



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE
ATIVIDADES
CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES**

2024

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 | 16 |
| 5. Recomendações | 17 |
| 6. Conclusão | 18 |

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. A agenda institucional, sob coordenação do Comitê Gestor, aborda 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 aos exercícios anteriores, 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 Lei de Acesso à Informação - 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 Diretor 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.

Ao longo de 2023, 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, passando pela Ouvidoria. A designação do Responsável pelo Monitoramento ocorreu em julho de 2022, com a designação da Unidade de *Compliance* e Integridade por meio de deliberação do Diretor Regional. 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.

Importante registrar, que para o exercício de 2024, foram contratadas novas plataformas e ferramentas, objetivando uma melhor prestação de serviços aos clientes, privilegiando a agilidade. Estão em fase de implementação, com dados já consolidados da Ouvidoria neste quarto trimestre, e com relação ao SAC, objetivamos a contratação de um sistema de gerenciamento de atendimento ao cliente via WhatsApp, em parceria com o Departamento Nacional, para trazer diversos novos benefícios para o SENAI DR/RN. O WhatsApp permite uma comunicação rápida e eficaz com os clientes. As mensagens são entregues instantaneamente, o que reduz o tempo de espera e melhora a experiência do cliente. Incorporando o atendimento via WhatsApp, o SENAI-RN vai poder otimizar seus processos e reduzir custos. A comunicação eficiente contribui para a resolução rápida de problemas, aumentando a eficiência operacional.

Utilizar o WhatsApp com perfil comercial profissional, confere uma identidade comercial à marca. Isso aumenta a confiança dos clientes em se comunicar por um canal oficial. Vamos implementar funcionalidades com chatbot e inteligência artificial, para tornar mais eficiente o atendimento ao cliente, a exemplo que o SESI DR/RN vem fazendo.

O sistema também vai oferecer indicadores dos atendimentos para que possamos elaborar os relatórios exigidos pelo TCU e CGU com exigência trimestral de publicações. Em resumo, o uso estratégico do WhatsApp como canal de atendimento vai melhorar a relação com os clientes e otimizar processos internos. As informações serão extraídas 100% da ferramenta, que é diferente da formação de métricas do nosso modelo anterior, que era com atendentes de uma empresa terceirizada por e-mail e chat. Nesse novo Sistema, os indicadores são consolidados de acordo com o click do cliente na opção do menu escolhido no chat/ whatsapp, e teremos configurações observando suas especialidades e necessidades.

Assim, a estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI DR/RN com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas, processos e procedimentos, e 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 2024, foram realizados o total de 1.842 atendimentos, sendo 1.676 por whatsapp e 166 via Chat, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RN e 13 ocorrências, constante do Relatório da Ouvidoria. Com relação ao segundo trimestre, tivemos 04 ocorrências direcionadas à Ouvidoria e *as demandas do SAC foram direcionadas e tratadas pelas próprias Unidades receptoras, enquanto se*

perfenctualiza a implantação de ferramenta mais completa e unificada em indicadores, conforme exposto.

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 Diretor Regional, quais sejam: a) Atendimento Pessoal ou Menu; b) No Menu “Não é aluno SENAI”, no tipo Educação, as principais buscas foram sobre matrícula (presencial ou online), outras informações e programação de cursos; c) No Menu “aluno/ex-aluno”, no tipo Educação, os interesses flutuaram entre educação à distância, financeiro, secretaria escolar, menu anterior e pedagógico; d) No Menu “já é aluno SENAI”, no Tipo Educação, as respostas foram: “Aluno e Não sou aluno”; e) No Menu “cidade mais próxima”, as cidades citadas foram: Natal, Mossoró, Santa Cruz e outras cidades; f) No Menu “atendimento satisfatório: situação resolvida”, as respostas disponíveis foram Sim e Não; g) No Menu “Motivo Satisfação: situação resolvida”, as respostas de ações foram: agilidade na resposta, não opinar, comunicação eficiente, problema resolvido.

Além de informações gerais, como mensagens ativas por canal (whatsapp e Blip), os usuários ativos e engajados, entre aqueles que enviou e recebeu mensagem para o *chatbot*. Ressaltando, que tais informações foram recebidas pelo SENAI DR/RN, via Portal da Transparência, Portal do SENAI, telefone/whatsapp e e-mail.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI DR/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 referente ao segundo trimestre de 2024.

O escopo das análises apresentadas neste relatório segue as diretrizes estabelecidas no Plano de Monitoramento aprovado pelo Diretor Regional, abrangendo:

- **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.

Adicionalmente, em relação às informações extraídas do Relatório da Ouvidoria, os indicadores são compilados, por Tipo (solicitação, reclamação e denúncia), por Canal (Portal da Transparência e E-mail) e por Prazo (Dentro ou Fora do Prazo). Neste quarto trimestre, teremos novas métricas e indicadores, haja vista a implantação do canal de denúncia externo, como acima informado.

Ainda, 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 e SAC também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estão demonstrados nos relatórios referentes aos ciclos de avaliação. Relembrando que os relatórios anuais, de Ouvidoria e SAC, estão divulgados no link: <https://www.rn.senai.br/integridade/>.

Ainda, o presente relatório avalia o desempenho dos canais de acesso à informação no 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 SENAIRN 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 serão apresentados nos relatórios trimestrais dos próximos ciclos.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** do SENAI - 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 SENAI/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 SENAI/RN, o que permite o monitoramento completo de cada atendimento, garantindo eficiência e rastreabilidade durante todo o processo.

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 primordialmente 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 prédio CTGAS-ER, localizado na Av. Capitão Mor-Gouveia, 2770, Lagoa Nova, CEP 59.063-400.
- c) Portal do SENAI DR/RN:** <https://www.rn.senai.br/>
- d) Telefone/whatsapp:** 084 3204.6300

Com essas opções de atendimento, o SENAI DR/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 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 Diretor 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. As manifestações podem ser realizadas, pelo público interno e externo, nos canais de atendimento:

- Site da Ouvidoria disponível no Portal do SENAI 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.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/RN, no link do SAC, na aba “acompanhar ou recorrer”, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro no respectivo site, consoante link a seguir: <https://www.rn.senai.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; elabora e analisa indicadores; presta contas à sociedade; atua em parceria com o Superintendente Regional e demais comitês correlatos.

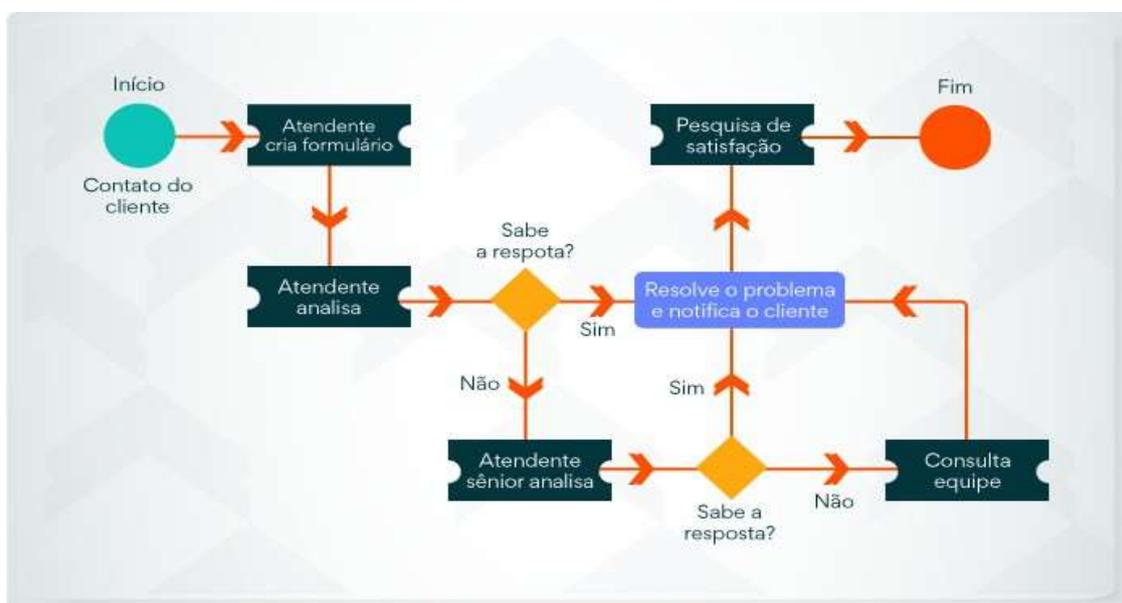
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link: <https://www.rn.senai.br/integridade/>.

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 SENAI - 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 SENAI 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

Ao longo de 2024 foram efetuados 1.842 atendimentos pelo SAC do SENAI DR/RN. Destes, a maioria foi através do whatsapp (1.676), e 166 (*blipchat*) por e-mail. Nas ocorrências onde o usuário enviou ou recebeu mensagem para o *chatbot*, 244 foram engajados e 276 ativos. Com relação à forma de atendimento, 97,26% opinaram a falar com a atendente e 2,76% se reportaram ao menu principal.

No “Menu Educação – não é aluno”, 24% tiveram interesse sobre matrícula presencial ou online, 48% em programação de cursos e 28% em outras informações. No critério, “aluno ou ex-aluno”, as ações de buscas foram: educação à distância obteve 9,09%, financeiro 40,91%, Secretaria escolar 38,64%, Menu anterior 6,82 e Pedagógico 4,55%.

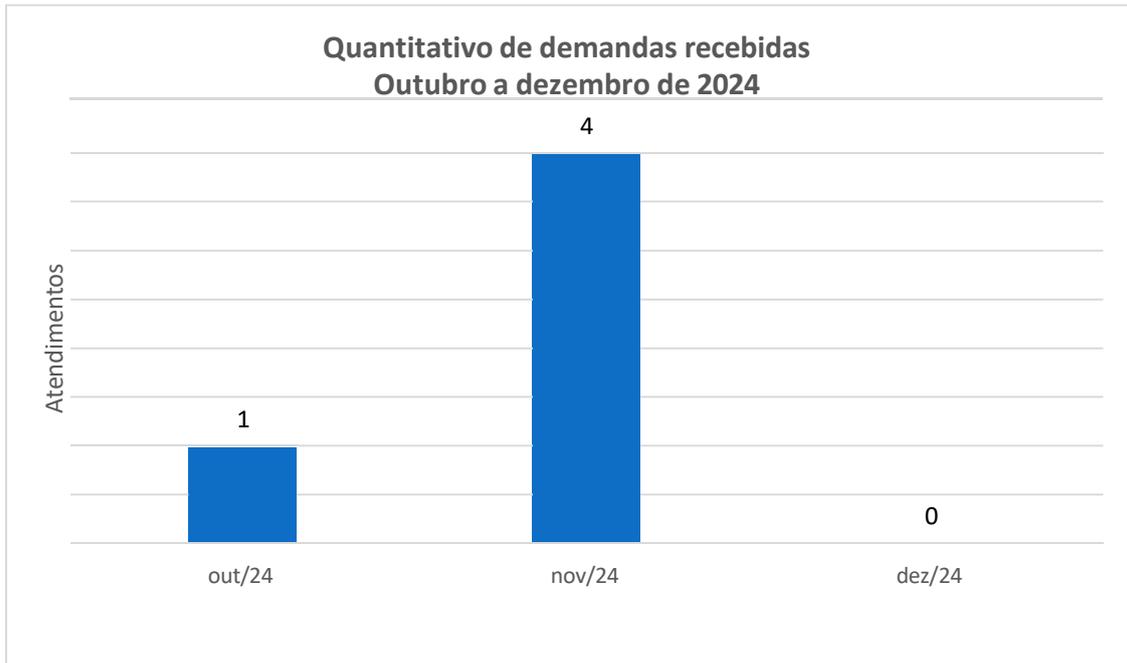
Ainda, na pergunta se “é aluno SENAI?”, 37.29% respondeu “sim” e 62,71%, “não”. A opção escolhida com relação à cidade foram: 69,18% de Natal, 27,09% de Mossoró, 0,47% de Santa Cruz e 3,26% de outras localidades. Na pesquisa de satisfação, a solicitação não foi resolvida em 15,15% e resolvida satisfatoriamente em 84,85%. Possuindo como motivo de satisfação: 34,62% na agilidade de resposta, 34,62% na comunicação eficiente, 26,92% no problema resolvido e 3,85% não opinaram.

Diante de tais números, informamos que estes decorrem da experiência que tivemos com o Chatbot, ora descontinuado, que trouxe novos indicadores dos relatórios para atender outros métricas, principalmente de assuntos e áreas demandadas, buscando atuar de maneira preventiva. Pontua-se aqui a mudança de ferramenta da operacionalização do SAC e Ouvidoria, justificando a alteração de dados com relação ao último relatório, possuindo o atual da Ouvidoria mais especificidade sobre os temas, tornando-o mais assertivo na resolução e aprimoramento contínuo. A operação do SAC atualmente é realizada por sistema próprio desenvolvido pela Gerência de Tecnologia do nosso Regional.

Ressaltando que o SENAI está buscando outra nova plataforma, junto ao Departamento Nacional, para o SAC e que os números atuais estão sendo consolidados pelas Unidades com apoio de um ponto focal designado pelo Diretor Regional.

Quanto à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2024 (outubro, novembro e dezembro), a Ouvidoria do Sistema FIERN recebeu 05 (cinco) manifestações referentes à Entidade do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI-DR/RN), conforme Gráfico 01 a seguir, demonstrando o volume de manifestações recebidas mês a mês.

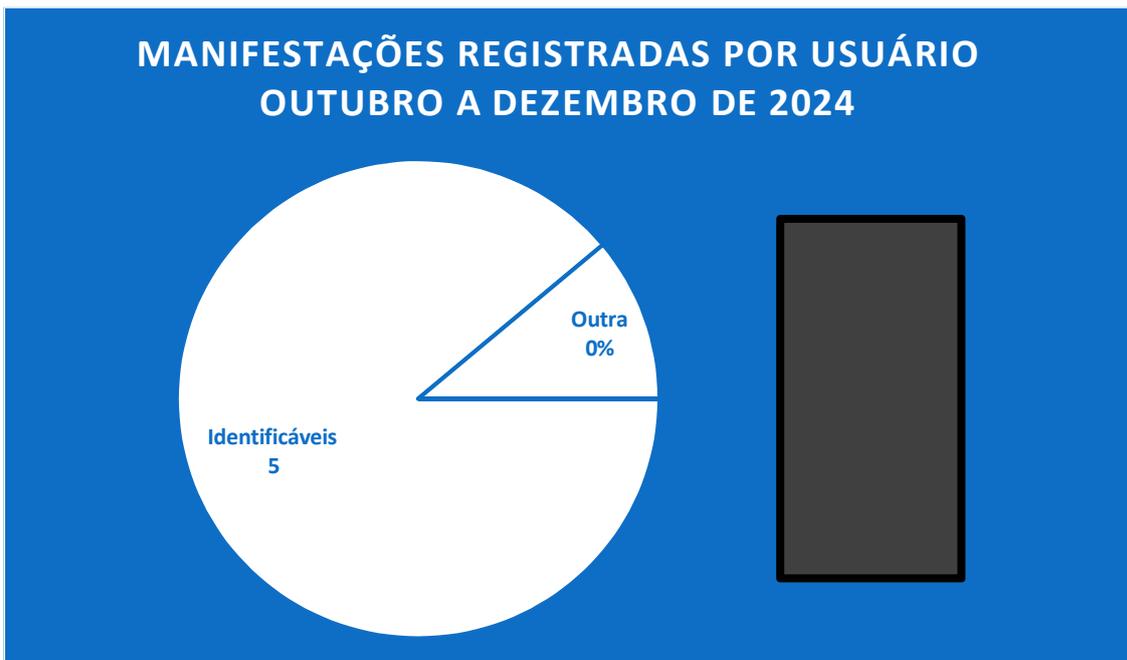
Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período de outubro a dezembro de 2024



Fonte: Ouvidoria Sistema FIERN

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

Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações registradas conforme o público



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 SENAI, para a geração de protocolo e melhor controle.

A partir do dia 18 de novembro de 2024, foi realizada a *Go Live* do 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, gerenciado pela Deloitte, apresentando telefone 0800 721 3265, com funcionalidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, e 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, como já exposto acima.

Em relação aos meios de acesso utilizados pelos públicos interno e externo para entrarem em contato com a Ouvidoria neste quarto trimestre de 2024, consistiram no formulário do Portal da Transparência disponibilizado no Portal do SENAI-DR/RN e no Site da Ouvidoria do Sistema FIERN, <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>, ora disponível no Portal do SENAI-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: Elogio, Sugestão, Crítica, Solicitação com Alto Grau de Complexidade, Reclamação e Denúncia, como já exposto acima.

Pelo Gráfico 04 observamos que as manifestações mais recorrentes registradas de outubro a dezembro de 2024 referente ao SENAI-DR/RN foram 03 (três) solicitações e 02 (duas) reclamações.

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



Fonte: Ouvidoria Sistema FIERN

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 SENAI-DR/RN.

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

Situação das manifestações registradas na Ouvidoria Outubro a dezembro de 2024

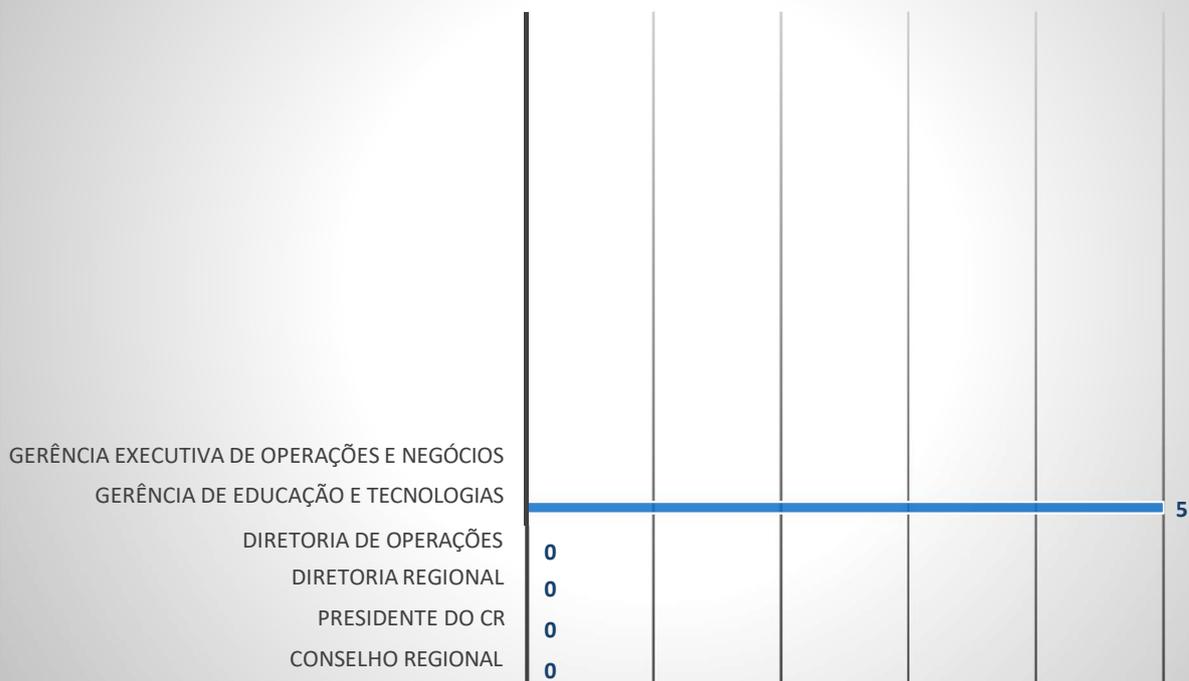


Fonte: Ouvidoria Sistema FIERN

Analisamos também, pelo Gráfico 06 as Áreas Responsáveis do SENAI-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 SENAI-DR/RN

Manifestações por Área Responsável do SENAI-DR/RN Outubro a dezembro de 2024



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 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 DR/RN e atuem de maneira preventiva. Atualmente estamos estruturando as novas ferramentas e analisando a revisão dos normativos e inclusão dos seguintes indicadores, como já vistos nos gráficos apresentados acima.

- Prazo de resposta interna da Entidade para a ouvidoria. Observando o prazo de até 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 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 até 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 DR/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 SENAI/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.

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 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. 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 via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SENAI, sendo disponibilizado o contato via whatsapp, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), 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 SENAI.

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, informando que quase 85% dos usuários pontuaram satisfatoriamente o atendimento. 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.

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 SENAI DR/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 SENAI DR/RN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC e da Ouvidoria. Uma delas foi a melhoria do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão a ser utilizada para o SAC, 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 recepcionadas pela 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 SENAI DR/RN. Registra-se aqui, que estão previstas melhorias para todo o exercício de 2025, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pela Ouvidoria e na contratação de sistema para operar as funcionalidades integrais do SAC. 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:

Ao longo deste exercício, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi e será 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, revisão de normativos, 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 na Ouvidoria 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 SENAI 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, objetivando priorizar a aquisição de ferramenta para gestão do SAC no exercício vindouro.

Natal/RN, 31/01/2025.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE