

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2024

3º Trimestre



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4
2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	4
2.2. Ouvidoria	5
2.2.1. Tipos de Manifestações	7
2.3. Processos de Atendimento	7
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	9
3.2. Resultados	9
4. INDICADORES DE DESEMPENHO	11
5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO	13
7. REFERÊNCIAS	15

INTRODUÇÃO

O SENAI Tocantins disponibiliza os serviços de atendimento ao cidadão por meio dos canais de relacionamento com os seus clientes e comunidade. Para tanto, foi estabelecido procedimentos internos com instâncias recursais, dentre outros processos que compõem a gestão dos canais de acesso à informação.

Este relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações direcionados ao SENAI-Tocantins durante o 3º trimestre de 2024. Além disso, serão abordadas as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação.

O modelo nacional para o SAC foi definido, em comum acordo com os regionais, em 2016, conforme o plano de ação referente ao Acórdão nº 699 do TCU. Naquela ocasião, foram implementadas melhorias nos Departamentos Nacionais, Departamentos Regionais, Conselho Nacional do SESI e SENAI CETIQT.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponibilizado por meio do Site da Transparência da Entidade, e os outros canais de atendimento ao cliente do SENAI, atuam como primeira instância, onde as manifestações são recebidas, analisadas e tratadas.

Em atendimento a Lei de Acesso à informação (LAI), foram designados os Responsáveis Superior e Máximo, bem como suas atribuições. A Ouvidoria do SENAI-DR/TO foi definida como "Responsável Superior" e tem como atribuição decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC. Já a Diretora Regional do SENAI, é a "Responsável Máximo", a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Em 2023, foi definida a Área de Compliance como "Responsável pelo Monitoramento", dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI-DR/TO, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relativas ao tema, de forma harmônica e reservada com

as unidades responsáveis, devendo reportar a direção superior eventuais óbices e dificuldades encontradas no cumprimento de suas funções (Portaria SENAI Nº 023/2023).

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI-DR/TO 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.

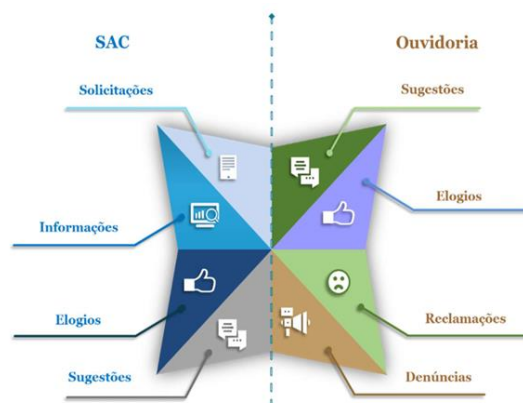
A periodicidade do monitoramento e da publicação do relatório das atividades dos canais de acesso à informação estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais. O presente relatório demonstra os resultados alcançados, cumulativamente, no primeiro, segundo e terceiro trimestres de 2024.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

O SENAI Departamento Regional do Tocantins disponibiliza um canal de acesso à informação chamado Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e Ouvidoria.

Figura 1 - Acesso à Informação



O SAC é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos, e tem como função receber e responder aos pedidos de informação e dúvidas apresentados pelos cidadãos, além de gerenciar o fluxo interno desse processo. Também é responsável pelos registros dos elogios e sugestões recebidas sobre produtos e serviços ofertados pelo SENAI.

O canal de acesso à informação é disponibilizado por meio do Site da Transparência, que está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-DR/TO pelos seguintes meios de comunicação:

Figura 2 - Meios de Comunicação

SITE DA TRANSPARÊNCIA DO SENAI-DR/TO http://transparencia.senai-to.com.br/FaleConosco	SITE INSTITUCIONAL DO SENAI-DR/TO http://transparencia.senai-to.com.br/FaleConosco
Telefone / WhatsApp do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) (63) 3229-5770	E-mail do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) faleconoscosenai@sistemafieto.com.br
Presencial Horário de atendimento: segunda a sexta (exceto feriados), das 08h às 12h - 14h às 18h ACSE 1, Rua de Pedestre SE 03, Lote 34-A, Edifício Armando Monteiro Neto, Plano Diretor Sul, Palmas – TO, CEP: 77020-016	

Nota 1: O SAC está em processo de reestruturação.

2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Tocantins atua como mediadora dos interesses internos e externos, buscando promover a solução qualificada de problemas que afetam a satisfação das partes envolvidas junto a entidade.

Se trata de um canal de manifestação independente e imparcial. Sua atuação contribui para estabelecer vínculos de confiança mútua entre as partes, ao intermediar soluções que buscam atender, sempre que possível, aos interesses das pessoas envolvidas. Isso resulta na construção de uma relação sólida e duradoura.

São objetivos específicos da Ouvidoria.

- I. Mediar o diálogo entre a entidade e seus públicos, de forma a promover a solução de questões relevantes;
- II. Representar os interesses dos públicos demandantes;
- III. Sistematizar as informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria do SENAI foi designada pela Portaria nº 023/2023 para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC não atenda a demanda, 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-DR/TO pelos seguintes meios de comunicação:



Atendimento Presencial: Segunda à Sexta-Feira, das 8hs -12hs e 14hs às 18hs. Endereço: ACSE 1 Rua de Pedestre SE 03 LOTE 34-A, Térreo, Edifício Armando Monteiro Neto Plano Diretor Sul – Palmas -TO CEP: 77020-016.



Telefone: (63) 3229-5752



E-mail: ouvidoria@sistemafieto.com.br



Site da Transparência do SENAI-DR/TO

<http://transparencia.senai-to.com.br/Ouvidoria>

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-DR/TO, no link do SAC, por meio da inserção do número do protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

2.2.1. Tipos de Manifestações

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

- ✓ **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.

2.3. Processos de Atendimento

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

Atendimento:

- ✓ Recebe a manifestação;
- ✓ Registra a manifestação;
- ✓ Gera o protocolo.

Tratamento:

- ✓ Classifica a manifestação;
- ✓ Encaminha para área gestora quando necessário;
- ✓ Monitora as respostas e prazos.

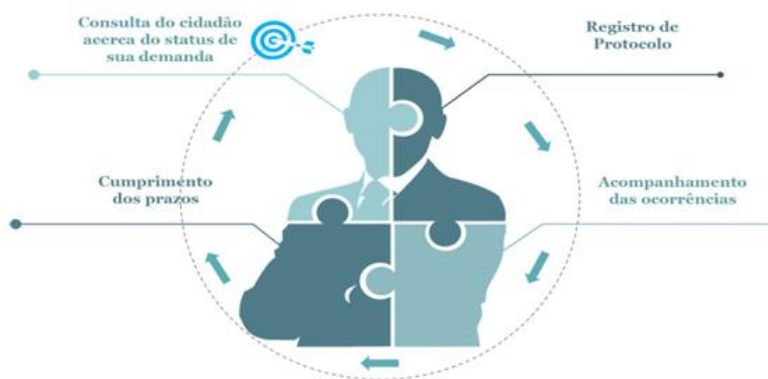
Resposta:

- ✓ 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.

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 Grupo Focal de Transparência e Gestão do SENAI-DR/TO.

Figura 3 - processos de Atendimento



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: <http://transparencia.senai-to.com.br/Integridade> .

No 3º Trimestre de 2024, a Ouvidoria não recebeu nenhuma demanda referente a recursos advindos dos canais de manifestação do SAC.

Portanto, todas as demandas foram resolvidas no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

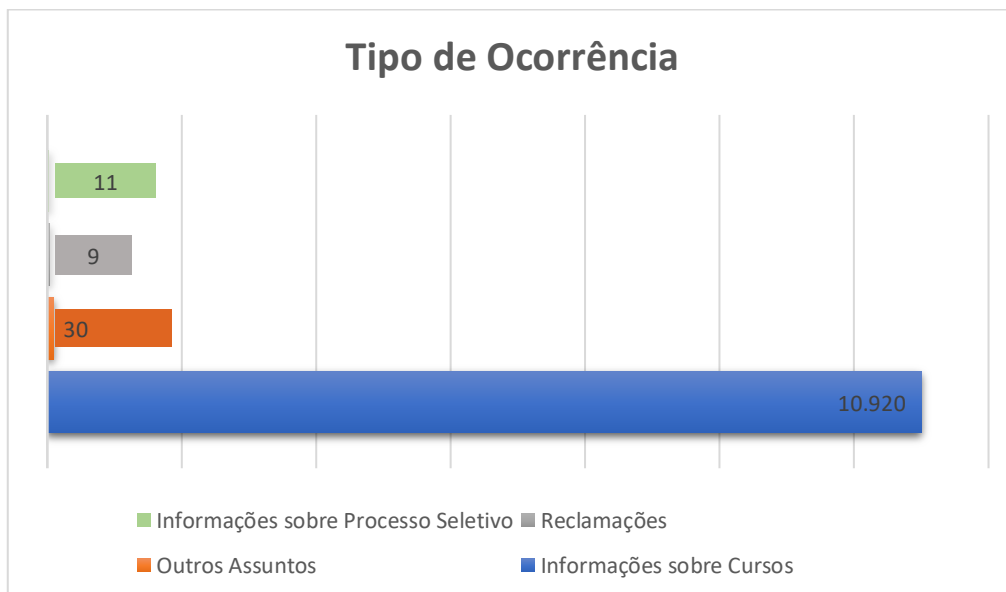
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.2. Resultados

3.2.1. Quantidade de Pedidos de Informações.

Até o 3º Trimestres de 2024, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) efetuou atendimentos de um total de 10.971 (dez mil, novecentos e setenta e um) solicitação de pedidos de informação. Dentre estas, 10.920 (Dez mil novecentos e vinte), referiam a Informações sobre Cursos, enquanto 30 (trinta) abordaram outros assuntos, 11 (onze) trataram de processo seletivo, 9 (nove) foram classificadas como Reclamação e 1 (uma) como Sugestão.

As principais ocorrências demandadas pelos cidadãos no período foram:

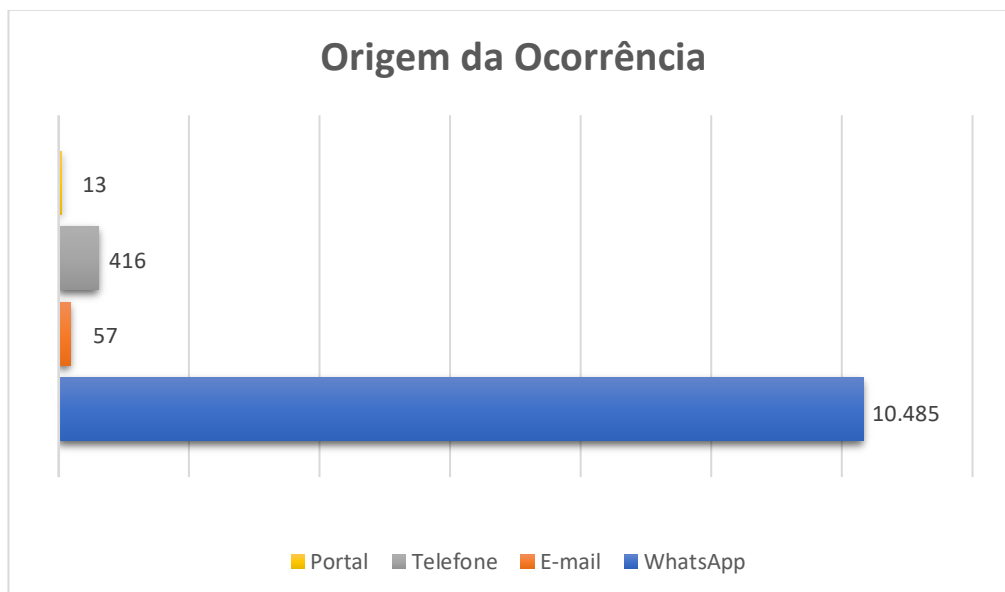


Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, até o 3º Trimestre de 2024.

3.2.2 Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação

Dentre os 10.971 (dez mil, novecentos e setenta e um) pedidos de informações recebidos, o WhatsApp destacou-se como o meio de comunicação mais utilizado, com um total de 10.485 (dez mil, quatrocentos e oitenta e cinco)

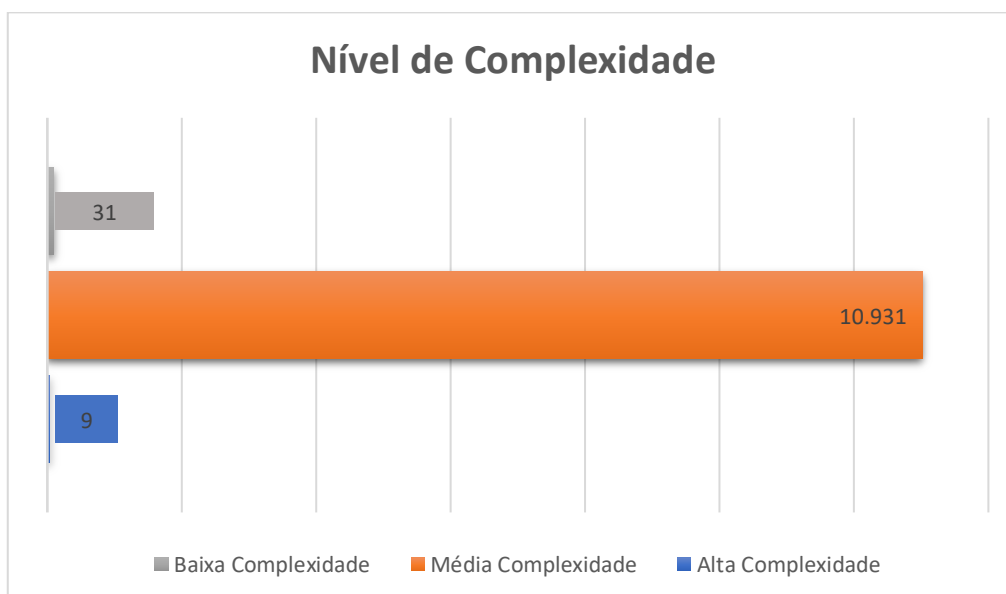
solicitações. Em seguida, o telefone foi o canal escolhido por 416 (quatrocentos e dezesseis) pessoas. O e-mail 57 (cinquenta e sete) e o portal do SENAI recebeu 13 (trezes) demandas.



Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, até o 3º Trimestre de 2024.

3.2.3 Quantidade de Pedidos de Informações por Nível de Complexidade

Do Total de 10.971 (dez mil, novecentos e setenta e um) pedidos de informações recebidos no 3º trimestre de 2024, 10.931 (dez mil, novecentas e trinta e uma) foram classificadas de Média Complexidade, 31 (trinta e uma) de Baixa Complexidade e 9 (nove) foram classificados como Alta Complexidade.



Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, até o 3º Trimestre de 2024

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, relativas ao 3º Trimestre de 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 de Compliance do SENAI/DN e SENAI-DR/TO.

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/TO.

4.1. Resultados Apurados

4.1.1 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Do Total de pedidos de informações, 10.967 (Dez mil novecentos e sessenta e sete) foram atendidos dentro do prazo e 4 (quatro) fora do prazo.

4.1.2 Prazo de Atendimento

O prazo médio de atendimento dos pedidos de informações foi **de 2,99 dias úteis.**

O indicador permite aferir que a equipe do SAC do SENAI Tocantins tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão.

4.1.3 Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos:

No 3º Trimestre de 2024, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/TO, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

4.1.4 Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC se encontra 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 SENAI DR-TO no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SENAI.

4.1.5 Pesquisa de Satisfação

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 da manifestação.

O Senai Tocantins está em processo de reestruturação no Serviço de Atendimento ao Cidadão, e a partir do mês de maio de 2024 passamos a realizar pesquisa de satisfação após o encerramento dos atendimentos.

Diante da não obrigatoriedade de resposta do cliente, recebemos 359 avaliações, sendo elas 352 como experiência Positiva e 7 experiências Negativa, todas entre os meses de junho a setembro. Meses anteriores não houveram registros.

Ressaltamos que continuamos em processo de melhorias que permitirão uma maior abrangência na realização da pesquisa, possibilitando uma mensuração mais efetiva.

5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

O SENAI Tocantins vem cumprindo, satisfatoriamente, as disposições que lhe cabem 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 foi de **2,99** dias úteis. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Ainda durante o 3º Trimestres de 2024, o SENAI-DR/TO reafirmou o seu compromisso com a melhoria contínua das atividades constantes dos canais de acesso à informação. Por meio da realização de iniciativas voltadas ao aprimoramento do processo de gestão, buscou-se melhorar continuamente o desempenho das atividades vinculadas ao processo de atendimento ao cidadão, de forma a garantir resultados cada vez melhores em todos os indicadores.

Destaca-se também a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas com a integração das redes sociais, portal da entidade e portal da transparência, estas melhorias proporcionam maior controle, acompanhamento e conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. Outra melhoria em curso é a reestruturação do SAC, que entre as ações de melhorias incluem a pesquisa de satisfação dos clientes.

O aprimoramento desse processo é uma pauta contínua no âmbito do SENAI-DR/TO e, havendo a identificação de situações que permitem o aperfeiçoamento, afim de cumprir o monitoramento de forma mais efetiva, as mesmas serão alinhadas com as áreas pertinentes.

Os indicadores apresentados demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante, bem como a existência de

prazo médio de resposta abaixo do prazo previsto em normativos, mostrando-se adequado para a gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

Nosso compromisso é garantir que os normativos relacionados aos direitos dos cidadãos junto ao Sistema Indústria, especialmente no SENAI Tocantins, sejam observados e mantidos.

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 e nº 25/2016;
- ✓ Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- ✓ Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/SENAIDN, IEL/NC;
- ✓ Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, SESI/SENAI DN;
- ✓ Portaria SENAI-DR/TO 023/2023.



SENAI Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

FIETO Federação das
Indústrias do Estado
do Tocantins