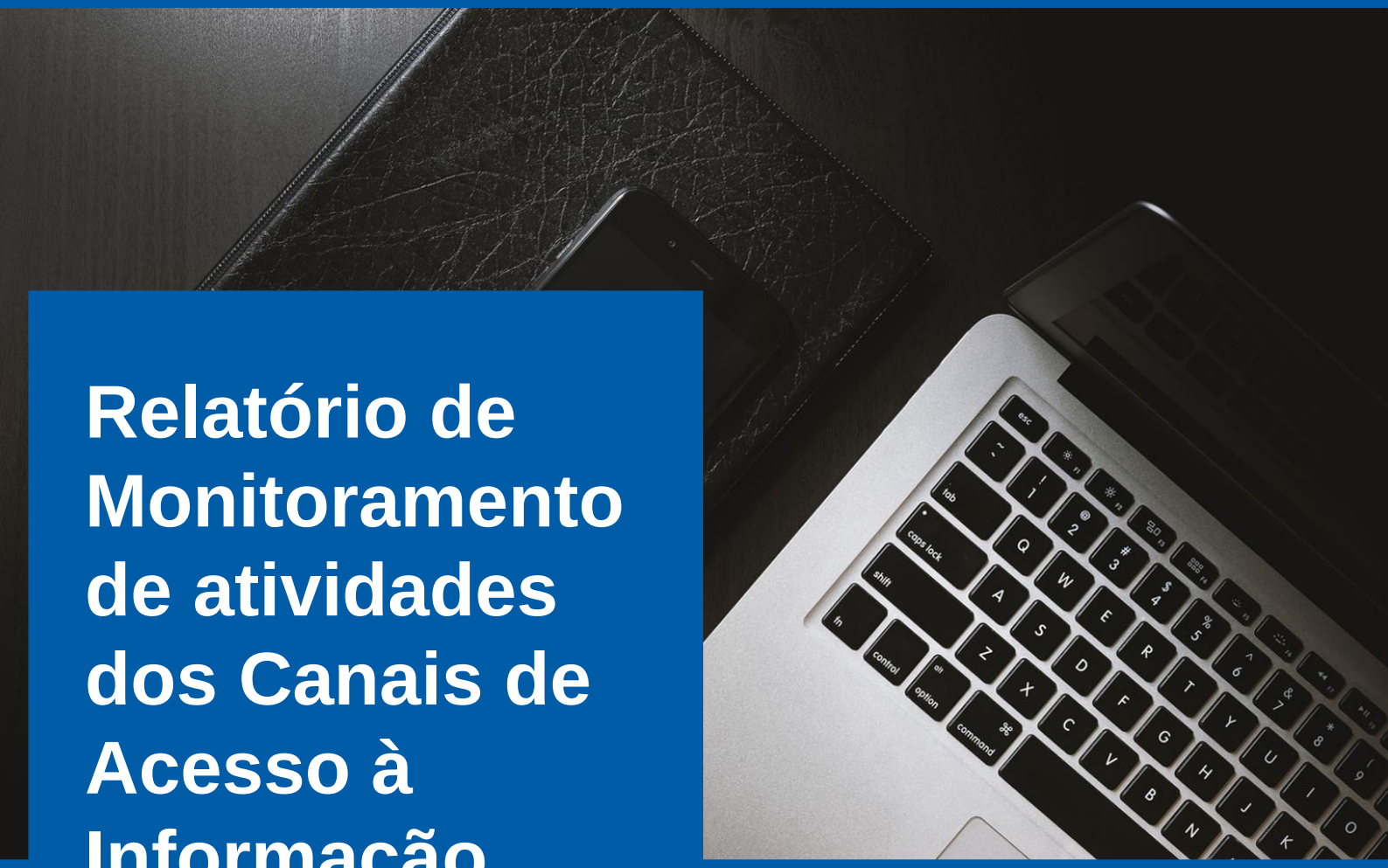
SESI
PELO FUTURO DO TRABALHO



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

2023

SESI - DEPARTAMENTO REGIONAL - MT

SUMÁRIO

03 Introdução

06 Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional-MT

08 Resultado e Informações Gerais

09 Resultados Apurados

10 Pontos de Melhorias para o Exercício de 2023

11 Conclusão

1. Introdução

O SESI Departamento Regional 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 o SESI/MT realizou melhorias 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, com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SESI/MT,

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 Regional do SESI.

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 LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SESI/MT 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 Departamento Regional do SESI 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/MT desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

A formalização do Responsável pelo Monitoramento ocorreu em junho de 2022, com a designação da área de Compliance e Integridade, por meio da Portaria Conjunta nº 040/2022.

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

Procedimentos de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação

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

No primeiro trimestre de 2023, foi realizado apenas 01 (um) atendimento, conforme informação fornecida pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC do SESI/MT.

No segundo e terceiro trimestres, não houve registro de nenhum pedido de informação, conforme informação fornecida pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC do SESI/MT.

As informações fornecidas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, foram extraídas do sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado).

A análise constante neste relatório esta restrita, aos pedidos de informação, classificados como média e alta complexidade [1].

Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SESI/MT, 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 primeiro semestre de 2023.

Informamos ainda, que o Programa de Compliance e Integridade do SESI/MT 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.

[1]Pedidos de informação de baixa complexidade: atendidos em até 2 dias úteis / média complexidade: até 07 dias úteis / Pedidos de informação de alta complexidade: Até 20 dias úteis.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SESI Departamento Regional

2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SESI Departamento Regional de Mato Grosso, 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, além de receber elogios e sugestões.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado) da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

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

Site da Transparência do SESI/MT
http://transparencia.sesimt.ind.br/sac

Site Institucional do SESI/MT
https://sesimt.ind.br/

0800 642 1600 - 065 96955415

sac@sesimt.ind.br

Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT-CEP 78049-940 - Horário de Funcionamento- 08h às 12h e 14h às 18h

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SESI Departamento Regional/MT é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada pela Portaria Conjunta do Sistema FIEMT nº 040/2022 para exercer 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.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/MT pelos seguintes meios de comunicação:

Site da Transparência do SESI/MT
http://transparencia.sesimt.ind.br/ouvidoria

Site Institucional do SESI/MT
https://sesimt.ind.br/

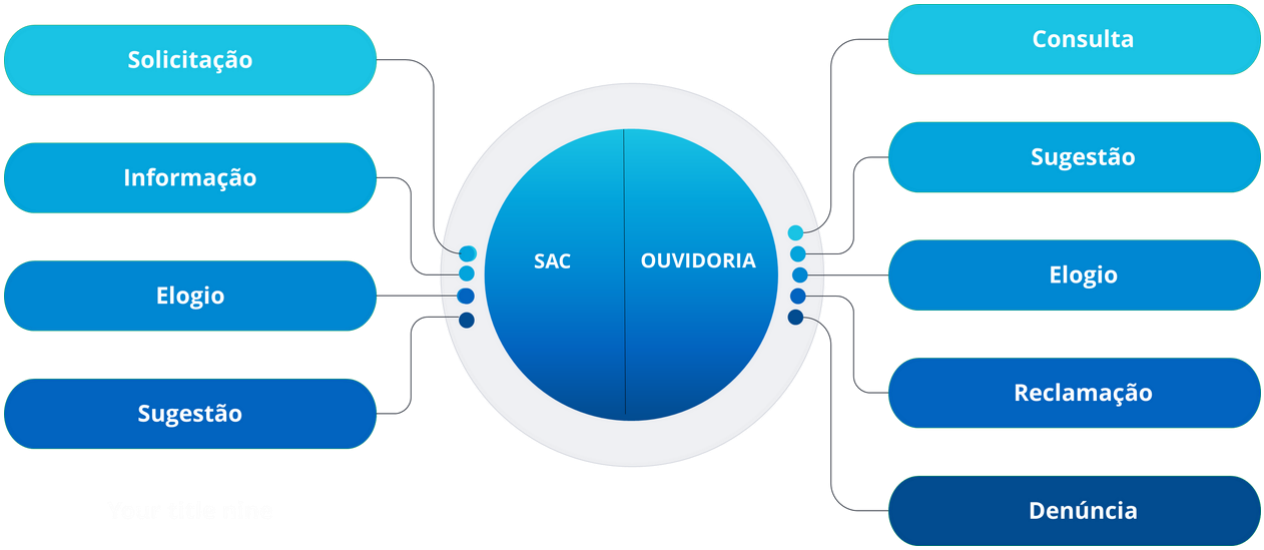
065 3611-1629

ouvidoria@sesisenaimt.ind.br

Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT-CEP 78049-940 - Horário de Funcionamento- 08h às 12h e 14h às 18h

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI/MT, no link do SAC (http://transparencia.sesimt.ind.br/sac), por meio de inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro do seu pedido de informação no respectivo site.

Quadro comparativo dos tipos de manifestação geridas pelo SAC e Ouvidoria:



2.3 Processo de atendimento

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

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.

Os demonstrativos podem ser visualizados por meio do link:
http://transparencia.sesimt.ind.br/integridade

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de Acesso à Informação

O Departamento Nacional realizou reuniões com todos os Departamentos Regionais para orientar quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva, bem como, disponibilizou manuais com as orientações.

Nessa perspectiva, o Departamento Regional de Mato Grosso implementou uma série de ações de aperfeiçoamento, vejamos:

- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Implantação do sistema SAC, bem como, a reformulação da página do SAC no portal da Transparência.
- Revisão do normativo interno.

3.2 Resultados e Informações Gerais 2023

No primeiro semestre de 2023, o Serviço de Atendimento ao Cidadão- SAC do SESI/MT, realizou apenas 01 (um) atendimento de pedido de informação, sendo este classificado como média complexidade. O pedido de média complexidade é atendido no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis.

Já no terceiro trimestre de 2023, não foram realizados atendimentos, dessa forma, até o presente momento, fora realizado somente 01 (um) atendimento pelo SAC do SESI/MT.

O meio de comunicação utilizado pelo cidadão foi o portal da Transparência, que por sua vez está integrado ao sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado) da organização.

4. Resultados apurados

4.1 Quantidade de pedidos de informação atendimento no prazo.

O único pedido de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, foi atendido dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão, ou seja, o atendimento foi realizado em 04 (quatro) dias úteis, contados do recebimento do pedido.

Tal fato demonstra o empenho em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SESI/MT, adicionam-se ainda, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC em 2022.

Importante frisar, que o prazo máximo de atendimento de pedido de informação classificada como média complexidade é de até 07 (sete) dias úteis, contados do recebimento do pedido.

4.2 Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recurso

Até o momento atual, não foram apresentados recursos por negativa de acesso à informação

solicitada via SAC do SESI/MT, sendo o pedido resolvido na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem que fosse necessário recorrer às instâncias recursais.

4.3 Acessibilidade

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

No portal da transparência do SESI/MT, também comtempla o link do SAC, sendo disponibilizado ainda o contato via telefone e atendimento presencial.

Importante registrar ainda, que o portal da transparência do SESI possui os seguintes mecanismos de acessibilidade: contraste, possibilidade de aumento e diminuição da página, libras e leitor de tela, proporcionando o acesso das informações à todos os cidadãos.

5. Pontos de Melhorias para o Exercício de 2023

Conforme demonstrado no relatório o SESI/MT realizou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento da demanda direcionada pelo cidadão ao SESI/MT, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazo e resposta prestada.

No primeiro trimestre 2023, foram observadas algumas medidas de melhorias a serem consideradas para o aprimoramento do SAC, vejamos:

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, que permitam maior celeridade no processo de reporte.

Outra melhoria a ser avaliada pela área gestora é a implantação de Pesquisa de Satisfação no final do atendimento, no canal de comunicação do SAC/MT constante no portal institucional e da Transparência do SESI/MT (formulário eletrônico - SGI), possibilitando o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, a fim de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de

informação.

Com o objetivo de realizar um melhor acompanhamento no desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, sugerimos ainda, que área gestora avalie a possibilidade de implantação de indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos. Ex.: Percentual de Atendimento dentro do prazo; percentual de solicitações escaladas para as instâncias recursais; percentual de satisfação do solicitante pelo atendimento.

Com a realização do monitoramento de atividades dos canais de acesso, percebemos que no segundo trimestre, a área gestora pelo Serviço de Atendimento do Cidadão, deu início nas ações para a implantação das melhorias sugeridas acima, com previsão de implantação até o segundo semestre de 2023.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SESI/MT abarcará, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

6. Conclusão

O SESI/MT vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto ao pedido de informação, utilizando 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.

O resultado demonstra que o pedido de informação avaliado no escopo de monitoramento foi resolvido no âmbito do SAC, sem recurso apresentado pelo demandante.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item 5-"Ponto de Melhorias para o exercício de 2023", os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatório.

O presente relatório foi elaborado e publicado pela Gerência de Jurídica e Compliance em 31 de outubro de 2023.