SENAI
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Relatório de Monitoramento de Atividades

Canais de Acesso à Informação

2023

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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 em 2022 nos Canais de Acesso à Informação 11
3.2 Resultados e Informações Gerais 2022 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 SENAI 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, a agenda institucional, sob coordenação do Comitê Gestor, abordou uma série de propostas voltadas para implementação de melhorias necessárias 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, a criação de fluxogramas e ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/RN.

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 SENAI. A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de *Compliance* aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SENAI. 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, consulta ao protocolo gerado, 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 SENAI/DR 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 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.

Em 2022, também ocorreu a definição do "Responsável pelo Monitoramento", o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/RN, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais. A designação do Responsável pelo Monitoramento ocorreu em julho de 2022, com a designação da Unidade de *Compliance*, por meio de deliberação do Comitê Gestor. 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 SENAI/RN, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/RN 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. Em 2022, foram realizados o total de 1.100 atendimentos, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RN, constante no Portal da Transparência.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê Gestor, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade (**vide item 1 rodapé**) bem como os elogios recebidos pelo SENAI/RN via Portal da Transparência, Portal do SENAI, Portal da Indústria, telefone e e-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento. Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/RN, 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 exercício de 2022.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de *Compliance* do SENAI/RN 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. Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação, portanto, a partir do segundo trimestre do exercício de 2023. Relembrando que os relatórios anuais, de Ouvidoria e SAC, estão divulgados no link: https://www.rn.senai.br/integridade/.

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:

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Regional 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 é realizado via Site da Transparência e 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 SENAI/RN pelos seguintes meios de comunicação:

a) **Site da Transparência**: https://www.rn.senai.br/fale-conosco/
b) **Presencial:** segunda a sexta, de 08h às 12h e de 13:30 às 17:30, no edifício da Casa da Indústria, localizado na Av. Sen. Salgado Filho, 2860, Lagoa Nova, CEP 59.075-900.
c) **Portal do SENAI DR/RN**: https://www.rn.senai.org.br/
d) **Telefone:** 084 3204.6354
e) **Email:** sac@rn.senai.br

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SENAI - 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 pelo Comitê Gestor 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 SENAI/RN pelos seguintes meios de comunicação:

a) Telefone: (84) 3234-7842
b) Horário de atendimento: 09h às 12h / 14h as 17h
c) Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900
d) E-mail da ouvidoria: ouvidoria@fiern.org.br
e) Portais da Transparência: https://www.rn.senai.br/ouvidoria/

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/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.

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 SENAI 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; Elabora e analisa indicadores; Presta contas à sociedade; Atua em parceria com o Comitê Gestor.

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.senai.br/integridade/.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS:

3.1 Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de Acesso à Informação

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI Departamento Regional 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 SENAI/RN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, promovendo:

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, e
f) Novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias, com ênfase na geração de protocolo eletrônico e consulta virtual.

3.2 Resultados e Informações Gerais 2022

Em 2022 foram efetuados 4.000 atendimentos pelo SAC do SENAI RN. Destes, 3.731 foram através do chat online e 269 por e-mail. Nas ocorrências por tipo, 10 foram elogios, 10 foram reclamações, 11 foram solicitações, 95 foram sugestões e 3.874 pedidos de informações. Ao longo do ano, 14 foram atendidas com êxito e 3.986 estavam em andamento. Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram: Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação.

O Chat online do SENAI/RN foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação em 2022, seguido pelo e-mail institucional.

Quanto à Ouvidoria, o SENAI RN recebeu 30 ocorrências. Sendo 80% recebidas pelo Portal da Transparência e e-mail. E 60% reclamação e 7% Denúncias.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO:

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2022 e 2023, 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 de *Compliance* do SENAI/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 SENAI/RN. São eles:

1) **% de atendimento dentro do prazo;**
2) **% de satisfação do solicitante pelo atendimento;**
3) **% de solicitações escaladas para as instâncias recursais.**

É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, deverão ser aperfeiçoados 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. 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 SENAI/RN.

b) Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento 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 SENAI/RN tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, que está em desenvolvimento o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que irá prevê instâncias recursais e 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.

c) Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No exercício de 2022, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/RN, sendo todos os 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/ RN quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

d) 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 SENAI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial. A página do SAC/RN no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SENAI.

e) <u>Pesquisa de satisfação</u>

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o 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. 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 é convidado, por e-mail, a preencher a pesquisa de forma eletrônica. Em 2022, 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.

5. RECOMENDAÇÕES:

Como observado, o exercício de 2022 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/RN. Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento – pedidos de informação e elogios, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SENAI/RN, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados em 2022, foram avaliadas e discutidas com o SENAI/RN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC. Uma delas foi a 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.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e consequentemente 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 e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI/RN. Registra-se aqui, que estão previstas melhorias para o exercício de 2023, 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 SENAI/RN abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

6. CONCLUSÃO:

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SENAI/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, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SENAI/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, sem recursos apresentados pelo demandante. O prazo médio de resposta inferior ao previsto. Destacamos também que o índice de satisfação sinaliza que o SENAI/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, salvo 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.

Natal/RN, 31/05/2023.

Gerência Corporativa de Compliance