



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à informação

2023

Departamento Regional do ES

Sumário

1	Introdução	2
2	Sistemas e processos de acesso à informação.....	3
2.1	SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	3
2.2	Ouvidoria.....	3
2.3	Processo de atendimento	5
2.3.1	Atendimento.....	5
2.3.2	Tratamento.....	5
2.3.3	Resposta.....	5
2.3.4	Atuação estratégica	5
3	Resultados e Informações Gerais.....	5
3.1	Pedidos de acesso à informação - 2023	6
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação por semestre.....	6
3.1.2	Quantidade de pedidos de informação por assunto	8
3.1.3	Portal da Transparência.....	8
4	Indicadores de Desempenho.....	9
5	Recomendações	9
6	Conclusão.....	9

1 Introdução

O presente relatório visa apresentar os aspectos gerais do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações e elogios direcionados ao SESI-ES, bem como as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação referentes ao exercício de 2023.

Em 2022 o SESI-ES sob coordenação do Departamento Nacional para atendimento as diretrizes de compliance e em cumprimento de normas internas e externas relativas a transparência passiva, implementou a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com estabelecimento de procedimentos, instâncias recursais, dentre outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso a informação do SESI-ES.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SESI-ES 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 Superintendente do SESI-ES 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.

Em 2022 também ocorreu a definição do **“Responsável pelo Monitoramento”**, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI-ES, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

Foi definido como responsável pelo monitoramento a Gerência Executiva Jurídica e de integridade.

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-ES, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

2 Sistemas e processos de acesso à informação

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Departamento Regional do ES 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 e sugestões.

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-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SESI-ES

<http://transparencia.sesies.com.br/Contato>

Site do SESI-ES

<https://sesies.com.br/fale-conosco/>

Telefone	Presencial
Segunda a Sexta (exceto feriados) 07:00 as 19:00 0800 102 0880	Segunda a Sexta (exceto feriados) 09:00 as 18:00 Sede Regional SENAI Avenida Nossa Senhora da Penha, 2053 - Santa Lúcia Vitória - ES - CEP 29053-913 FORMULÁRIO (para atendimento presencial) Download

2.2 Ouvidoria

O objetivo principal da Ouvidoria é promover um diálogo que proporcione solução qualificada aos problemas que dificultam ou impeçam a satisfação das partes envolvidas.

Sua atuação propicia a criação de vínculos de confiança recíproco entre as partes, ao mediar soluções que permitam, sempre que possível, atender o interesse das

partes envolvidas, o que proporciona a construção de uma relação de confiança, sólida e duradoura.

São três os objetivos específicos da Ouvidoria:

- I. Mediar o diálogo entre a entidade e seus públicos, de forma a promover a solução de questões relevantes;
- II. Representar os interesses dos públicos demandantes;
- III. Sistematizar as informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

Além destas atribuições exerce o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC negue, de forma fundamentada ou não, o acesso à informação, ou permaneça inerte por mais de 30 dias úteis.

O Cidadão pode acessar a Ouvidoria do Sesi-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do Sesi-ES

<http://transparencia.sesies.com.br/Ouvidoria>

Site do Sesi-ES

https://findes.legaletica.com.br/client/se_report_channel.aspx

Telefone	E-mail
Telefone: 0800 591 6144 Segunda a Sexta 08:00 as 20:00	ouvidoria@findes.org.br

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do Sesi-ES, 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.

Site da transparência do Sesi-ES

<http://transparencia.sesies.com.br/Contato>

2.3 Processo de atendimento

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

2.3.1 Atendimento

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

2.3.2 Tratamento

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

2.3.3 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.

2.3.4 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-ES.

3 Resultados e Informações Gerais

Desde 2020 a Coordenação que cuida dos Canais de acesso à informação dos cidadãos Capixabas, vem aprimorando suas atividades de modo que consiga fazer entregas ainda mais consistentes, eficientes e com total foco no cliente.

Em 2022 o SESI-ES manteve seu compromisso com o cidadão, para isso, reestruturou suas ferramentas de controle e recebimento de mensagens, trouxe um profissional específico para cuidar da equipe e controles de atendimento, aderiu ao conceito de Serviço de Atendimento ao Cidadão.

O exercício de 2023, seguindo as diretrizes de 2022, vem trazendo evolução aos processos de monitoramento e controle sobre o atendimento prestado pelo SAC do SESI-ES. Neste período o atendimento telefônico começa a passar por

mudanças para que no decorrer do ano haja a amplitude do uso de ferramenta Omnichannel. O objetivo é proporcionar um atendimento cada vez mais humanizado, porém com medições e controles que permitam melhorias contínuas com foco total no cidadão.

Vale também ressaltar que seguimos com o compromisso de manter atualizado nossos manuais e processos.

3.1 Pedidos de acesso à informação - 2023

Durante o exercício de 2023 foram registrados no SAC do Sesi-ES 24.464¹ registros de atendimentos prestados ao cidadão. Destes, 21.155 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, isso corresponde a 86,47% dos registros, sendo que outros 13,53% referem-se a suporte as unidades de ensino, através, principalmente, do telefone, onde é prestado um "pré-atendimento".

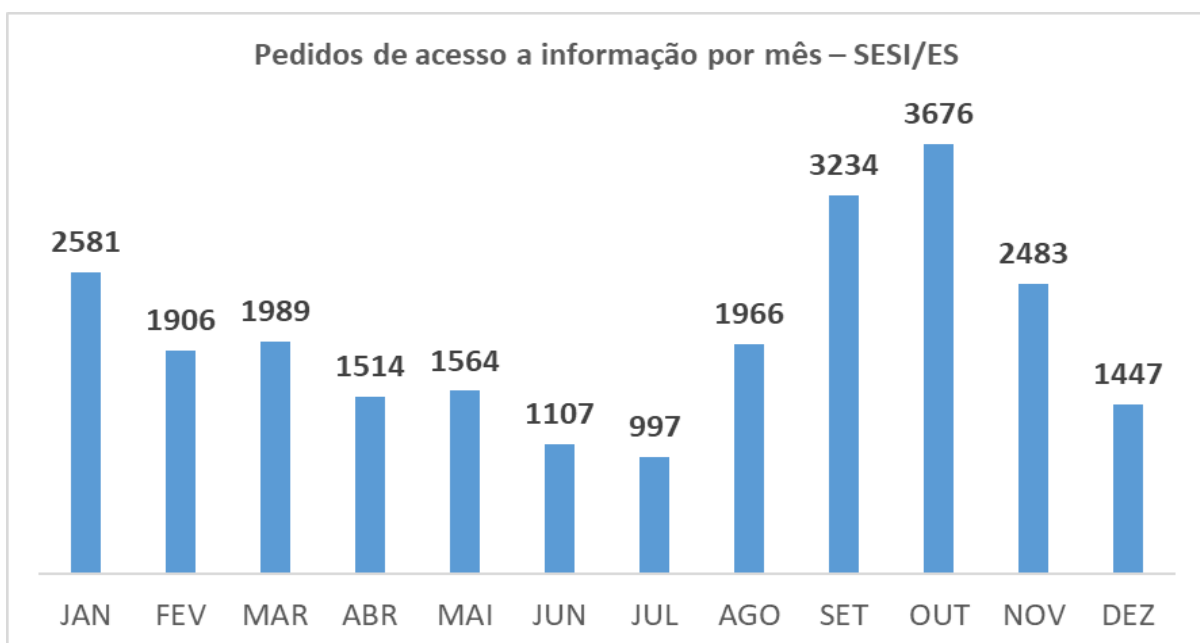
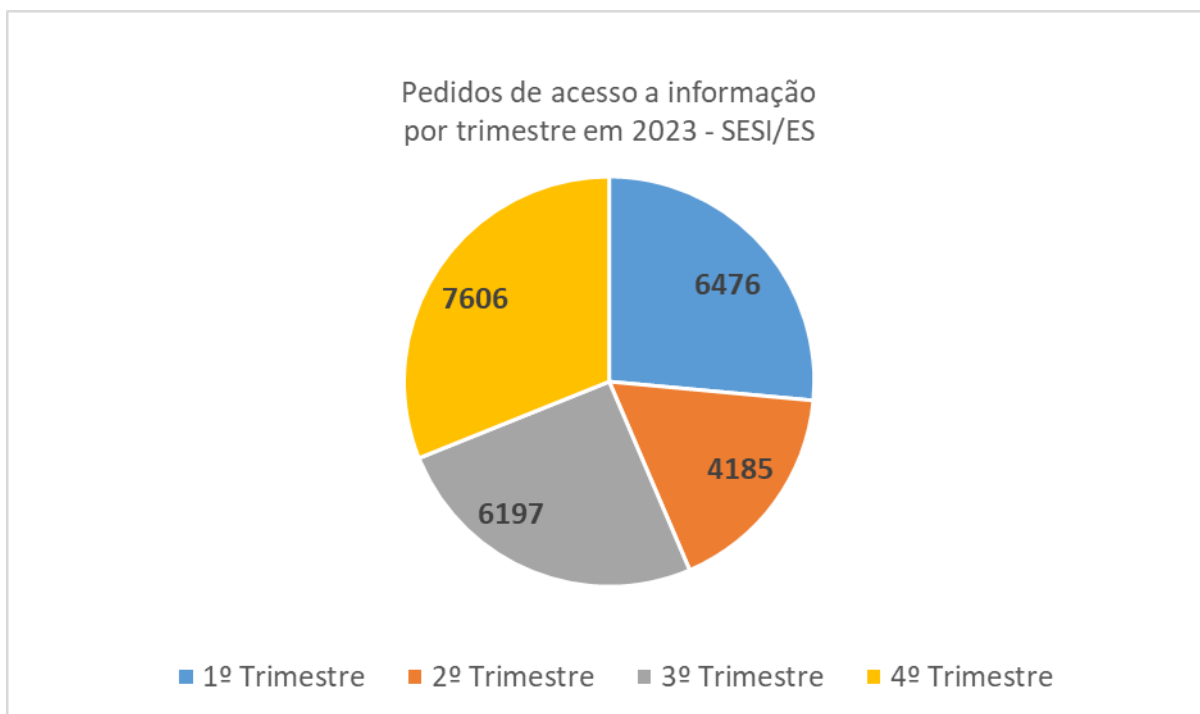
Além destes, ainda houveram registros de Solicitações, Reclamações, Elogio e Sugestões, que somados totalizam 413 registros. Há de se considerar também, os registros específicos para matrícula (61), inclusive, este acompanhamento é tratado de maneira específica por ser uma dinâmica que o Sesi-DR/ES possui e que está em constante evolução: o núcleo de suporte a matrícula online e presencial e também por conta de um aprimoramento da ativação de cadastro de interesse que ocorreu em 2023.

Finalizando, citamos que no período analisado tivemos 02 registros no Portal da Transparência do Sesi-ES, sendo estes para teste da ferramenta e sua usabilidade. Apesar de os canais disponíveis no Portal da transparência do Sesi- ES não terem registros de solicitações durante o exercício de 2023, os mesmos seguem disponíveis a todos os cidadãos.

3.1.1 Quantidade de pedidos de informação por semestre

A seguir será demonstrado a distribuição, no período do total de registros feitos pelo SAC do Sesi-ES para atender aos cidadãos que procuraram nossos canais, durante o exercício de 2023.

¹ Não estão contidos os registros provenientes de redes sociais durante o ano de 2023.



Os gráficos² acima demonstram a quantidade de registros distribuídos ao longo do ano, onde notamos um aumento entre os meses de setembro e outubro. Isso

² Nos totais apresentados relativos ao período do 1º, 2º e 3º trimestres de 2023 houve um refinamento de processos após a migração dos canais de atendimento para uma ferramenta omnichannel*, que possibilitou entender e separar as respostas tratadas pelos agentes de atendimento e as que foram respondidas por chatboot**, por exemplo.

*omnichannel - é uma tendência do varejo que se baseia na concentração de todos os canais utilizados por uma empresa.

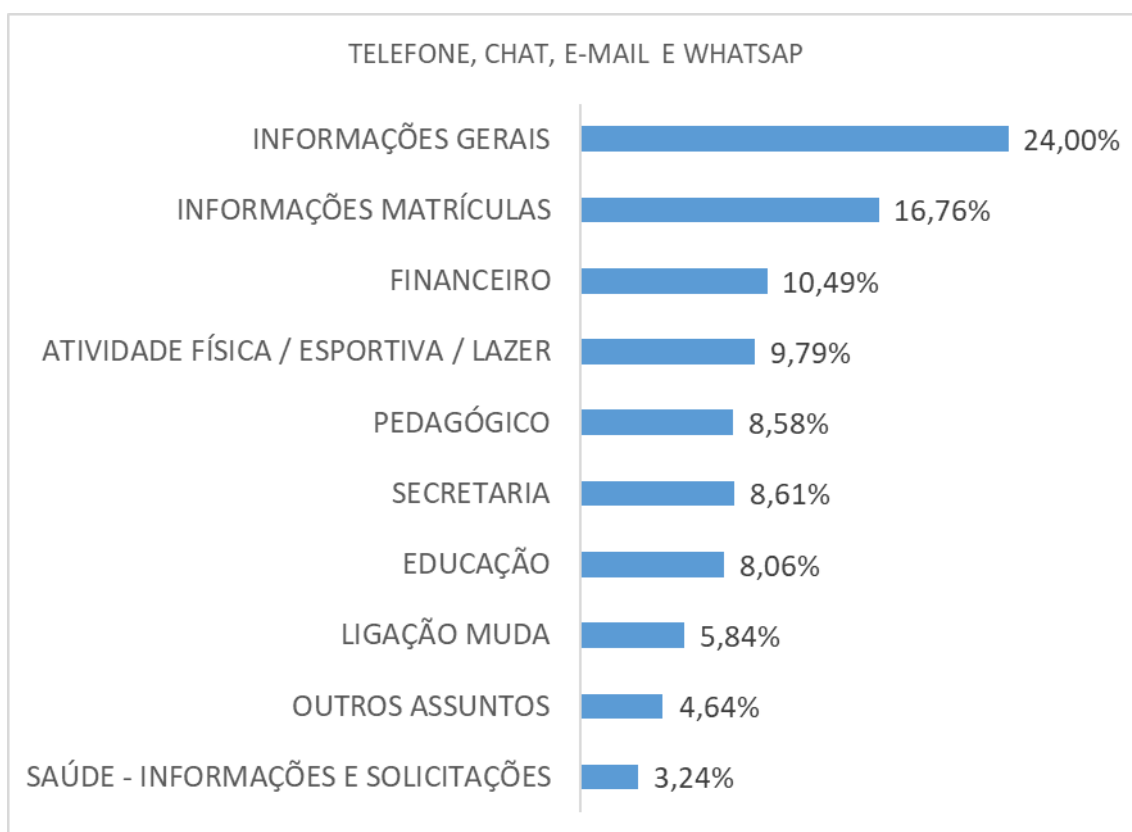
**chatboot - é um software baseado em uma Inteligência Artificial capaz de manter uma conversa em tempo real por texto ou por voz

se justifica devido ao período de rematrículas nas Unidades de Negócios do Sesi/ES.

3.1.2 Quantidade de pedidos de informação por assunto

Durante o exercício de 2023, o total de registros feitos no SAC do Sesi-ES foi distribuído em classificações conforme a seguir.

ATENDIMENTOS POR ASSUNTO – Sesi/ES



No gráfico acima conseguimos acompanhar o comportamento dos cidadãos, que buscam os canais do SAC do Sesi-ES.

3.1.3 Portal da Transparência.

Durante o exercício de 2023, assim como em 2022, não tivemos nenhum registro oficial no canal disponível no Portal da Transparência do Sesi-ES. O número total de registros que aparece (02) refere-se a testes feitos durante o ano e de maneira espaçada com o objetivo de conferir se a ferramenta está em funcionamento e apta para receber os registros dos cidadãos.

A plataforma está com seu funcionamento adequado.

4 Indicadores de Desempenho

No exercício de 2023, nosso maior indicador foi o tempo que os agentes de atendimento usavam para abrir, tratar e encerrar os registros recebidos no SAC SESI-DR-ES. Mesmo que por processos manuais, o controle chegou a 91,1% de registros respondidos dentro do prazo. A este indicador damos o nome de SLA (SLA é a sigla para o termo em inglês Service Level Agreement. Traduzindo para o português, significa Acordo de Nível de Serviço).

Vale ressaltar que em 2023 buscamos melhorias nos processos para que as medições, por exemplo, de SLA fossem mais assertivas e de maneira que a consigamos medi-las com uma periodicidade cada vez mais dinâmica. Tornando-o, inclusive, um dos pilares de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.

5 Recomendações

O SESI/ES reafirma seu compromisso com a melhoria contínua das atividades relacionadas aos canais de acesso à informação. Para isso, desenvolve diversas iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão, incluindo:

- Investimentos em ferramentas digitais;
- Participação em fóruns, eventos e campanhas (internas e externas) voltadas ao treinamento e capacitação dos colaboradores, em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão.

Destaca-se a importância da utilização de ferramentas de apoio à gestão, como:

- Business Intelligence (BI): essencial para apuração de resultados, acompanhamento de indicadores e suporte à tomada de decisões, com foco na melhoria dos processos;
- Customer Relationship Management (CRM): utilizado para o registro de demandas, emissão de protocolos e monitoramento dos atendimentos realizados.

Além disso, merecem destaque as iniciativas permanentes como:

- A revisão contínua de políticas internas, regulamentos e procedimentos dos canais de atendimento, garantindo maior clareza e alinhamento das condutas dos colaboradores;
- A busca constante pela melhoria do desempenho nas atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão, visando alcançar resultados

cada vez mais eficientes em todos os indicadores de desempenho.

5 Conclusão

Durante o exercício de 2022 foram implementadas várias ações voltadas ao aperfeiçoamento dos processos de atendimento aos pedidos de acesso de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC-DR/ES. Durante o exercício de 2023, foram colocadas em prática, a exemplo da contratação da ferramenta da omnichannel, e mudanças na telefonia das unidades do SESI-ES.

O compromisso com o cidadão continua e por isso ao longo do exercício de 2024, melhorias serão trazidas e apontadas. Seguiremos reestruturando os processos internos e disponibilizando diversos canais para possibilitar o acesso à informação, e embora o indicador monitorado tenha apresentado resultado satisfatório, já estão previstas ações de forma a melhorar ainda mais o resultado.