



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação SESI/DRMG

Exercício de 2023

Sumário

1. Introdução.....	3
2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	3
Tipos de Manifestação	1
Fluxo das demandas do SAC através dos canais de atendimento	2
Atuação estratégica.....	3
Melhorias realizadas em 2023 no Canal de acesso à informação	3
Indicadores de Desempenho SAC SESI/DR MG - 2023	4
Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação.....	4
Tipo de Ocorrência - Total Geral	4
Tempo médio de atendimento das demandas (ocorrências):	4
Prazo médio de atendimento.....	5
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos	5
Acessibilidade	5
3. Ouvidoria	6
A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:	6
Tipos de Manifestação	6
Atuação estratégica.....	7
Melhorias realizadas na Ouvidoria.....	7
Indicadores de Desempenho Ouvidoria SESI/DRMG	8
4. Conclusão e Recomendações	9

1. Introdução

O Serviço Social da Indústria – Departamento Regional de Minas Gerais (SESI/DRMG) 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 conformidade com a Portaria Conjunta ME/CGU n.2 de fevereiro de 2021 e a Lei de Acesso a Informação (LAI), foi instituída a **Portaria nº 41/2022** que estabeleceu como incumbência da **Superintendência de Integridade do Sistema FIEMG** o monitoramento dos sistemas e processos de acessos à informação do SESI/MG e do SENAI/MG e definiu os responsáveis superior e máximos para decidir sobre os recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, conforme apresentados a seguir:

- **Gerência de Compliance:** responsável pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/MG e do SENAI/MG, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relativas ao tema.
- **Ouvidor Titular:** atuar como **responsável superior** para o efeito exclusivo de decidir como **instância recursal** sobre pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC.
- **Superintendente Regional do SESI – DR MG e Diretor Regional do SENAI – DR MG:** atuar como **responsável máximo** para o efeito exclusivo para decidir sobre os **recursos interpostos** sobre as decisões proferidas pelo responsável superior (Ouvidor).

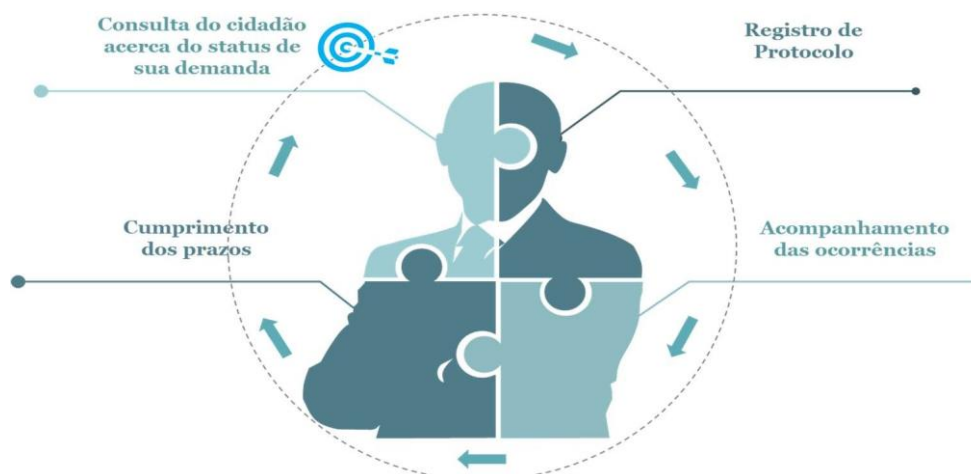
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes opções: “Recurso contra negativa do SAC a pedido de acesso à informação” ou “Reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação”, a depender do caso.

2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, solicitação, elogio, reclamação e sugestão apresentados pelo cidadão, bem como realizar a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

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



O cidadão pode ter acesso ao SAC através dos seguintes canais de comunicação:



Portal da Transparência / Fale Conosco:

<https://www10.fiemg.com.br/transparenciasesi>

<https://www.fiemg.com.br/fale-conosco/>



Telefone: **4020-9030**



E-mail: **crc@fiemg.com.br**



Presencial: Av. do Contorno, 4520 / Ed. Albano Franco – 8º andar

Bairro: Funcionários

Cep: 30.110-028

Horário de Atendimento

08:00h às 17:00h (segunda à sexta feira, exceto feriados nacionais e municipais)

Tipos de Manifestação

São consideradas manifestações do SAC os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: sugestões, elogios, reclamações, informações e solicitações que são respondidas no ato do contato feito pelo cidadão ou de acordo com a complexidade da demanda, é realizada a abertura de uma ocorrência que será devidamente encaminhada ao setor competente para análise, tratativa e retorno ao cliente.

Sugestões: quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados pelo SESI/DR MG.

Elogios: quando se deseja relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado.

Reclamações: quando se deseja demonstrar alguma insatisfação com os serviços prestados.

Informações: quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados.

Solicitações: quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SESI/DR MG.

Fluxo das demandas do SAC através dos canais de atendimento

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



Atuação estratégica

- Criação e acompanhamento de relatórios de todas as ocorrências geradas no atendimento;
- Acompanhamento do tempo médio de atendimento com o cliente;
- Acompanhamento do tempo médio de retorno das demandas dos clientes;
- Input e armazenamento de dados via integração sistêmica (CRM);
- Monitoramento das ligações com foco na qualidade do atendimento;
- Gravação de todos os contatos realizados com o cliente;
- Controle da fila no atendimento e retorno imediato ao cliente desistente na URA;
- Prestação de contas por meio do Portal da Transparência do SESI/DRMG;
- Atua em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SESI/DN.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSESI/integridade>

Melhorias realizadas em 2023 no Canal de acesso à informação

A gestão dos Canais de Acesso as Informações oficiais do SESI/DR MG tem se aprimorado. No que se refere ao SAC em 2023, foram realizadas as seguintes melhorias:

- Automatização dos relatórios de acompanhamento das ocorrências;
- Automatização sistêmica de abertura de ocorrências otimizando o tempo de atendimento;
- Painel online de acompanhamento do tempo médio de atendimento;
- Redução do tempo de retorno ao cliente de todas as demandas recebidas;
- Fóruns e debates no âmbito do Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Elaboração de normativos;
- Elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- Orientações aos Departamentos Regionais e Conselho Nacional do SESI quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias.

Indicadores de Desempenho SAC SESI/DR MG - 2023

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2023, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

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 que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/DR MG.

No exercício de 2023 o SAC do SESI/DR MG recebeu **3.230** demandas, sendo: **77,4%** por telefone, **17,89%** através do Fale Conosco, **1,80%** Ouvidoria, **2,79%** via e-mail e **0,12%** pelo Portal de Negócios.

Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:

Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	90	100%	0	0,00%	90
Plataforma de Negócios	4	100%	0	0,00%	4
Telefone	2.500	100%	0	0,00%	2.500
Fale Conosco	578	100%	0	0,00%	578
Ouvidoria	58	100%	0	0,00%	58
Presencial	-	-	-	-	-
Chat	-	-	-	-	-
WhatsApp	-	-	-	-	-
Total Geral	3.230	100%	0	0,00%	3.230

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SESI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	2.386	100%	0	0,00%	2.386
Solicitação	658	100%	0	0,00%	658
Reclamação	163	100%	0	0,00%	163
Sugestão	19	100%	0	0,00%	19
Elogio	4	100%	0	0,00%	4
Total Geral	3.230	100%	0	0,00%	3.230

Tempo médio de atendimento das demandas (ocorrências):

Tempo Médio de Atendimento	% Conclusão no prazo	% Conclusão fora do prazo
1,33	100%	0,00%

***em dias**

Principais assuntos abordados nos pedidos de informação:

- **Escolas SESI:** 37,34%
- **Clube SESI:** 22,66%
- **Campanha de vacinação:** 5,45%
- **Bolsas de estudos:** 4,95%
- **Produtos saúde, segurança o trabalho e qualidade de vida:** 3,81%

A instituição de novos parâmetros de medição ocorre à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.

Prazo médio de atendimento

Todos os **3.230** pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento foram atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

O prazo médio de atendimento foi de **1,33** dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 7 dias úteis e até 20 dias úteis (média e alta complexidade, respectivamente).

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SESI/DR MG 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 recorrerem em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No exercício de 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/DR MG, sendo todos os **3.230** pedidos resolvidos 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 DR MG 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, Fale Conosco (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

3. Ouvidoria

A Ouvidoria do SESI/DRMG é a instância organizacional responsável pela comunicação e diálogo com os diversos públicos, internos e externos, da entidade.

Por meio do canal da Ouvidoria, é possível realizar manifestações ou denúncias de forma segura, privada e confidencial, garantindo ao manifestante a apuração imediata e imparcial.

Além dessas atribuições, foi designado à Ouvidoria no âmbito do SESI/DRMG atuar como responsável superior para o efeito exclusivo de decidir como instância recursal sobre pedidos de acessos a informação não atendidos no Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:

✓ Portal da Ouvidoria: receptivo disponibilizado por empresa terceirizada, com acesso disponível em: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>



0800 882 2525

24 horas por dia, 7 dias por semana



Presencial

Agendamento: (31) 3263-7767 / 7727

Av. do Contorno 4520 – 7º andar, Funcionários
Belo Horizonte / MG



ouvidoria@fiemg.com.br



<https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSESI/ouvidoria>

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria pode ser realizado também via Portal da Transparência do SESI/DRMG, no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSESI/ouvidoria>.

Tipos de Manifestação

A Política Organizacional de Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do SESI/DRMG(PO43.03) tem como objetivos: encorajar e facilitar o relato de manifestações e denúncias de irregularidades; tratar os relatos de forma adequada e tempestiva; garantir a proteção aos manifestantes, denunciantes e demais partes envolvidas; contribuir com a melhoria da governança de integridade do sistema FIEMG e orientar a conduta dos conselheiros, dirigentes, empregados e colaboradores, independentemente da posição hierárquica que ocupem.

São consideradas **manifestações de Ouvidoria** os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: **reclamações, elogios, melhorias de processos e sugestões, ou seja, relatos sobre ambiente de trabalho, queixas pessoais, comportamentos inadequados da gestão e colegas, pedidos de informação**, recurso contra negativa do SAC à pedido de acesso à informação, reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação.

Sugestão: quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos

Elogios: relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos.

Reclamações: quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão.

Pedidos de informação: quando necessitar de providências por parte de uma unidade/área do SESI/DR MG.

São consideradas **denúncias** os relatos sobre suspeitas ou evidências de irregularidades ou algum fato grave, relacionados às condutas que estejam em desconformidade com as leis, com as políticas, normas internas, Programa de Integridade e com o Código de Conduta do SESI/DRMG (ex: **assédio moral, assédio sexual, atos de violência, discriminações, fraudes, furtos, roubos, apropriações indébitas, falsificação de documentos, atos de suborno e corrupção, conflitos de interesses**, entre outros).

Atuação estratégica

- Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações e denúncias;
- Acompanhar estatísticas e variações;
- Elaborar e analisa indicadores;
- Prestar contas por meio do Portal da Transparência do SESI/DRMG;
- Reportar ao Comitê de Integridade denúncias graves para deliberação colegiada.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo 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. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSESI/integridade>

Melhorias realizadas na Ouvidoria

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI/DRMG tem se aprimorado. No que se refere à Ouvidoria, a partir de 2021, foi disponibilizado um canal terceirizado para prestação de serviços de recebimento de manifestações/denúncias, por meio de sistema informatizado, disponível para o público interno e externo como medida de garantir maior sigilo e confidencialidade ao processo.

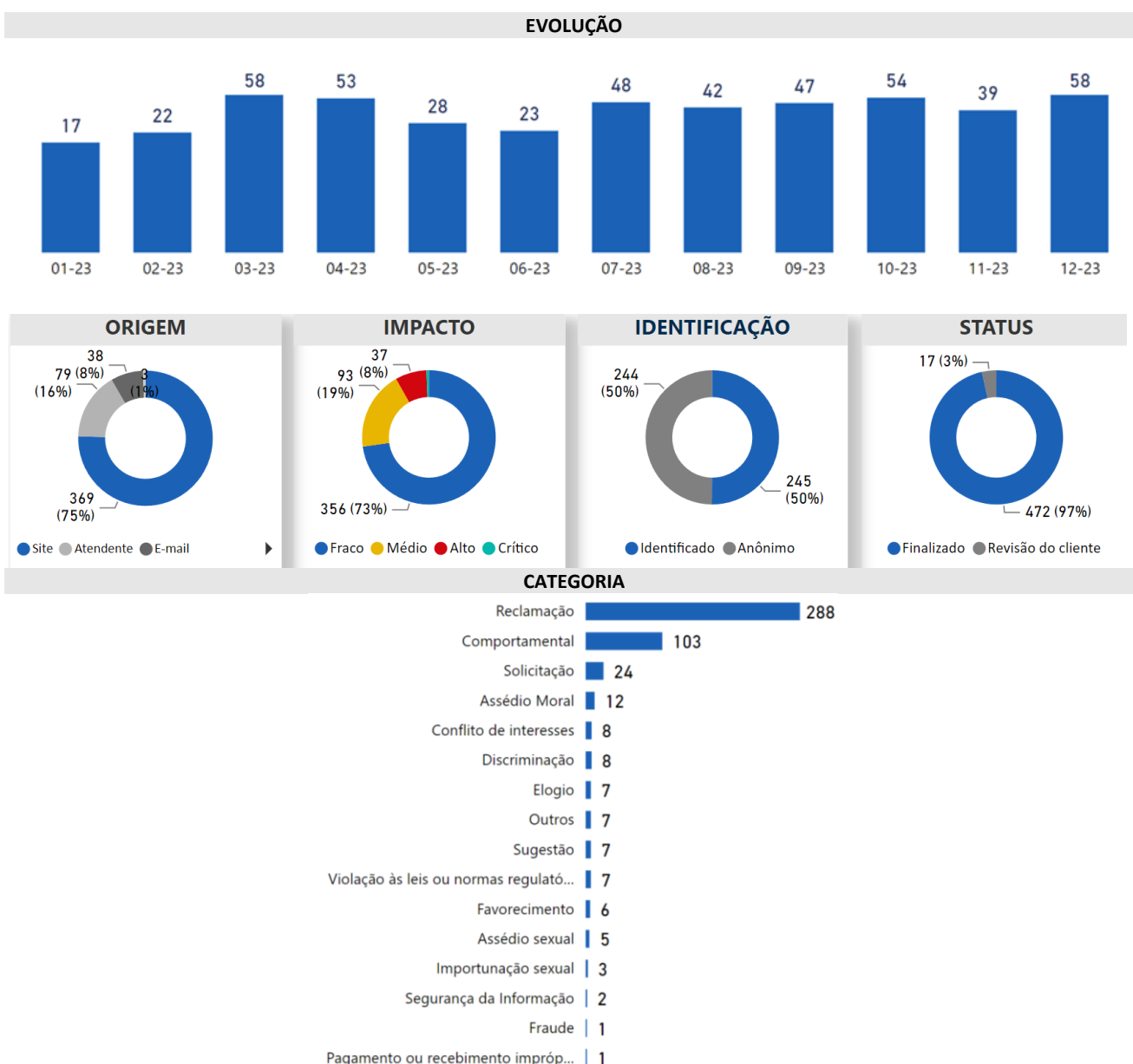
Aperfeiçoamentos foram promovidos ao longo dos anos tais como:

- Publicação de Portaria que institui o Comitê de Compliance para tratamento das denúncias (Portaria 03/2022);
- Atualização do Manual da Ouvidoria;
- Elaboração da Política Organizacional do Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do Sistema FIEMG (PO43.03);
- Elaboração da Instrução Normativa de Tratamento de Denúncias e Investigações Internas (IN.43.06).

E em 2023 foi observado um aumento no acesso ao canal da Ouvidoria pelos públicos interno e externo, constatado como um reflexo positivo aos aperfeiçoamentos implantados.

Indicadores de Desempenho Ouvidoria SESI/DRMG

No ano de 2023 foram **489** relatos sendo, **451 manifestações** e **38 denúncias**, com **TMA de 14 dias**, detalhado no demonstrativo mês a mês e demais indicadores abaixo:



Importante destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SESI DR MG quanto ao atendimento de pedido de acesso à informação.

4. Conclusão e Recomendações

Como pode ser observado neste relatório, no exercício de 2023 o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DR/MG e Ouvidoria, apresentaram aumento no movimento, um reflexo positivo diante do aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

Esse movimento de melhoria, vem ocorrendo ao longo dos anos, conforme demonstrado nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação já publicados.

No ano de 2023, observou-se que o SESI/DR/MG vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação.

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 conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. O aprimoramento desse processo é uma pauta contínua no âmbito do SESI/MG.

Com objetivo de aprimoramento das atividades dos canais, foram identificadas situações que permite o aperfeiçoamento afim de cumprir o monitoramento de forma mais efetiva que serão alinhadas com as áreas pertinentes.

Os indicadores apresentados demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante. E o prazo médio de resposta está abaixo do prazo previsto em normativos. adequado para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.