

# **Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação**

Departamento Regional do Amapá

**1º Trimestre - 2024**



PELO FUTURO DO TRABALHO

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	4
3.	RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS .....	9
4.	INDICADORES DE DESEMPENHO .....	11
5.	RECOMENDAÇÕES.....	13
6.	CONCLUSÃO.....	13
7.	REFERÊNCIAS.....	14

## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Serviço Social da Indústria do Amapá - SESI/AP - para o ano de 2024 reflete o compromisso contínuo da instituição com a transparência e o aprimoramento de seus processos de comunicação com a sociedade. Este documento, atualizado trimestralmente, tem como propósito apresentar abrangentemente os canais oficiais de acesso à informação do SESI/AP, destacando especialmente o papel do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria.

Os canais de acesso à informação, regulamentado pelo art. 64-A, do Decreto n.º 7.724/2012, o qual dispõe que as entidades constituídas sob a forma de serviço social autônomo, que sejam destinatárias de contribuições ou de recursos públicos federais decorrentes de contrato de gestão, como no caso do SESI, estão em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e são fundamentais para assegurar o direito do cidadão à informação.

O SAC atua como o primeiro ponto de contato para demandas de simples solução, enquanto a Ouvidoria é responsável por questões mais complexas e estratégicas. Ambos são essenciais para garantir a transparência e o diálogo entre o SESI/AP e a sociedade.

A Coordenação de Controle e Compliance é responsável pelo monitoramento dos canais de acesso à informação, conforme normativas internas da instituição. A coordenação lidera as atividades de acompanhamento e elaboração deste relatório, em colaboração com os responsáveis pelo SAC e Ouvidoria.

Durante o período monitorado, o SESI/AP redobrou seus esforços na busca pela modernização dos canais de acesso à informação, por meio de investimentos em ferramentas digitais e aprimoramento dos processos internos. O foco foi fortalecer a eficiência na comunicação com a sociedade, consolidando ainda mais o compromisso da instituição com a excelência em seus serviços.

A integridade dos registros e o cumprimento de prazos são prioridades na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/AP. Controles e sistemas são utilizados para gerir os dados, garantindo transparência e eficiência no processo de resposta às demandas da sociedade.

Nesse 1º Trimestre, a Ouvidoria do SESI/AP promoveu uma campanha de e-mail marketing para destacar o papel desempenhado pela ouvidoria. A iniciativa reflete o compromisso sólido da Ouvidoria em fortalecer a transparência e a participação ativa de

todos os envolvidos. Essa ação ressalta a importância da contribuição de cada indivíduo para a construção de um ambiente mais justo e colaborativo.

Por meio dessas ações, o SESI/AP reafirma seu compromisso com a transparência e a construção de confiança com a sociedade. O monitoramento constante dos canais de acesso à informação reflete o compromisso da instituição em atender às demandas de forma transparente, eficiente e ética, visando padronização e otimização das práticas do SAC.

## 2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO

### 2.1 Do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

No SAC, os usuários têm à disposição diversas formas de abrir solicitações. Isso pode ser feito por meio do preenchimento de formulário no Portal da Transparência, no site do SESI/AP e em outros canais de atendimento. Além disso, os usuários podem consultar o conjunto de Perguntas Frequentes, conforme descrito na seção 2.4.

A Coordenação de Comunicação (CCOM) é responsável por receber, processar e encaminhar solicitações, utilizando o sistema de registro de manifestações ou outros meios disponíveis. Após classificar as demandas, a CCOM as direciona às áreas técnicas adequadas para resposta, garantindo o retorno ao solicitante após receber orientações dessas áreas.

Além de processar as demandas, a CCOM desempenha um papel crucial na divulgação do SAC. Isso inclui tanto o público interno quanto externo do SESI/AP, utilizando os canais e ferramentas disponíveis para garantir ampla acessibilidade ao serviço.

#### 2.1.1 Classificação e prazo de atendimento das manifestações

Classificação	Descrição	Prazo
<b>Baixa Complexidade</b>	Casos em que, para a análise da matéria, não se faz necessário o apoio do Responsável Superior e Máximo, podendo ser atendidos diretamente pelo responsável pela gestão do SAC.	07 (sete) dias
<b>Média Complexidade</b>	Casos em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do Responsável Superior e/ou Responsável Máximo.	07 (sete) dias
<b>Alta Complexidade</b>	Casos em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo.	20 (vinte) dias

Se por algum motivo o cidadão não ficar satisfeito com a resposta da sua solicitação de informação ou outro tema em questão, poderá ingressar com recurso a qualquer tempo na Ouvidoria, que responderá conforme os prazos acima estabelecidos.

### 2.1.2 Fluxograma de Atendimento do SAC



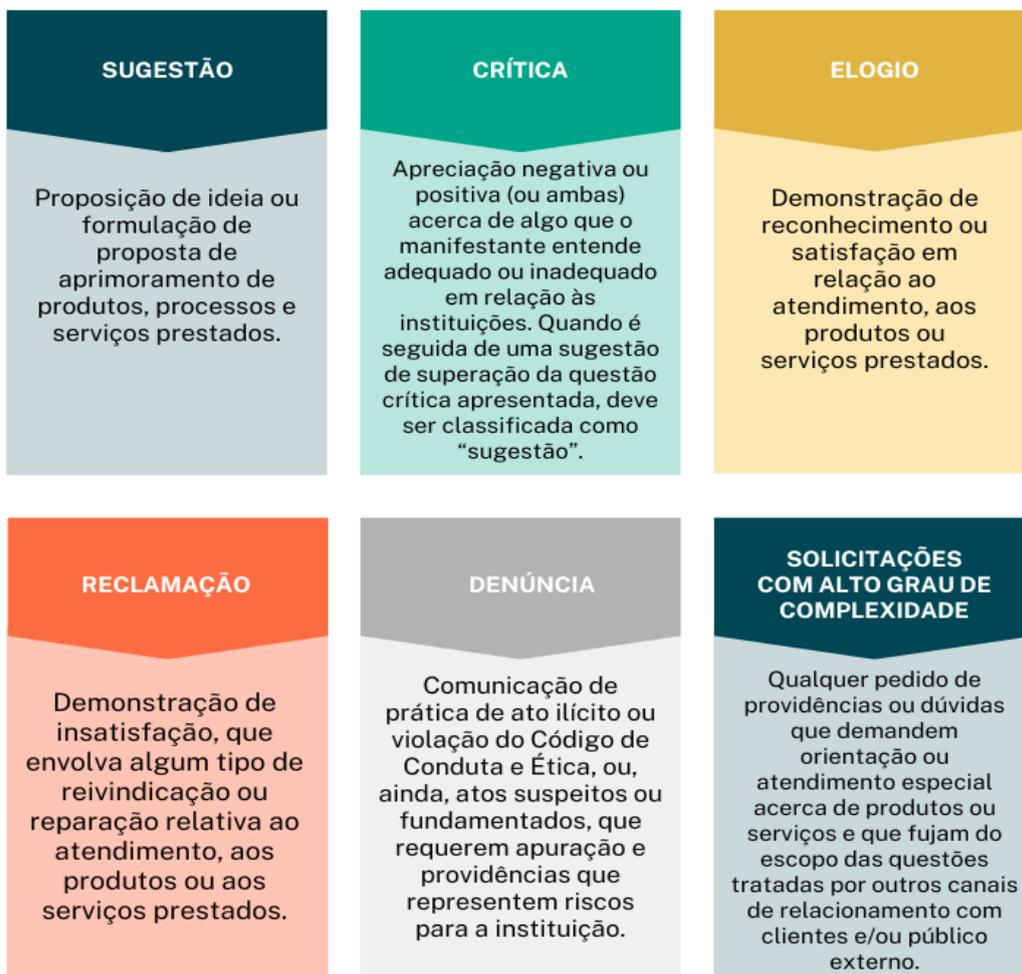
## 2.2 Da Ouvidoria

A Ouvidoria é uma instância organizacional dedicada à gestão dos relacionamentos entre o SESI/AP e seus públicos, visando resolver questões que prejudiquem a satisfação das partes envolvidas. Seu trabalho consiste em receber, analisar, organizar e resolver manifestações dos públicos interno e externo, mobilizando as áreas institucionais pertinentes a fim de encontrar soluções. Além disso, avalia a satisfação do cliente em relação às respostas recebidas e sistematiza todas as informações para subsidiar decisões e melhorar os processos organizacionais e os serviços oferecidos.

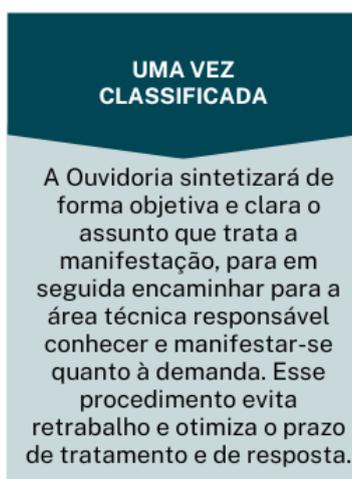
A Ouvidoria desempenha um papel de mediação entre a instituição e seu público, sendo liderada por um Ouvidor certificado e com as competências necessárias para conduzir as atividades da área. As manifestações recebidas abrangem uma variedade de tipos, incluindo sugestões, críticas, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de informações complexas, podendo ser feitas por meio dos canais de atendimento disponíveis no site do SESI/AP, conforme detalhado na seção 2.4 do relatório.

## 2.2.1 Classificação e prazo de atendimento das manifestações

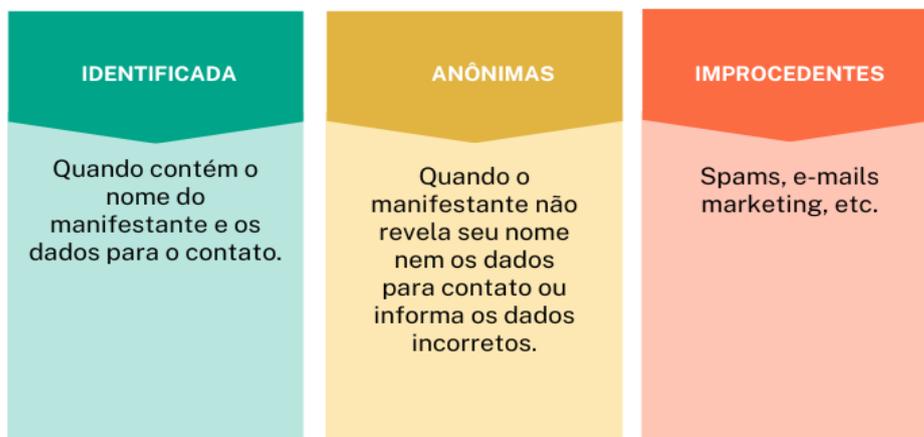
### Quanto à natureza



### Quanto ao assunto



### Quanto à imagem



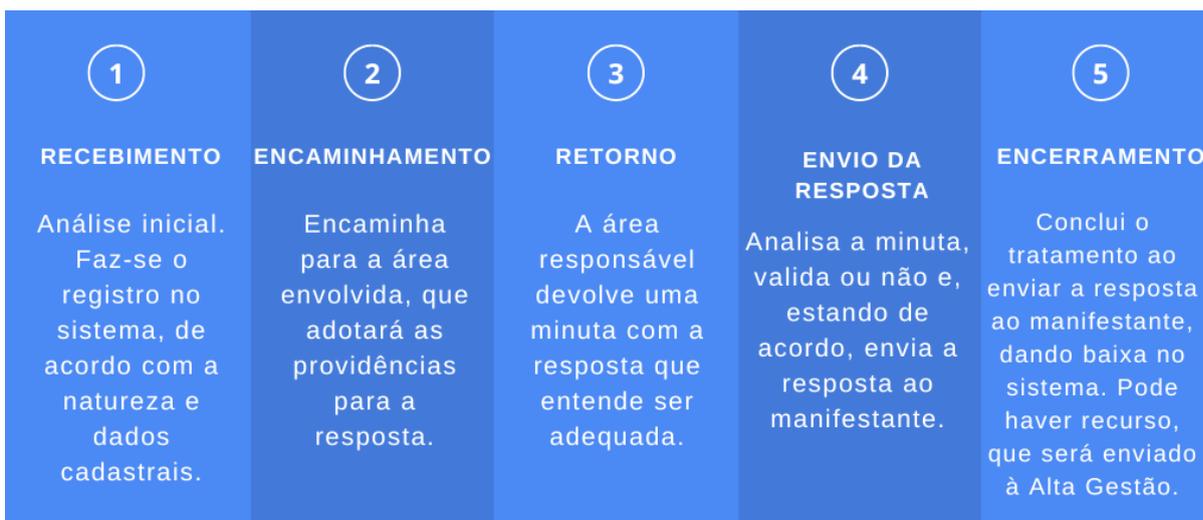
### Quanto ao status



### Prazos



## 2.2.2 Fluxograma de Atendimento da Ouvidoria



## 2.3 Demonstrativo Consolidado de Resultados

No primeiro mês de cada ano, o Demonstrativo Consolidado de Resultados do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria do SESI/AP referente ao exercício anterior é publicado no Portal da Transparência. No caso do SAC, o relatório detalha o número de manifestações mensais, atendimentos realizados dentro e fora do prazo, canais de atendimento utilizados e os temas abordados nas manifestações. Já no caso da Ouvidoria, são fornecidos os números de ocorrências mensais, atendimentos realizados dentro e fora do prazo, classificação das manifestações por natureza e os canais de atendimento utilizados.

## 2.4 Canais de Atendimento

Os interessados poderão encaminhar suas manifestações, pelos seguintes canais de acesso à informação:



## 2.5 Responsável pelo monitoramento das demandas do SAC e Ouvidoria

O acompanhamento do processo de acesso à informação no SESI/AP, conforme definido pela alta administração, é conduzido pela Coordenação de Controle e *Compliance* em colaboração com o Comitê de LGPD. Suas responsabilidades incluem garantir a integridade dos registros, fornecer orientações quando necessário para o tratamento eficiente das solicitações recebidas pelos canais de acesso, aprimorando a transparência do processo e garantindo o cumprimento dos prazos de resposta.

## 3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir, serão apresentados os resultados do volume de manifestações registradas no SAC e na Ouvidoria do SESI/AP, acompanhados por uma análise dos dados estatísticos do 1º trimestre de 2024, os quais são objeto de monitoramento.

Vale ressaltar que a exposição dos gráficos e comparações será composta por uma análise sucinta, destinada a facilitar a interpretação e compreensão dos resultados obtidos, bem como a evolução dos sistemas e procedimentos de gestão e controle adotados pelo SESI/AP para aprimorar o atendimento ao cidadão.

### 3.1 SAC

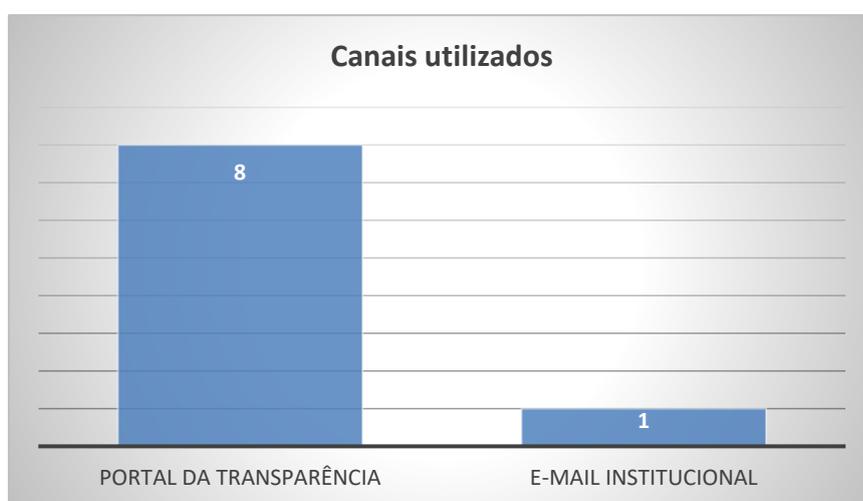
No período de janeiro a março de 2024 foram efetuados 9 atendimentos pelo SAC do SESI Amapá, em que 7 foram categorizados como solicitação de informação de média complexidade e 2 reclamações. Destes, 88,9% foram recebidos via Portal da Transparência e 11,1% via e-mail.

Os principais tópicos demandados pelos cidadãos, no exercício, foram:



No ano de 2024, observamos um pequeno aumento no número de atendimentos em comparação com o ano anterior, refletindo um contínuo crescimento nas atividades de assistência prestadas pelo SESI/AP. Enquanto no 1º trimestre do ano de 2023 registrou-se um total de 09 (nove) atendimentos, em 2024 apresentou um total de 14 (quatorze). Essa evolução é evidenciada no Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação de 2023, disponível no site oficial da instituição<sup>1</sup>, destacando a dedicação e eficiência da equipe em responder às demandas e necessidades da comunidade.

O Site da Transparência do SESI/AP foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação, seguido do e-mail institucional (transparencia@sesisenaiap.org.br).



### 3.2 Ouvidoria

No período de janeiro a março de 2024, registramos um total de 06 (seis) atendimentos na Ouvidoria do SESI/AP, sendo 1 (uma) denúncia e 5 (cinco) reclamações. É importante ressaltar que não houve registro de nenhum tipo de atendimento relacionado ao acesso à informação durante esse período.

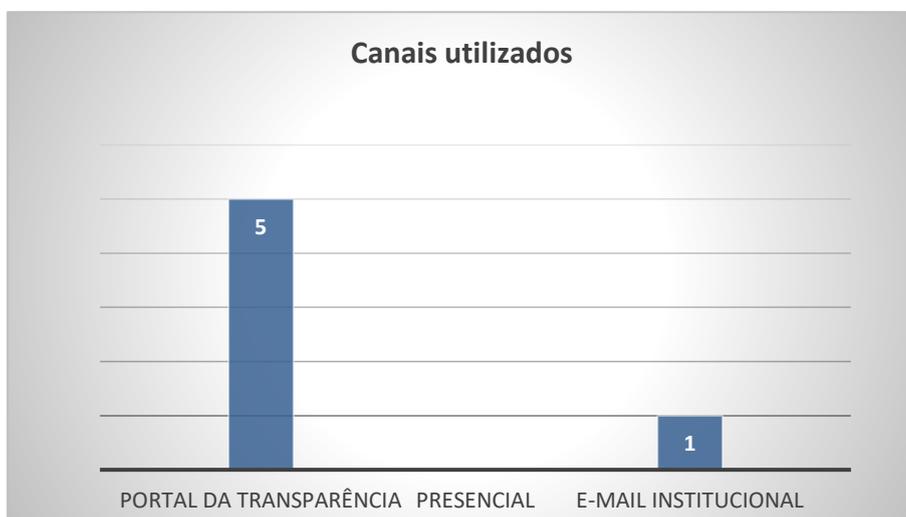


<sup>1</sup> <https://www.ap.sesi.org.br/transparencia-sesi/integridade/#relatorios-e-demonstrativos>

No ano de 2024, observamos quase uma equiparação no número de atendimentos em comparação com o ano anterior. Enquanto no 1º trimestre de 2023 registrou-se um total de 07 (sete) atendimentos, em 2024 apresentou-se um total de 06 (seis). Esse comparativo é evidenciado no Demonstrativo Consolidado de Resultados da Ouvidoria do SESI/AP de 2023, disponível no site oficial da instituição<sup>2</sup>.

Essa leve diminuição pode sugerir uma estabilização na demanda por serviços da Ouvidoria, refletindo possíveis melhorias nos processos internos de comunicação e resolução de problemas. No entanto, é importante manter o monitoramento constante para identificar tendências e garantir a eficácia contínua do serviço prestado.

Por fim, destaca-se o Portal da Transparência como o principal canal utilizado nas ocorrências da Ouvidoria do SESI/AP.



#### 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento visa avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação, bem como os controles correspondentes. Como mencionado anteriormente, o cumprimento das disposições estabelecidas na LAI e no Programa de Compliance do SESI/AP são os pilares que norteiam a abordagem deste relatório.

Nesse contexto, serão apresentados os resultados obtidos pelos indicadores de desempenho utilizados para monitorar a gestão dos atendimentos aos pedidos de informação no primeiro semestre.

<sup>2</sup> <https://www.ap.sesi.org.br/transparencia-sesi/integridade/#relatorios-e-demonstrativos>

#### 4.1 SAC

No exercício, não houve pedido de informação de alta complexidade em nenhum dos canais. Todos os pedidos já foram concluídos, com uma média de três dias para dar a resposta. Do escopo, todas as solicitações foram resolvidas no prazo. Esclarece-se que existe avaliação de satisfação após a finalização do atendimento, com registro de duas avaliações no período – uma no nível muito satisfeito e outro insatisfeito, sem casos omissos.



#### 4.2 Ouvidoria

Constatamos que, no primeiro trimestre de 2024, houve apenas atendimentos relacionados a reclamações e uma denúncia na Ouvidoria do SESI/AP, sem registros de solicitações para acesso à informação. Notavelmente, apenas 01 (um) atendimento ocorreu fora do prazo durante este período.

É importante mencionar que foi implantada pesquisa de satisfação durante o período mencionado. No entanto, não houve registro de nenhuma resposta durante esse período.



## 5. RECOMENDAÇÕES

Observa-se, no período analisado, com base nos números apresentados, um resultado satisfatório em relação ao trabalho desempenhado pelo SAC e pela Ouvidoria do SESI/AP.

Diferentemente do ano anterior, o SAC demonstrou uma melhoria significativa ao concluir todos os atendimentos no prazo estabelecido. Esse avanço reflete o compromisso com a melhoria contínua e a implementação das recomendações feitas no ano de 2023.

Outra recomendação atendida foi a implantação da pesquisa de satisfação para o SAC e Ouvidoria. No entanto, é necessário garantir uma maior adesão dos manifestantes a essa pesquisa, buscando formas de incentivar sua participação.

Recomenda-se intensificar os esforços para a conclusão e aprovação do procedimento operacional padrão para o SAC. Isso não apenas aprimorará a eficiência operacional, mas também garantirá a conformidade com as diretrizes estabelecidas e abordará preocupações persistentes mencionadas em trimestres anteriores.

Além disso, é fundamental buscar constantes melhorias na plataforma de recebimento de manifestações dos cidadãos. Manter essa plataforma atualizada não apenas facilita a coleta eficiente de dados, mas também fornece informações estratégicas à Alta Gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos e atividades.

Além disso, é crucial assegurar o constante aprimoramento, treinamento e capacitação da equipe responsável pelos canais de acesso à informação. Investir no desenvolvimento profissional dos colaboradores não apenas fortalece suas habilidades e competências, mas também os capacita a lidar efetivamente com as demandas dos cidadãos e a promover um atendimento de alta qualidade.

Destaca-se novamente a eficácia do monitoramento contínuo das ações, seguindo as diretrizes do Departamento Nacional em estreita colaboração com a equipe responsável pelo controle regional. Esse processo, especialmente na administração dos canais de acesso à informação, deve ser mantido para garantir a conformidade com os padrões estabelecidos e promover uma gestão eficiente. Isso garantirá a satisfação contínua dos cidadãos e reforçará a posição do SESI/AP como referência no atendimento público.

## 6. CONCLUSÃO

O relatório atual evidencia os avanços do SESI/AP no atendimento ao cidadão, especialmente por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria,

desde sua implementação. O compromisso com a conformidade às normativas regulatórias é destacado, refletindo a busca contínua pela eficiência e qualidade nos serviços prestados. Nesse sentido, recomendações anteriores têm sido implementadas, visando aprimorar os processos e garantir o atendimento às exigências legais.

Uma importante iniciativa mencionada é a implantação da pesquisa de satisfação, que representa um marco na coleta de feedbacks dos usuários. Essa ferramenta fornece dados concretos para embasar decisões futuras, possibilitando ajustes e melhorias contínuas. Além disso, destaca-se o papel proativo da Ouvidoria e do SAC no apoio às atividades institucionais, evidenciando uma colaboração interdepartamental essencial para garantir eficácia e alinhamento entre as áreas envolvidas.

Os resultados apresentados para o 1º trimestre de 2024 demonstram um desempenho satisfatório, impulsionando a motivação da equipe e reforçando o compromisso com a transparência e integridade das informações repassadas aos cidadãos. Esse impulso fortalece o direcionamento da instituição para continuar monitorando e ajustando seus processos, assegurando excelência no atendimento e aderência aos princípios de transparência e responsabilidade na gestão pública.

## 7. 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;
- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN;
- Procedimento Operacional Padrão nº 020/2018 – Plano de Comunicação Institucional (PCI);
- Manual de Orientações da Ouvidoria – SESI/SENAI/AP.

**Frederico Lamego**

Diretor Regional do SESI/SENAI-DR/AP

**Alyne Vieira**

Superintendente do SESI-DR/AP

**Regiane Machado**

Superintendente Corporativo do SESI/SENAI-DR/AP

**Jean Alves**

Diretor Jurídico Corporativo (DJUR)

Equipe de elaboração – Coordenação de Controle e *Compliance* (CCON):

**Alzira Silva Andrade**

**Dieneg Silva de Assis**

**Leilane de Pádua Carmo dos Santos**