



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANALIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

4º TRIMESTRE

Natal/RN, janeiro de 2025.

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à informação	6
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	6
2.2 Ouvidoria	8
2.3 Processos de Atendimento	10
3. Resultados e Informações Gerais	11
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	11
3.2 Resultados e Informações Gerais 2024	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Trimestre	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Meio de Comunicação	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Nível de Complexidade	13
4. Indicadores de Desempenho	14
4.1 Resultados apurados	15
Quantidade de Pedidos de Informação Atendidos no Prazo	15
Prazo Médio de Atendimento	16
Quantidade de Pedidos de Informação com Apresentação de Recursos	16
Acessibilidade	16
Pesquisa de Satisfação	17
5. Recomendações	18
6. Conclusão	19

1. INTRODUÇÃO:

O SESI - Departamento Regional tem investido continuamente na melhoria dos processos e controles de gestão, com foco no aperfeiçoamento de ferramentas digitais voltadas para a transparência passiva, fortalecendo a comunicação com a sociedade. Em 2022, sob a coordenação do Comitê Gestor, a agenda institucional foi dedicada a implementar melhorias essenciais para o cumprimento das normas internas e externas relacionadas à transparência passiva. Entre as ações destacadas, ocorreu a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com a definição de novos procedimentos internos, como a criação de instâncias recursais, elaboração de fluxogramas e desenvolvimento de ferramentas que aprimoraram a gestão dos canais de acesso à informação do SESI/RN.

Essas iniciativas reforçam a diretriz institucional de aprimorar continuamente os canais de acesso à informação, levando em consideração a natureza jurídica e o modelo de gestão adotado pelo SESI. As melhorias realizadas estão alinhadas ao Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SESI, incluindo procedimentos para garantir respostas ágeis e precisas às demandas, o monitoramento dos prazos estabelecidos, consulta aos protocolos gerados, atuação efetiva das instâncias recursais e transparência nas respostas oferecidas, em conformidade com a legislação vigente.

Atendendo às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram designados dois responsáveis: a Ouvidoria do SESI/DR, como **Responsável Superior**, encarregada de julgar recursos em casos de negativa ou inércia do SAC; e a Superintendência Regional, como **Responsável Máximo**, responsável por analisar recursos contra decisões da instância superior.

Em 2023, foi estabelecida a figura do **Responsável pelo Monitoramento**, designado para avaliar os processos e sistemas de acesso à informação, desde o Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais. A Unidade de Compliance e Integridade foi formalmente designada em julho de 2022, por deliberação da Superintendência Regional, para exercer essa função. O foco desse monitoramento é garantir a conformidade com as normas vigentes, acompanhar o cumprimento de prazos e identificar oportunidades de melhoria nos canais de acesso à informação, promovendo maior integridade e transparência na relação entre o SESI/RN e a sociedade.

A estratégia de monitoramento prioriza a manutenção de uma comunicação clara e eficiente com os cidadãos, o aperfeiçoamento contínuo dos processos e ferramentas, e a integridade dos dados disponibilizados. Os relatórios de monitoramento são publicados trimestralmente, em consonância com os cronogramas de prestação de contas e fiscalização contínua definidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

O escopo das análises apresentadas neste relatório segue as diretrizes estabelecidas no Plano de Monitoramento aprovado pela Superintendência Regional, abrangendo mas não se limitando a:

- **Origem** dos pedidos (chat online, portal, telefone e e-mail);
- **Status** (aberta, cancelada ou atendida);
- **Tipo de solicitação** (informação ou outra demanda);
- **Volume mensal** de atendimentos;
- **Tempo médio de resposta**;
- **SLA (nível de serviço)**, indicando se o atendimento foi concluído com êxito ou está em andamento.

O presente relatório avalia o desempenho dos canais de acesso à informação quanto ao **quarto trimestre de 2024**, destacando o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as ações implementadas para aprimorar a gestão dos processos.

Adicionalmente, o Programa de Compliance do SESI/RN prevê a avaliação contínua de diversos processos institucionais, com o objetivo de prevenir, detectar e corrigir falhas que possam comprometer a gestão e a eficácia do programa. A Ouvidoria, como parte integrante desse processo, também está incluída no Plano de Monitoramento, e os resultados das próximas avaliações, com a métrica dos novos sistemas implantados, serão apresentados nos relatórios trimestrais dos próximos ciclos.

Os relatórios anuais da Ouvidoria e do SAC estão disponíveis para consulta pública no link: <https://www.rn.sesi.org.br/integridade/>.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** do SESI - Departamento Regional é o canal oficial de acesso à informação, voltado para atender solicitações e esclarecer dúvidas apresentadas pelo cidadão. Sua função principal é receber, responder e acompanhar os pedidos de informação, além de gerenciar internamente o fluxo desses processos. O SAC também se disponibiliza para receber elogios e sugestões, reforçando o compromisso do SESI/RN com uma comunicação transparente e próxima da sociedade.

Os pedidos de informação são realizados prioritariamente pelo **Site da Transparência** e estão integrados ao sistema de gestão corporativa do SESI/RN, o que permite o monitoramento completo de cada atendimento, garantindo eficiência e rastreabilidade durante todo o processo.

Os cidadãos podem entrar em contato com o SESI/RN por meio dos seguintes canais:

- **Site da Transparência:** <https://www.rn.sesi.org.br/fale-conosco/>
- **Atendimento Presencial:**
 - De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30
 - Local: Casa da Indústria – 6º andar, Av. Senador Salgado Filho, 2860, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59.075-900
- **Portal do SESI DR/RN:** <https://www.rn.sesi.org.br/>
- **Telefone:** (84) 3204-6233
- **E-mail:** assessoria@sesi.rn.org.br

Com essas opções de atendimento, o SESI/RN reforça seu compromisso com a transparência e a agilidade na resposta às demandas da sociedade, assegurando que todos os pedidos sejam tratados de forma objetiva, eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SESI - Departamento Regional é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às Entidades, recebendo sugestões, informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Além dessas atribuições, foi designada pela Superintendência Regional 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, ou permaneça inerte por mais de 30 dias úteis. O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SESI/RN pelos seguintes meios de comunicação:

A Ouvidoria do Sistema FIERN está localizada no Edifício sede da Casa da Indústria, Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN), situada na Av. Senador Salgado Filho, nº 2860, 8º andar, Bairro Lagoa Nova, Natal/RN, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h.

As manifestações podem ser realizadas, pelo público interno e externo, nos canais de atendimento:

- **Site** da Ouvidoria disponível no Portal do SESI-DR/RN: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>
- **Site da Ouvidoria disponível na Intranet:** <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>
- **E-mail:** integridadefiern@relatoconfidencial.com.br
- **Telefone:** 0800 721 3265 (24 horas por dia, 7 dias por semana).
- **Atendimento Presencial:** Sob agendamento pelo telefone (84) 3204-6350 ou pelo e-mail ouvidoria@fiern.org.br
Horário de Atendimento: 09h às 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta-feira. Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59075-900
- **Correspondência Física**, a ser encaminhada para a Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN), Av. Senador Salgado Filho, nº 2860, 8º andar, Bairro Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59075-900.
- **Portais da Transparência:** <https://www.rn.sesi.org.br/ouvidoria/>

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SESI/RN, 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, consoante link a seguir: <https://www.rn.sesi.org.br/acompanhar-ou-recorrer/>.

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

- a) **Pedidos de informação/Solicitações:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade;
- b) **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados;
- c) **Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados;
- d) **Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade, e
- e) **Denúncias:** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Ética e Conduta.



2.3 Processos de Atendimento

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

- 1) **Atendimento:** Recebe a manifestação; Registra a manifestação; Gera o protocolo.
- 2) **Tratamento:** Classifica a manifestação; Encaminha para área gestora quando necessário; Monitora as respostas e prazos.
- 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.
- 4) **Atuação estratégica:** Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações; Acompanha estatísticas e variações; Elaborar e analisa indicadores; Presta contas à sociedade; Atua em parceria com a Superintendência Regional e demais comitês correlatos.

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://www.rn.sesi.org.br/integridade/>.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS:

3.1 Melhorias realizadas nos anos 2023 e 2024 nos Canais de Acesso à Informação:

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SESI - Departamento Regional do Rio Grande do Norte tem experimentado um processo de aprimoramento desde o exercício de 2017, que contou com a estruturação dos canais, a implementação de sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, o atendimento aos manuais de orientação aos órgãos regionais, entre outras ações. Ao logo desse período, o SESI DR/RN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, promovendo a contratação de ferramentas e plataformas, objetivando otimização em diversos aspectos, e ainda aperfeiçoou:

- a) Fóruns e debates no âmbito junto ao Departamento Nacional para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- b) Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao Cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- c) Atualização em procedimentos, ferramentas e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- d) Elaboração de normativo;
- e) Elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- f) Novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias, com ênfase na geração de protocolo eletrônico e consulta virtual, e
- g) Aquisição de novas plataformas e ferramentas, objetivando monitorar novos indicadores e dar agilidade nas respostas.



3.2 Resultados e Informações Gerais 2024

Quanto ao SAC, no último trimestre de 2024, entre os meses de **outubro, novembro e dezembro**, recebemos em nosso canal de atendimento um total de 1 (um) **elogio** e 2 (duas) **mensagens que não estavam relacionadas ao nosso escopo de atuação**.

Encaminhamos o elogio à área relacionada, valorizando o reconhecimento do nosso atendimento e serviços. Quanto às mensagens não relacionadas ao nosso escopo, respondemos de forma clara e acolhedora, orientando os solicitantes sobre as áreas de atuação do SESI DR/RN, e nos colocando à disposição para atendê-los dentro dessas frentes.

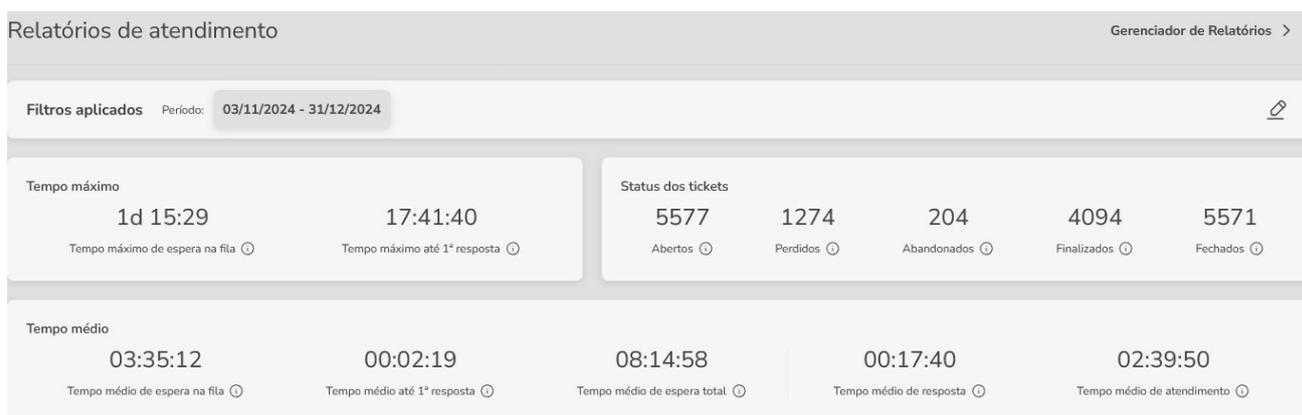
Esse tipo de interação reforça a importância de um atendimento eficiente e informativo, garantindo que o público compreenda como podemos contribuir

para suas necessidades e fortalecendo ainda mais nosso compromisso com a indústria e a sociedade potiguar. A seguir, seguem as evidências:

Q	SES-24VIQ7U1229	Aliniane Araújo da Silva	(84) 99400-3962	aliniane2010@hotmail.com	Elogio	RESOLVIDO	29/12/2024
Q	SES-244IA3G1015	maria aparecida de araujo	(84) 99924-6463	ninatyh2020@gmail.com	Solicitação	RESOLVIDO	15/10/2024
Q	SES-24MHS5P1015	maria aparecida de araujo	(84) 99924-6463	ninatyh2020@gmail.com	Solicitação	RESOLVIDO	15/10/2024

Continuamos empenhados em aprimorar nossos serviços e garantir um atendimento cada vez mais eficiente e alinhado às necessidades da indústria e da sociedade potiguar.

No último trimestre de 2024, o SESI DR/RN incluiu em seu sistema de atendimento ao cliente a ferramenta *Blip Chat*. Com isso, após a sua implantação, verificamos as métricas abaixo:



O relatório de atendimento apresentado na plataforma BLIP CHAT abrange o período de **03/11/2024 a 31/12/2024** e traz métricas essenciais para a gestão do suporte ao cliente.

a. Status dos Tickets

- **5.577** tickets foram abertos durante o período analisado.
- **5.571** tickets foram fechados, demonstrando um alto índice de resolução.
- **4.094** tickets foram finalizados.
- **204** tickets foram abandonados.
- **1.274** tickets foram perdidos, indicando interações que não foram concluídas satisfatoriamente.

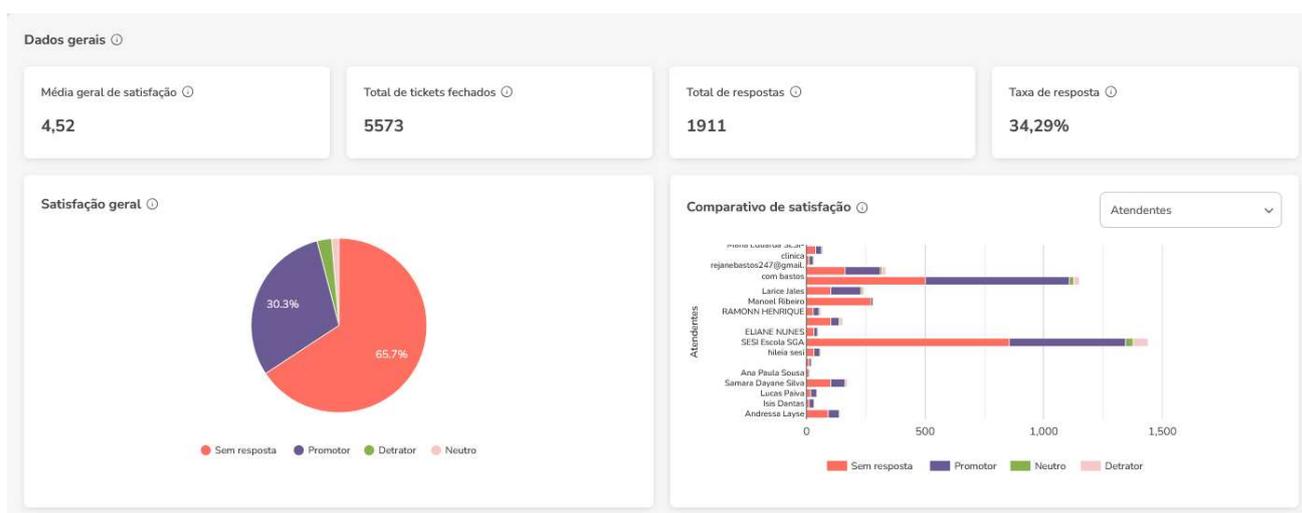
b. Análise de Tempo de Atendimento

- **Tempo máximo de espera na fila: 1 dia e 15 minutos** – indica o maior tempo que um cliente aguardou antes de ser atendido.
- **Tempo máximo até a primeira resposta: 17 horas, 41 minutos e 40 segundos** – mostra o maior tempo decorrido até que um cliente recebesse a primeira interação da equipe.
- **Tempo médio de espera na fila: 3 horas, 35 minutos e 12 segundos** – o tempo médio que um cliente aguarda antes de receber atendimento.
- **Tempo médio até a primeira resposta: 2 minutos e 19 segundos**, um tempo relativamente curto, indicando eficiência inicial no contato.
- **Tempo médio de espera total: 8 horas, 14 minutos e 58 segundos**, refletindo o tempo médio desde a abertura do ticket até o atendimento.
- **Tempo médio de resposta: 17 minutos e 40 segundos**, representando o tempo médio entre uma solicitação do cliente e a resposta da equipe.
- **Tempo médio de atendimento: 2 horas, 39 minutos e 50 segundos**, que mede a duração total das interações com os clientes.

c. Tickets Abertos vs. Fechados

O gráfico exibe a evolução diária da quantidade de **tickets abertos e fechados** ao longo do período. Observa-se que, em vários momentos, há picos de atendimentos, sugerindo dias de maior demanda. A proximidade das curvas de tickets abertos e fechados indica um equilíbrio na resolução dos chamados, o que é um indicativo positivo de desempenho.

Acerca dos indicadores de satisfação e desempenho dos atendimentos realizados na plataforma BLIP CHAT, os dados refletem a qualidade do suporte oferecido e a percepção dos clientes sobre o serviço. A seguir:



Dados Gerais

- **Média geral de satisfação: 4,52** – indica uma avaliação positiva dos atendimentos.

- **Total de tickets fechados: 5.573**, demonstrando um volume significativo de atendimentos concluídos.
- **Total de respostas recebidas: 1.911**, que representam as interações dos clientes que avaliaram o serviço.
- **Taxa de resposta: 34,29%**, indicando que pouco mais de um terço dos clientes responderam à pesquisa de satisfação.

d. Satisfação Geral

O gráfico de pizza apresenta a distribuição das respostas de satisfação:

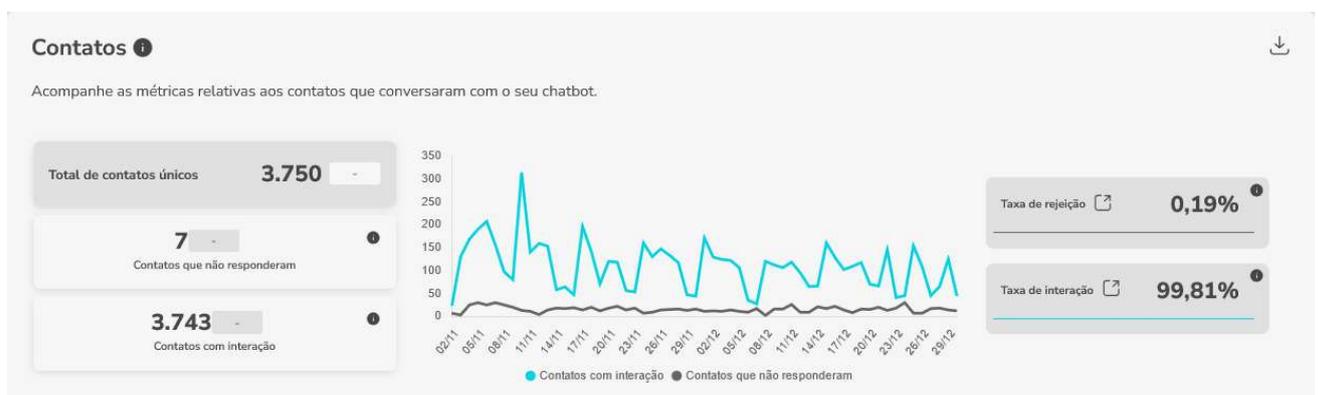
- **65,7% dos clientes não responderam** à pesquisa de satisfação, o que pode indicar uma oportunidade de engajamento para incentivar feedbacks.
- **30,3% dos clientes avaliaram positivamente (promotores)**, refletindo um índice satisfatório de atendimentos bem recebidos.
- Há uma pequena porcentagem de clientes **neutros e detratores**, que são aqueles insatisfeitos com o atendimento recebido.

e. Comparativo de Satisfação

O gráfico de barras detalha o desempenho dos atendentes, exibindo a quantidade de avaliações positivas (promotores), neutras, detratoras e sem resposta. Alguns pontos a destacar:

- O maior volume de interações não possui resposta, refletindo a tendência vista no gráfico de satisfação geral.
- Alguns atendentes apresentam maior concentração de avaliações positivas, enquanto outros têm um percentual mais elevado de ausência de feedback.

Os dados indicam que a satisfação dos clientes é predominantemente positiva, com uma média geral de **4,52**. No entanto, a taxa de resposta à pesquisa é relativamente baixa (**34,29%**), sugerindo a necessidade de estratégias para incentivar os clientes a avaliarem os atendimentos. Além disso, acompanhar o desempenho individual dos atendentes pode auxiliar na identificação de boas práticas e oportunidades de melhoria no suporte.



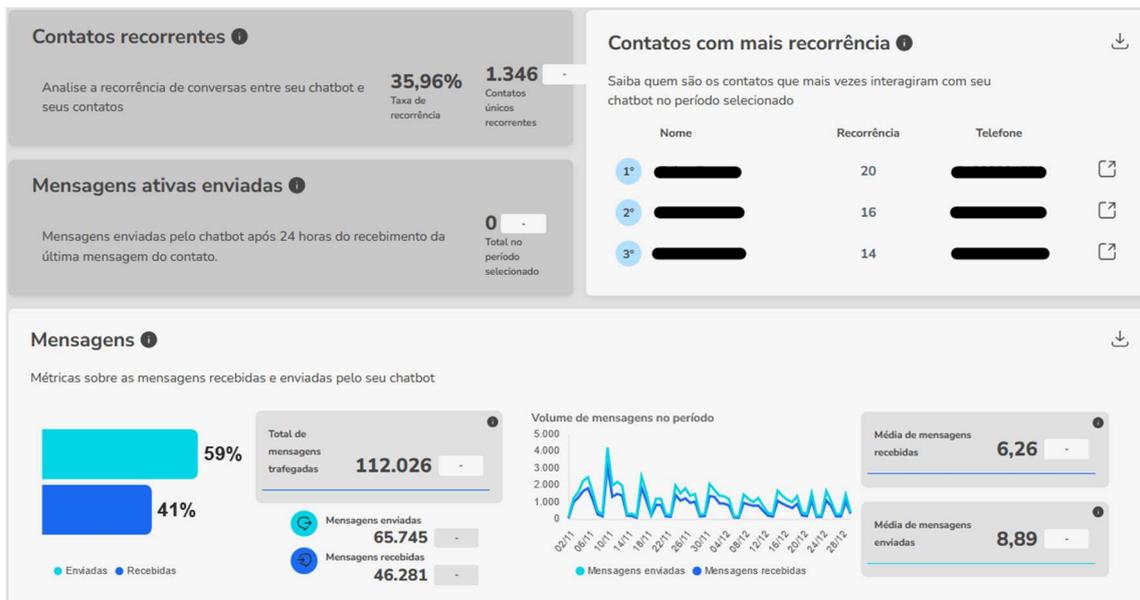
O gráfico apresentado no painel do *Blip Chat* oferece uma visão geral do desempenho do *chatbot* em relação aos contatos, com foco em métricas de interação e rejeição. Ele permite acompanhar a evolução diária do número de contatos e identificar padrões de comportamento dos usuários.

Métricas Principais:

- **Total de contatos únicos (3.750):** Indica o alcance total do *chatbot*, representando o número de pessoas distintas que interagiram com ele.
- **Taxa de rejeição (0,19%):** Demonstra a baixa porcentagem de usuários que não continuaram a conversa ou a rejeitaram, evidenciando um bom nível de aceitação do *chatbot*.
- **Contatos que não responderam (7):** Aponta para um número muito pequeno de usuários que iniciaram a conversa, mas não responderam às mensagens, sugerindo que a maioria dos contatos está engajada.
- **Taxa de interação (99,81%):** Reforça o alto nível de engajamento dos usuários, mostrando que a grande maioria interage com o *chatbot* após o primeiro contato.
- **Contatos com interação (3.743):** Representa o número de usuários que efetivamente interagiram com o *chatbot*, excluindo os que não responderam.

O gráfico de linhas exibe a evolução diária do número de contatos, separados entre "Contatos com interação" (linha azul) e "Contatos que não responderam" (linha cinza). A linha azul apresenta um crescimento ao longo do período analisado, com alguns picos de maior interação, indicando um aumento no uso do *bot*. A linha cinza, por sua vez, se mantém baixa e estável, confirmando o baixo índice de não resposta.

Os dados apresentados no painel e no gráfico sugerem que a ferramenta está sendo bem aceita pelos usuários, com um alto nível de interação e uma baixa taxa de rejeição. O crescimento do número de contatos ao longo do tempo indica que o *chatbot* está atraindo novos usuários e se tornando uma ferramenta útil para o público. Segue gráfico:



O painel apresenta um conjunto de métricas e informações sobre o desempenho do chat em um determinado período. Ele é dividido em três seções principais:

Contatos Recorrentes:

- **Análise da Recorrência:** Mostra a porcentagem de contatos únicos que retornaram ao *chatbot* (35,96%) e o número total de contatos recorrentes (1.346).
- **Contatos com Mais Recorrência:** Lista os contatos que mais interagiram com o *bot*, incluindo nome, número de vezes que interagiu (recorrência) e telefone.

Mensagens Ativas Enviadas:

- **Mensagens Enviadas Após 24 Horas:** Indica o número de mensagens enviadas pelo atendente após 24 horas da última mensagem do contato. Essa métrica é importante para avaliar o acompanhamento de clientes e o engajamento a longo prazo.

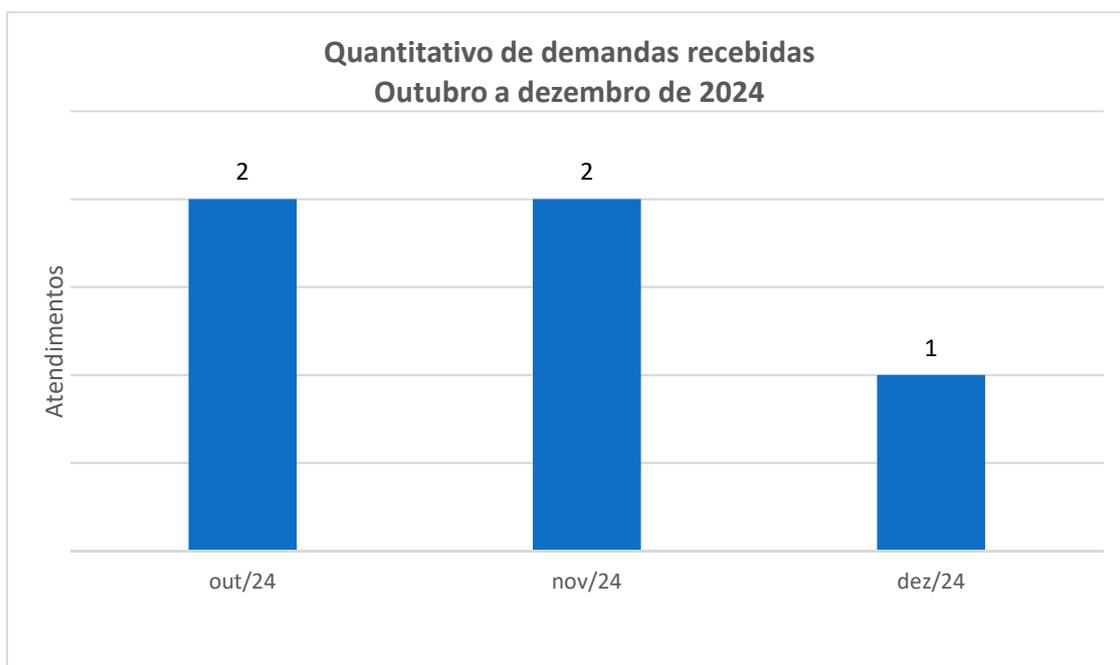
Mensagens:

- **Métricas de Mensagens:** Apresenta dados sobre o volume de mensagens trocadas entre o atendente e os usuários, incluindo:
 - Total de mensagens trafegadas: 112.026
 - Mensagens enviadas: 65.745 (59%)
 - Mensagens recebidas: 46.281 (41%)
- **Volume de Mensagens no Período:** Exibe um gráfico de linhas mostrando a evolução diária do volume de mensagens enviadas e recebidas.
- **Média de Mensagens:**
 - Média de mensagens recebidas: 6,26
 - Média de mensagens enviadas: 8,89

Os dados apresentados no relatório do *BLIP CHAT* demonstram um volume significativo de atendimentos, com um tempo médio de resposta eficiente, mas com alguns desafios em relação ao tempo de espera na fila e ao tempo total de atendimento. A análise desses indicadores permite ajustes na operação, buscando reduzir os tempos de espera e otimizar a experiência do usuário.

Quanto à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2024 (outubro, novembro e dezembro) esta recebeu 05 (cinco) manifestações, conforme Gráfico 01 a seguir, demonstrando o volume de manifestações recebidas mês a mês.

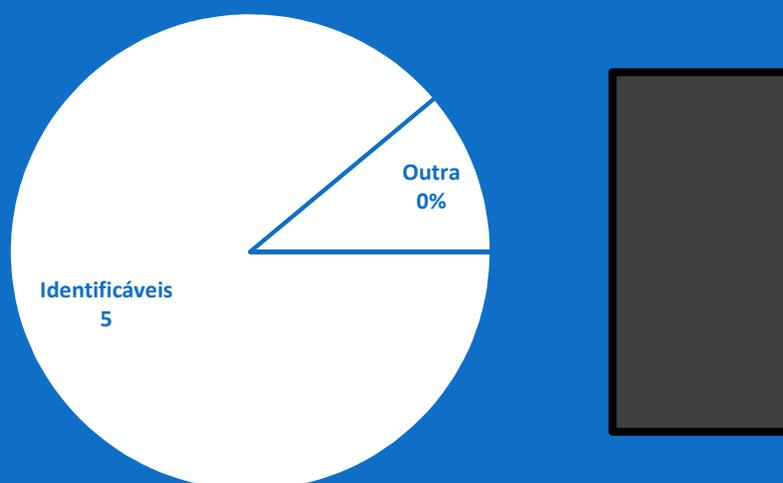
Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período de outubro a dezembro de 2024



Das 05 (cinco) manifestações registradas pelo público externo e interno na Ouvidoria do Sistema FIERN no terceiro trimestre de 2024 – outubro a dezembro, referente ao SESI-DR/RN, contabilizam 100% das ocorrências identificáveis, conforme demonstra o Gráfico 02 abaixo.

Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações registradas conforme o público

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR USUÁRIO OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2024



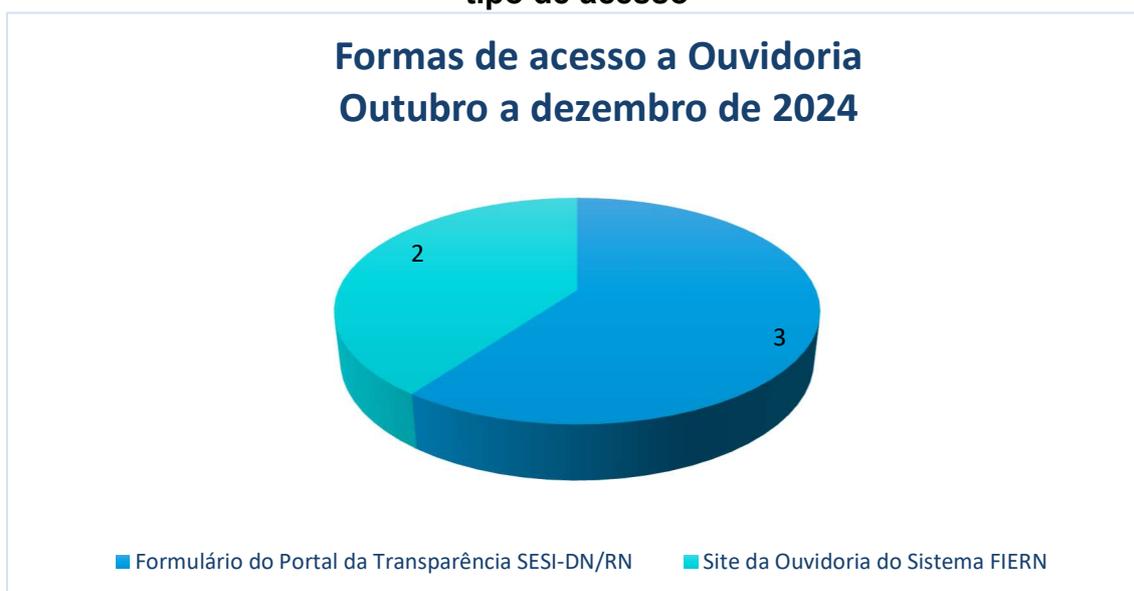
Fonte: Ouvidoria Sistema FIERN

Em virtude da mudança do Canal de Atendimento da Ouvidoria do Sistema FIERN, as ocorrências advindas do e-mail ouvidoria@fiern.org.br, bem como do telefone (84) 3204-6350, compreendidas no período de agosto/2024 até o dia 15 de novembro de 2024, foram registradas no Portal da Transparência do SESI, para a geração de protocolo e melhor controle e gestão.

A partir do dia 18 de novembro de 2024, foi realizada a *Go Live* do novo Canal de Integridade do Sistema FIERN, <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>, de modo a apresentar novos meios de comunicação para o público interno e externo com a Ouvidoria do Sistema FIERN, agora, gerenciada pela Deloitte, apresentando telefone 0800 721 3265, com funcionalidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, e novo e-mail integridadefiern@relatoconfidencial.com.br, bem como, ficando também disponível a possibilidade de atendimento presencial no horário das 09h às 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta-feira, no endereço av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59075-900, sob agendamento pelo telefone (84) 3204-6350 e pelo e-mail ouvidoria@fiern.org.br.

Em relação aos meios de acesso utilizados pelos públicos interno e externo para entrarem em contato com a Ouvidoria neste terceiro trimestre de 2024, consistiram no formulário do Portal da Transparência disponibilizado no Portal do SESI-DR/RN e no Site da Ouvidoria do Sistema FIERN, <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>, ora disponível no Portal do SESI DR/RN, conforme demonstra o Gráfico 03 abaixo.

Gráfico 03 – Número de manifestações registradas no período, conforme tipo de acesso

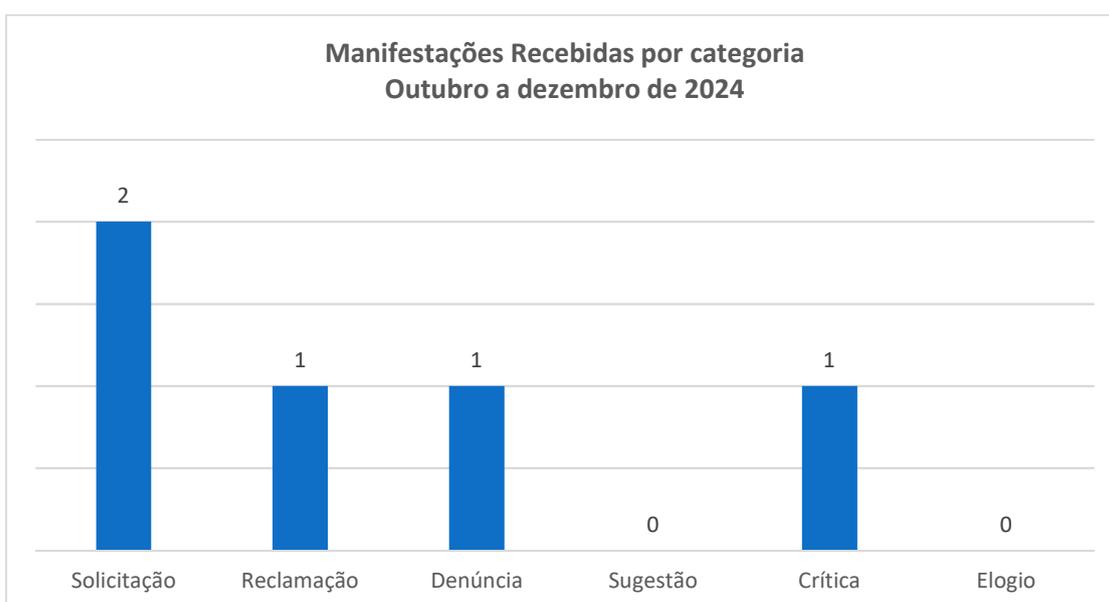


Fonte: Ouvidoria Sistema FIERN

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema FIERN são classificadas em 06 (seis) categorias, como já explanado acima, são elas: Elogio, Sugestão, Crítica, Solicitação com Alto Grau de Complexidade, Reclamação e Denúncia.

Pelo Gráfico 04 observamos que as manifestações mais recorrentes registradas de outubro a dezembro de 2024 referente ao SESI DR/RN foram 02 (duas) solicitações, 01 (uma) crítica, 01 (uma) reclamação e 01 (uma) denúncia.

Gráfico 04 – Número de manifestações registradas no período, conforme a categoria



A Ouvidoria do Sistema FIERN encaminha as manifestações recebidas em seu sistema, imediatamente, após registro do manifestante, gerando protocolo, pelo qual é possível fazer acompanhamento sempre que desejado.

Os prazos estabelecidos pela norma vigente da Ouvidoria do Sistema FIERN para a finalização das manifestações varia de acordo com o tipo de manifestação apreciada. Em se tratando de reclamação e solicitação com alto grau de complexidade, o prazo para a finalização das ocorrências é de 7 (sete) dias úteis. Já para denúncia, o prazo máximo é de 20 (vinte) dias úteis, prorrogáveis por igual período.

Assim, abaixo apresentamos o Gráfico 05 informando a situação do atendimento das manifestações registradas no período de outubro a dezembro de 2024 referente ao SESI DR/RN.

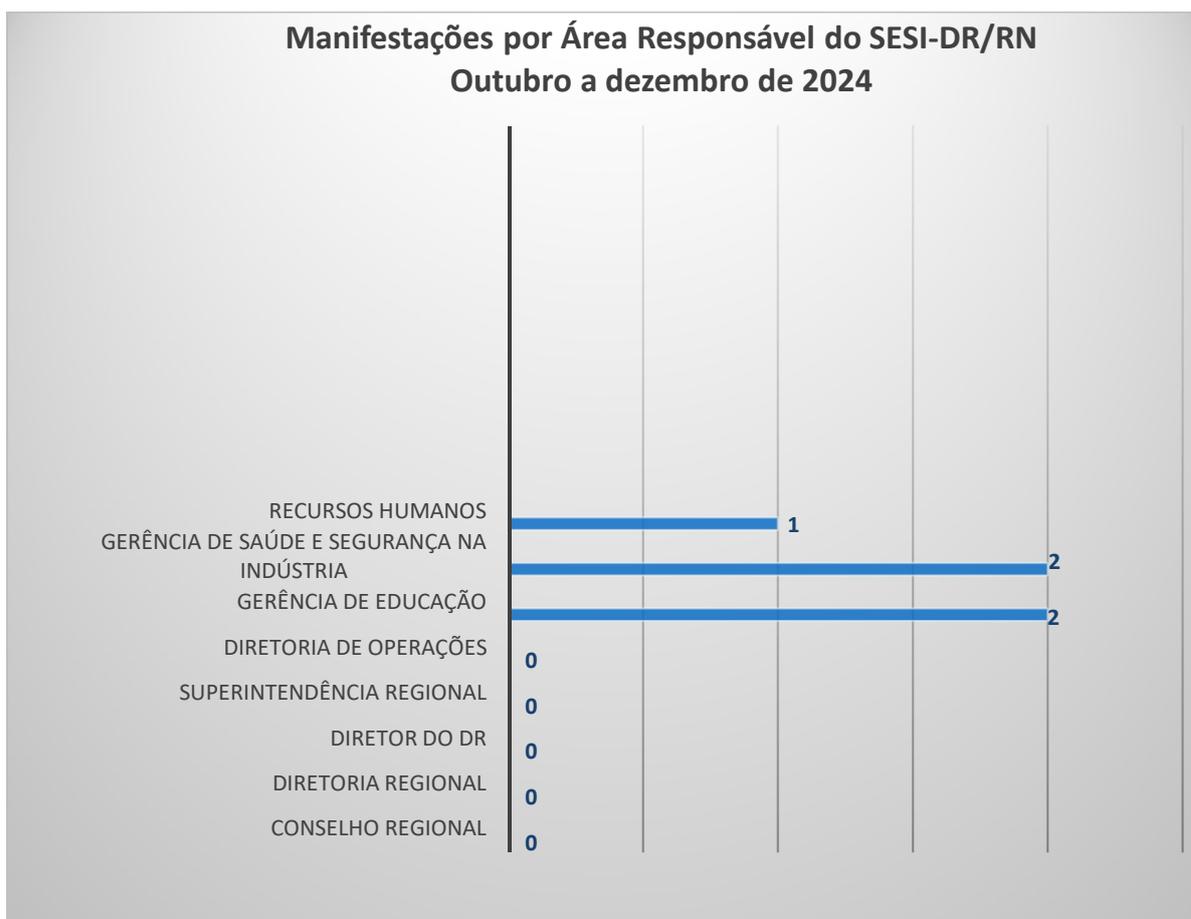
Ademais, informamos que, no Gráfico 05, além das 05 (cinco) manifestações registradas no período trimestral (outubro, novembro e dezembro de 2024), contabiliza-se, também, a manifestação (Denúncia), registrada na Ouvidoria no trimestre – julho a setembro de 2024, em andamento, porém dentro do prazo, vindo, por sua vez, ser finalizada em novembro/2024, mantendo-se o prazo legal.

Gráfico 05 – Situação do atendimento das manifestações registradas no período de outubro a dezembro de 2024



Analizamos também, pelo Gráfico 06 as Áreas Responsáveis do SESI DR/RN que foram demandadas pela Ouvidoria no período de outubro a dezembro de 2024.

Gráfico 06 – Demandas recebidas pela Ouvidoria por Área Responsável do SESI-DR/RN



Fonte: Ouvidoria Sistema FIERN

4. INDICADORES DE DESEMPENHO:

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas aos exercícios de 2023 e 2024, 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 Corporativo de *Compliance* do SESI RN.

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/RN e atuem de maneira

preventiva. Atualmente estamos estruturando as novas ferramentas adquiridas e analisando a revisão dos normativos e inclusão de novos indicadores, como já vistos nos gráficos apresentados acima.

- Prazo de resposta interna da Entidade para a ouvidoria. Observando o prazo de 7 dias úteis para baixa e média complexidade (reclamação, crítica, informação) e 30 dias úteis para alta (denúncia);
- Número de reclamação por área da organização;
- Número de ações corretivas que a empresa implantou em virtude da sinalização da ouvidoria/SAC;
- Índice de satisfação do cliente sobre o atendimento prestado pela ouvidoria/SAC;
- Índice de cliente que permanecem na empresa após atendimento com a ouvidoria/SAC;
- Nível de confiança do cliente após atendimento da ouvidoria/SAC;
- Índice de recomendação da empresa pelo cliente;
- Índice de clientes que retornaram com queixas após o atendimento da ouvidoria/SAC;
- Valor monetário que o cliente atendido representa para a empresa;
- Valor da duração de um atendimento e o retorno do mesmo;

Informamos que alguns novos indicadores já foram contemplados, inclusive a pesquisa de satisfação e a área de atuação, bem como, a Portaria de Criação da Ouvidoria foi revisada e publicada na intranet, sob o nº. 010/2024, que substitui a de nº. 016/2022. É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, deverão ser aperfeiçoados continuamente com a gestão. 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.

4.1 Resultados Apurados

a) A Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Quase a totalidade dos pedidos de informação (SAC) objeto do nosso escopo de monitoramento foram atendidos, com êxito, dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão, conforme externado em relatórios anteriores. Merecendo destaque a informação que nenhuma ocorrência da Ouvidoria foi atendida fora do prazo. O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido, o que transparece o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SESI RN.

b) Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento (SAC) foi 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/RN tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão, atendendo-os em questão de horas, como já explanado acima. Complementa-se também, que está em aperfeiçoamento o sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que irá integralizar as instâncias recursais e o responsável pelo Monitoramento de maneira sistêmica. 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, pelo link já disposto acima. Os pontos de melhoria a serem implantados nos próximos ciclos, já foram reportados acima.

c) Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No quarto trimestre de 2024, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SESI/RN, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão e da Ouvidoria. 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/ RN quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação. Possuindo ainda, nível satisfatório, conforme já relatado acima.

d) Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SESI, sendo disponibilizado o contato via whatsapp, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), chat online, e-mail e atendimento presencial. A página do SAC no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), que está passando por aperfeiçoamento, permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SESI.

e) Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação que estava em processo de implantação em 2023, agora já possui a medição do grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e é realizada após o encerramento do atendimento ao pedido de informação, consoante já comprovado acima. É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 1 a 10, sendo: 1 a 3 – muito insatisfeito; 4 a 5 – insatisfeito; 6 a 7 –

satisfeito; 8 a 10 – muito satisfeito. Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante será convidado, por whatsapp, a preencher a pesquisa de forma eletrônica. E mais, a nível Nacional, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 8,4, demonstrando, conforme a escala definida, que o cidadão considerou “muito satisfatório” o atendimento oferecido pelos órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria. Temos o desafio de engajar nossos clientes na resposta à pesquisa de satisfação.

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/RN. Agora em 2024, foi definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento e novos indicadores e métricas, os pedidos de informação e elogios, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não possuindo fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SESI/RN, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o melhoria e avanços quanto ao cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados, foram avaliadas e discutidas com o SESI DR/RN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC e da Ouvidoria. Uma delas foi a melhoria do processo de aperfeiçoamento das ferramentas 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 e melhoria contínua, prevenindo reclamações, bem como o aperfeiçoamento contínuo no atendimento dentro do prazo das demandas recebidas pelo SAC e Ouvidoria.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. Outra oportunidade de melhoria a ser avaliada pela área gestora é a possibilidade de rastrear os resultados das pesquisas de satisfação por Entidade, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SESI RN. Registra-se aqui, que estão previstas melhorias para todo o exercício de 2025, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria. As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SESI DR/RN abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

6. CONCLUSÃO:

Ao longo deste exercício, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi e será intensa no âmbito do SESI DR/RN. 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, revisão de normativos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SESI DR/RN vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza 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 e Ouvidoria, sem recursos apresentados pelo demandante. O prazo médio de resposta inferior ao previsto. Destacamos também que o índice de satisfação sinaliza que o SESI DR/RN 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, com as considerações apresentadas no item 5 - "Recomendações", os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação, cabendo o aperfeiçoamento das métricas e gestão dos dados, com vistas à sustentabilidade da Entidade.

Natal/RN, 31/01/2025.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE