



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 2023	12
Quantidade de Pedidos de Informação por Semestre	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. Desde 2022, 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 de 2022/2023, 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*, 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



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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, 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. Em 2023, foram realizados o total de 3.437 atendimentos, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RN e 21 ocorrências, constante do Relatório da Ouvidoria, ambos disponíveis 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 Diretor Regional, quais sejam: por origem (chat online, e-mail, telefone), ocorrência por status (aberta, cancelada ou informação atendida), por tipo (informação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia), quantidade por mês, tempo médio de atendimento, status de SLA (com êxito ou em andamento), evolução (quantidade por mês) e atendimentos dentro e fora do prazo, recebidos pelo SENAI/RN via Portal da Transparência, Portal do SENAI, telefone e e-mail. 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 nos quatros trimestres de 2023.

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 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/>.



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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 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 edifício da Casa da Indústria, localizado na Av. Sen. Salgado Filho, 2860, Lagoa Nova, CEP 59.075-900, 4º andar.
- c) **Portal do SENAI DR/RN:** <https://www.rn.senai.br/>
- d) **Telefone:** 084 3204.6300
- 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 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. 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, 4º andar.
- 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



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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 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 Diretor 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/>.



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS:

3.1 Melhorias realizadas em 2022 e 2023 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 2023

Nos quatro trimestres de 2023 foram efetuados 3.437 atendimentos pelo SAC do SENAI DR/RN. Destes, a maioria foi através do chat online (3.430), e 7 (sete) por e-mail. Nas ocorrências por status, 05 foram reclamações, 3.433 pedidos de informações. A média de recebimento gira em torno de 286 demandas por mês. O tempo médio de atendimento das demandas foi de 15,7 horas. Estamos ajustando os novos indicadores dos relatórios para atender outras métricas, principalmente de assuntos e áreas demandadas, buscando atuar de maneira preventiva. Pontua-se aqui a mudança de ferramenta da operacionalização do SAC, justificando alguns ajustes que estão em fase de implantação.

O Chat online do SENAI/RN foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação em 2023.

Quanto à Ouvidoria, nos quatro trimestres, o SENAI RN recebeu 21 ocorrências. Sendo 14% em denúncia, 81% em reclamações, e 05% em elogios. O principal canal de atendimento foi o Portal da Transparência, com 86% das demandas, seguido pelo telefone, com 14%. Com relação ao prazo de atendimento, 90% foram atendidas dentro do prazo e 10% fora do prazo. Apontamentos quanto às melhorias serão reportadas a seguir.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO:

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas aos exercícios 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 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/RN e atuem de maneira preventiva. Atualmente estamos estruturando a nova ferramenta e analisando a revisão dos normativos e inclusão dos seguintes indicadores:

- - 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;

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, conforme externado em relatórios anteriores. Merecendo destaque a justificativa para o índice de 10% das ocorrências da Ouvidoria terem sido atendidas fora do prazo, em razão da complexidade da matéria apurada, imprimindo necessidade de diligências mais aprofundadas, preservando a segurança jurídica, a imparcialidade e isenção do relatório final. 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 (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 desenvolvimento o aperfeiçoamento do 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 ano de 2023, 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), chat online, e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC 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) Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação está em processo de implantação e terá por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e será realizada após o encerramento do atendimento ao pedido de informação. Vai ser 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 mans anteriores, 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. 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 nos quatro trimestres de 2023, foram avaliadas e discutidas com o SENAI/RN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC e da Ouvidoria. 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 e melhoria contínua, prevenindo reclamações, bem como o aperfeiçoamento 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 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



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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 2024, 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 e ao longo do exercício de 2023, 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, 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 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, 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.

Natal/RN, 26/01/2024.

Programa Corporativo de Compliance