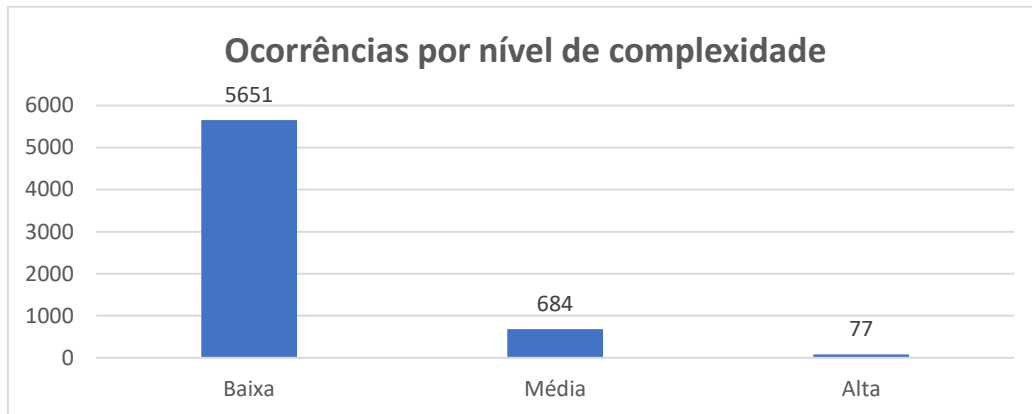
O telefone, continua sendo o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação, seguido do e-mail e da Web.



Quantidade de ocorrências por nível de complexidade

Do total de ocorrências que compuseram o escopo do nosso monitoramento de 2023, 684 foram classificados como de média complexidade e 77 de alta. Os de complexidade média devem ser atendidos em um prazo máximo de sete dias úteis e os de alta complexidade em um prazo máximo de 20 dias úteis.

O prazo médio de atendimento das demandas de média complexidade foi de quatro dias úteis e o de alta complexidade foi de onze dias, portanto, ambos abaixo dos prazos máximos previstos para os seus respectivos atendimentos.



4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, relativas ao acumulado do ano de 2023, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SESI.

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, no sentido de proporcionar a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/BA.



Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

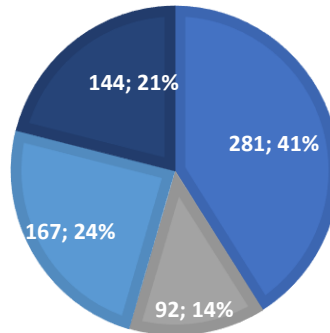
Das 6.412 ocorrências, objeto do nosso escopo de monitoramento, todas foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

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

Todas as 684 ocorrências de média complexidade foram atendidas em até sete dias úteis, sendo 281 pedidos atendidos em até dois dias úteis; 92, entre três e quatro dias úteis; 167 pedidos entre cinco e seis dias úteis e 144, em até sete dias úteis.

OCORRÊNCIAS DE MÉDIA COMPLEXIDADE POR PRAZO DE ATENDIMENTO

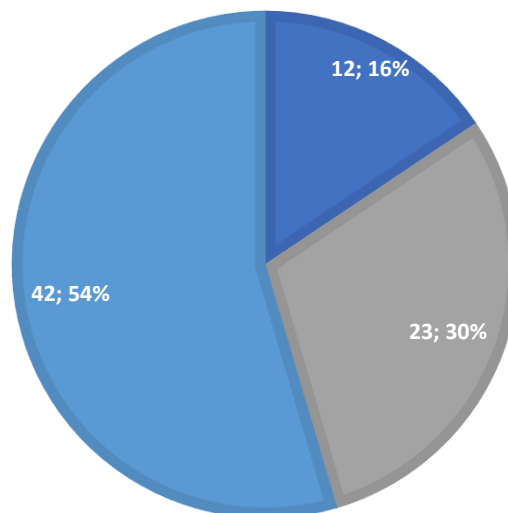
■ Até 2 dias Úteis ■ Entre 03 e 04 dias úteis ■ Entre 5 e 6 dias úteis ■ 7 dias úteis



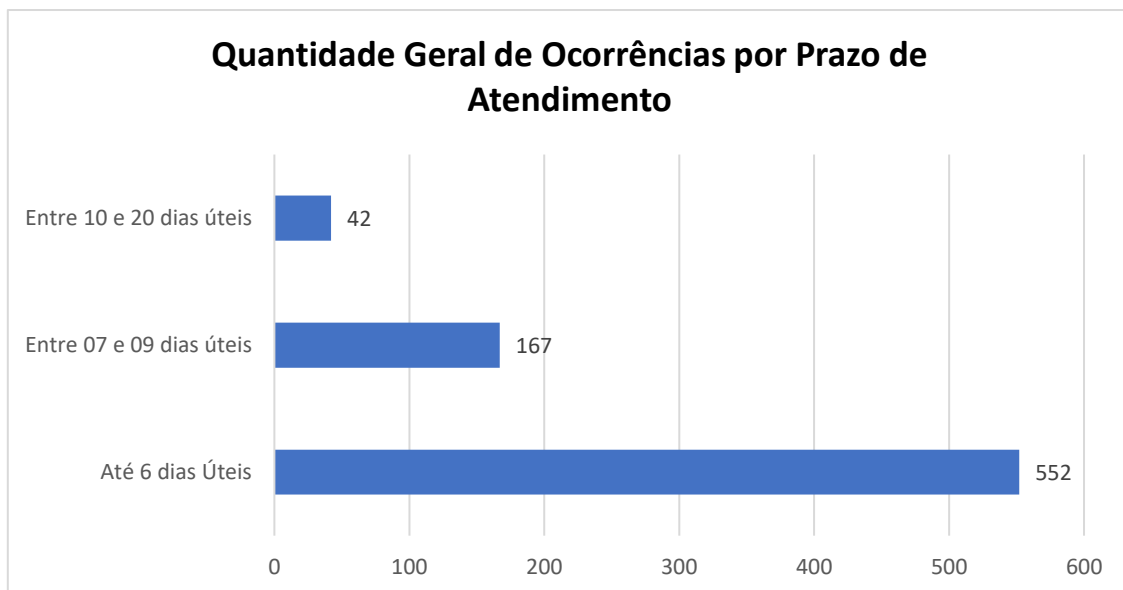
Todos os pedidos de alta complexidade foram atendidos dentro do prazo de até 20 dias úteis, sendo 12 pedidos em até seis dias úteis; 23, entre sete e nove dias úteis; e 42, entre 10 e 20 dias úteis.

OCORRÊNCIAS DE ALTA COMPLEXIDADE POR PRAZO DE ATENDIMENTO

■ Até 6 dias Úteis ■ Entre 07 e 09 dias úteis ■ Entre 10 e 20 dias úteis



Portanto, a 761 ocorrências de média e alta complexidade contempladas neste monitoramento foram, em sua maioria (73%), atendidas em até seis dias úteis, o que demonstra o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SESI/BA. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC desde 2022.



Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento foi de 5 dias úteis, portanto, 25% do tempo máximo previsto para atendimento aos pedidos do cidadão. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SESI/BA tem se esforçado em atender, com maior brevidade possível, as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e responsável pelo monitoramento. Também é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer, em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

Em 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/BA, sendo todas as 5.572 ocorrências resolvidas na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instâncias recursais para o atendimento de sua requisição.

Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SESI BA, quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SESI, sendo

disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC SESI/BA, no Portal da Transparência, também contempla um link para dúvidas frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SESI.

5. Recomendações

Como observado, o exercício de 2023 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/SESI BA.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento - pedidos de informação, elogios, solicitações e reclamações, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras - não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SESI/BA, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados em 2022, foram avaliadas e discutidas com o SESI/DN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC para 2023 e assim implementadas.

Uma delas foi a manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação, simultaneamente, permitindo maior celeridade no processo de reporte.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e, conseqüentemente, maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria é a possibilidade de realizar e rastrear os resultados de pesquisas de satisfação 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/BA. Essa melhoria está prevista para o exercício de 2024, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SESI/BA abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento de todas as iniciativas e de seus resultados.



6. Conclusão

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SESI/DN e SESI/BA. Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

Em 2023, o SESI/BA cumpriu, satisfatoriamente, as disposições que lhe couberam quanto aos pedidos de informação. Utilizou 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.

O prazo médio de resposta foi de cinco 5 úteis, portanto 25% do tempo máximo previsto para atendimento dos pedidos do cidadão. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Destacamos também que o SESI/BA tem atendido às expectativas do público demandante de informações, bem como não houve atrasos injustificados, apontando a intenção em cumprir as prerrogativas da Transparência Passiva, quanto à concessão do acesso à informação do cidadão como regra e não como exceção.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item cinco - “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram desempenho satisfatório, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.



Referências

Legislação

- 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.

Normativos internos do SESI e SENAI Departamentos Nacionais

- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN.