

RELATÓRIO

DE MONITORAMENTO
DE ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO



SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC	4
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	6
2.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6
2.2 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DE ACESSO DO PÚBLICO	7
2.3 OUVIDORIA	8
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS	9
2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA	10
2.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS	10
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	11
3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	11
3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE	12
3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS	12
3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO	14
3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE	14
4. INDICADORES DE DESEMPENHO	16
4.1 RESULTADOS APURADOS NO PERÍODO	17
5. RECOMENDAÇÕES	19
6. CONCLUSÃO	20
7. REFERÊNCIAS	21



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e seus canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo SENAI da Paraíba no 1º trimestre do ano de 2024. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo gestão das demandas iniciadas no SAC, bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

No exercício de 2024 foi intensificado os procedimentos para o melhor atendimento das manifestações, procurando desenvolver o processo gestão das demandas com mais agilidade e efetividade quando se diz respeito a transparência das informações destes canais para o público, respeitando os critérios previstos na lei específica.

A entidade alinhada com as orientações do Departamento Nacional das Indústrias, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus



canais de acesso à informação, estas modificações no processo estão contempladas nas diretrizes de Compliance do Regional-PB e fizeram cumprir o que determina o **Decreto nº 9.781, que vincula o Serviço Social Autônomo à Lei de Acesso à informação – LAI nº 12.527/11.**

A divulgação do relatório com as informações dos indicadores sobre as manifestações dos cidadãos junto aos canais de comunicação terá sua publicação efetivada por meio do site do SENAI/Transparência/trimestralmente e no final de cada ano haverá o consolidado dos dados destes indicadores para acesso da sociedade.



1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC

Em conformidade com LAI foram estabelecidos que os responsáveis pelas demandas enviadas pelos cidadãos ao SAC, seriam; o **“Responsável Primário”** (atendente do SAC), que receberá as manifestações e realizará o contato inicial, registrando e classificando as solicitações por níveis de complexidade; o que estiver sob sua alçada será tratado e respondido, sendo gerado um protocolo para que o cidadão possa acompanhar o status da sua solicitação inicial podendo acompanhar o resultado do seu requerimento.

Nos casos que haja a necessidade de um tratamento diferenciado devido à complexidade da solicitação, esta será encaminhada para o **“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 SENAI 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.

Ficou designado pela alta gestão do SENAI-PB que **“Responsável pelo Monitoramento”** será a UCIC - Unidade de Controle Interno e Compliance da entidade, competindo-lhe zelar pela manutenção da integridade dos registros do SAC/Ouvidoria, expedindo orientações para o tratamento eficaz das manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de acesso ao cidadão, aprimorando a transparência do processo e



assegurando que os prazos de respostas para o cidadão sejam cumpridos.

É necessário salientar que os Relatórios de Monitoramento juntamente com os documentos de prestação de contas aos órgãos externos, integram a proposta de comunicação da entidade, reforçando o compromisso com a integridade e a transparência junto a 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 acumulado anual do primeiro trimestre do ano de 2024, foram realizados o total de **60 atendimentos** nos canais de acesso à informação do SENAI-PB, conforme o relatório de monitoramento que vem sendo disponibilizado no Portal da

Fiep/SENAI/Transparência/Integridade a cada trimestre do ano. O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI, apresentando de forma geral os aspectos do funcionamento de seus canais de comunicação, considerando o cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na

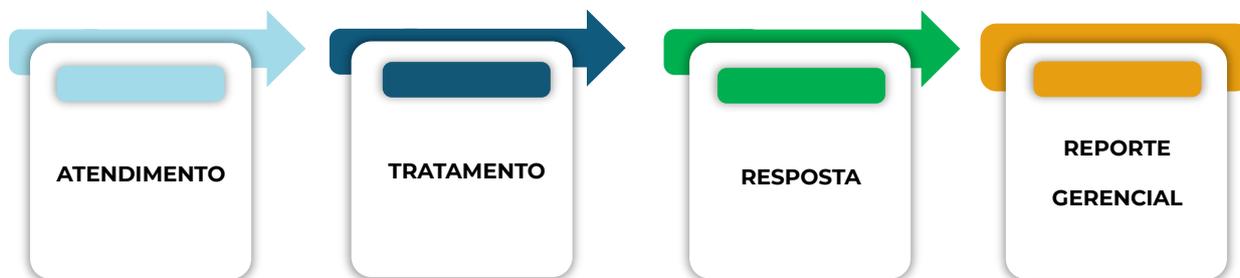


gestão dos sistemas e processos de acesso à informação durante o exercício de 2024.

2. SISTEMAS E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI tem a função de prestar informações, atender às solicitações, registrar elogios, sugestões e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O processo de acesso à informação é feito na página do Site do SENAI/SAC que está integrado ao sistema corporativo através dos formulários eletrônicos onde são registradas as manifestações dos cidadãos. Todo o fluxo de atividades do processo do SAC é acompanhado por meio de um protocolo gerado pelo sistema e pode ser acompanhado em suas etapas em tempo real pelo solicitante. Abaixo veremos o fluxo de atendimento:



Atendimento:

- Receber solicitação nos canais de atendimento;
- Registrar a solicitação no sistema de atendimento;
- Gerar Protocolo para a manifestação.

Tratamento:

- Classificar solicitação por nível de complexidade
- Realizar a tratativa e responder o cidadão;
- Encaminhar para Responsável Superior quando necessário;
- Acompanhar o tempo e prazo de resposta ao Cidadão.

Resposta:

- Validar a resposta com o Responsável Superior;
- Encaminhar a resposta ao Solicitante;
- Encerrar o atendimento.

Reporte Gerencial:

- Mensurar o desempenho dos resultados do atendimento.
- Gerar Relatórios com os indicadores dos registros;
- Prestar contas no Site Transparência.

2.2 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DE ACESSO DO PÚBLICO

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-PB pelos seguintes canais de comunicação:

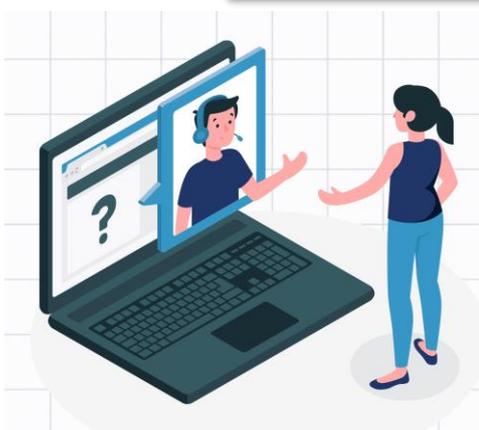
ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h e das 14h às 18h.

Avenida Manoel Gonçalves Guimarães, 195 – José Pinheiro – Campina Grande – Paraíba

SITE SENAI:

<http://informatica.fiepb.org.br/sac/senai>



TELEFONE SAC:

(83) 2101 – 5333

E-MAIL SAC:

sac@fiepb.org.br



2.3 OUVIDORIA

A ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o SENAI-PB e seus clientes internos e externos para promover a solução de problemas relevantes, que não tenham sido solucionados previamente pelo SAC. Além disso, é um canal de recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado página do Site do SENAI-PB, na aba 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 OUVIDORIA SENAI:

<http://informatica.fiepb.org.br/ouvidoria/senai>

E-MAIL OUVIDORIA:

ouvidoria@fiepb.org.br

TELEFONE OUVIDORIA:

(83) 2101 – 9775

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h e
das 14h às 18h.

Avenida Manoel Gonçalves Guimarães, 195 – José
Pinheiro – Campina Grande – Paraíba

A periodicidade da divulgação dos relatórios de monitoramento com os demonstrativos do SAC e da Ouvidoria são feitos trimestralmente, já o consolidado com os dados completos dos canais será exibido anualmente e os documentos publicados no Site do SENAI na aba Transparência/integridade até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fiepb.com.br/senai/integridade/>



2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS

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

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



2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA

Ficaram definidos, desta forma, os critérios para classificação das manifestações dos cidadãos registradas pelos canais de acesso à informação:

➤ **Baixa Complexidade:**

Aqueles em que, para análise da matéria, não se faz necessário o apoio do Responsável Superior e Máximo, podendo ser atendidos diretamente pelo Responsável Primário pelo atendimento do SAC.

➤ **Média Complexidade:**

Aqueles em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do Responsável Superior e/ou Responsável Máximo.

➤ **Alta Complexidade:**

Aqueles em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo.

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 nos prazos definidos no tópico 2.6 deste relatório.

2.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS

Os prazos de atendimento das solicitações dos cidadãos ficaram definidos da seguinte forma quarto normativo interno a instituição:

1. Baixa complexidade são de **02 (dois) dias úteis;**
2. Média complexidade são de **05 (cinco) dias úteis;**
3. Alta complexidade são de **10 (dez) dias úteis.**

Após o vencimento dos prazos acima, se o cidadão não ficar satisfeito com a resposta para a sua solicitação por algum motivo, ele poderá ingressar com o recurso na instância superior no prazo **de 10 (dez) dias úteis**, contados da publicação da decisão ou de sua omissão, e a instância superior terá que responder **em 5 (cinco) dias úteis**, contados da sua apresentação.

No caso de discordância sobre decisão do recurso, o cidadão poderá impetrar um novo recurso para os responsáveis máximos



O Superior Máximo da organização requerida terá **o prazo de 05 (cinco) dias úteis** para dar a resposta final do recurso.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

O processo de gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, com adoção dos sistemas de coleta de informações no que diz respeito as solicitações efetuadas pelos cidadãos, hoje é possível realizar o acompanhamento das demandas em tempo real verificando seus indicadores e fazendo o tratamento das demandas de forma mais ágil e assertiva.

Em 2024, a organização seguiu dando sequência ao aprimoramento das ações de atendimento do SAC, sempre buscando a atualização dos procedimentos e sistemas utilizados, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência.

Outras iniciativas de melhorias do processo estão sendo planejadas para melhor gerenciamento do fluxo de atendimento durante o exercício de 2024, são elas:

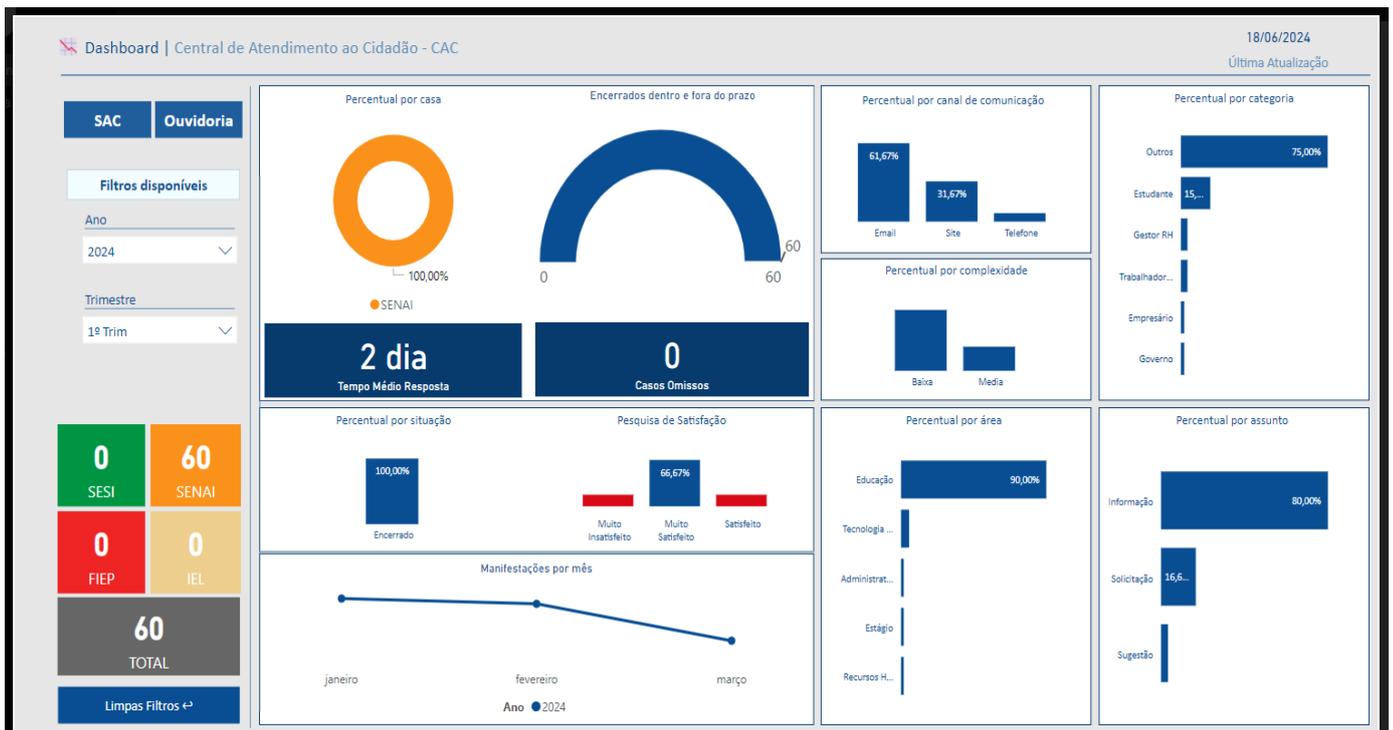
- *Melhorar a infraestrutura de atendimento e aumentando os recursos humanos responsáveis pela operacionalização do SAC;*
- *Repassar os principais GAPS identificados através do monitoramento do SAC/Ouvidoria para os respectivos setores chaves da instituição;*
- *Monitorar o sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelo SAC ao cidadão, para melhoria do processo;*
- *Atualizar a ferramenta de coleta informação dos cidadãos com finalidade de melhoria do processo de entrada e saída de informações, proporcionando uma melhor gestão dos resultados do SAC/Ouvidoria.*



3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE

Este tópico apresentará os resultados do volume de solicitações que deram entrada por intermédio dos SAC do SENAI-PB, no acumulado do primeiro trimestre (JAN-MAR) de 2024.

Abaixo veremos um breve comentário sobre as informações dos indicadores:



4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Neste tópico veremos os resultados dos indicadores de desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao primeiro trimestre do exercício de 2024, para o melhor acompanhamento foram elaborados parâmetros com a finalidade de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos do SAC do SENAI-PB.

A adoção destes indicadores de performance tem como objetivo medir se a qualidade do serviço de atendimento aos cidadãos está de acordo com o planejado para o processo, para isso, é realizado o acompanhamento da gestão dos registros e



tratamentos das demandas recebidas pelos canais de informação, verificando se o processo atingiu de forma efetiva o seu objetivo dentro dos prazos estipulados nos nossos normativos internos que se baseiam nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Indicadores de desempenho SAC



4.1 RESULTADOS APURADOS DOS INDICADORES

Do volume total dos registros de informações que foram feitos pelos canais de comunicação com o cidadão no 1º trimestre de 2024, e que estão sendo monitorados pelo órgão de controle do SENAI-PB, todos foram atendidos no dentro do prazo previsto de atendimento conforme regras do normativo interno, tendo bastante efetividade na resposta em sua totalidade.

As manifestações recebidas nesse acumulado foram de baixa complexidade, perfazendo **(78%)** das demandas, as outras **(22%)** foram de média complexidade, todas as solicitações foram atendidas abaixo do prazo de atendimento estipulado no normativo interno que é de até **02 a 05 dias úteis**.

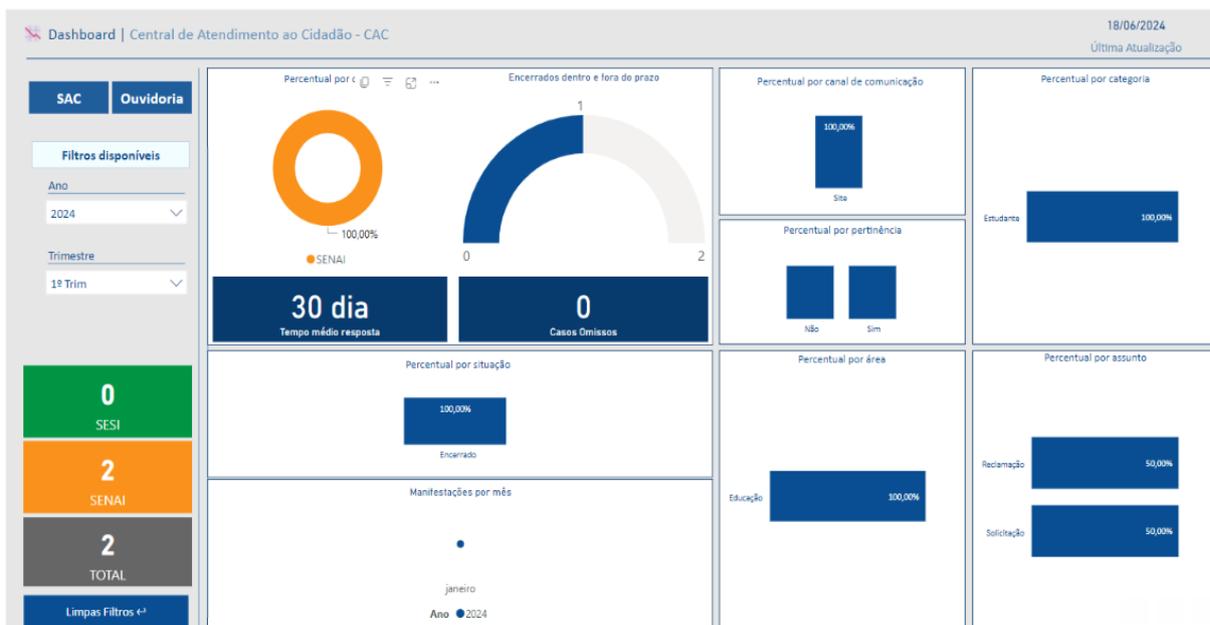
Portanto, o processo de atendimento vem cumprindo seu papel estando em conformidade com os prazos estipulados no documento regulador da entidade, proporcionando uma qualidade no serviço prestado ao cidadão.

4.1.1 Indicadores SAC SENAI



No SAC obtivemos um tempo médio de resposta para o cidadão de **2 dias uteis** para os atendimentos das manifestações recebidas, levando em conta o total das **60 solicitações** atendidas e tratadas.

4.1.2 Indicadores Ouvidoria SENAI



Os resultados dos indicadores da Ouvidoria mostram que todas as demandas formam atendidas, ao total foram 02 manifestações, sendo que o atendimento ficou fora do prazo estipulado no normativo interno do SENAI, que são de **10 dias uteis**, devido as demandas serem de alta complexidade.

Tivemos nesse período de acompanhamento apenas solicitações de alta complexidade.

A área mais demandada foi a área de Educação profissional. Os assuntos mais abordados foram: solicitações **(01)**, reclamação **(01)**.

Na Ouvidoria obtivemos um tempo médio de resposta para o cidadão de **30 dias** para os atendimentos das manifestações recebidas, levando em conta o total das 02 solicitações atendidas e tratadas.

Neste 1º período de apuração de 2024 não houve casos de omissão de atendimento de manifestações dos cidadãos no SENAI, sendo todos casos tratados e resolvidos pela área competente. Vale salientar a título de informação que é permitido ao cidadão acompanhar o status do seu atendimento por meio do protocolo gerado no registro inicial da solicitação, assim tem como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC/Ouvidoria em atendê-lo.

4.1.3 Indicador de Pesquisa de Satisfação dos cidadãos



O indicador de pesquisa de satisfação nos mostra que no primeiro trimestre desse período de mensuração a maioria dos cidadãos estão muito satisfeitos com atendimento e resolução das demandas relacionadas ao SAC-SENAI.



5. RECOMENDAÇÕES

Observa-se dentro do exercício de 2024, está sendo apresentado algumas ações para o aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC/Ouvidoria do SENAI-PB.

Devem ser implementadas as melhorias previstas no item 3.1 deste relatório, sempre visando o constante aprimoramento das atividades do processo de atendimento do SAC, buscando um serviço de excelência e referência em atendimento ao cidadão. Percebemos através do monitoramento, com base nos indicadores apresentados, o resultado foi satisfatório quanto ao trabalho desempenhado pela equipe de operacionalização do SAC e pela Ouvidoria com algumas ressalvas que segue no parágrafo abaixo.

Recomenda-se que, além de manter este padrão, devemos estar sempre atentos e abertos às demandas da sociedade, estas, nortearam as melhorias do nosso processo de acesso à informação por meio dos nossos canais de comunicação, como também, precisamos melhorar o tempo médio de atendimento da Ouvidoria e ampliar a divulgação da pesquisa de satisfação para melhor prestação de serviço ao cidadão.

6. CONCLUSÃO

O SENAI-PB vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação, utilizando sua ferramenta de gestão de atendimento 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 demonstram que os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC/ Ouvidoria, sem recursos apresentados pelos demandantes.

Então, concluímos que a entidade avançou consideravelmente nos resultados alcançados pelo SAC nos últimos anos desde a sua concepção, sempre em conformidade com as legislações externas e com os direcionamentos que são repassados ao nosso Regional pelo Departamento Nacional.



Os responsáveis pela gestão dos canais de acesso à informação ao cidadão, procuram por intermédio das lições apreendidas em períodos anteriores seguir as orientações do responsável pelo monitoramento, objetivando uma constante melhoria das atividades executadas no processo de coleta e tratamento dos registros informações solicitadas pelos cidadãos por meio dos nossos canais de atendimento. Todas estas ações buscam aumentar o desempenho do processo mediante uma gestão ágil e efetiva para as demandas recebidas.

Enfim, salvo as considerações apresentadas no item 5. “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram resultados eficientes e não demonstram resultados abaixo dos índices adequados e esperados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

Seguimos buscando novas iniciativas que permitam manter a excelência dos nossos serviços prestados pelo SAC/Ouvidoria, procurando sempre a transparência, agilidade, objetividade e integridade das informações repassadas ao cidadão por meio das manifestações feitas por estes canais de comunicação tão importante para sociedade.

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 SENAI nº 75/2016.
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016.
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SENAI/DN/ IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2024 - CNI, SENAI/DN.
- Instrução Conjunta nº 001/2024 – SENAI/SENAI-PB.

