

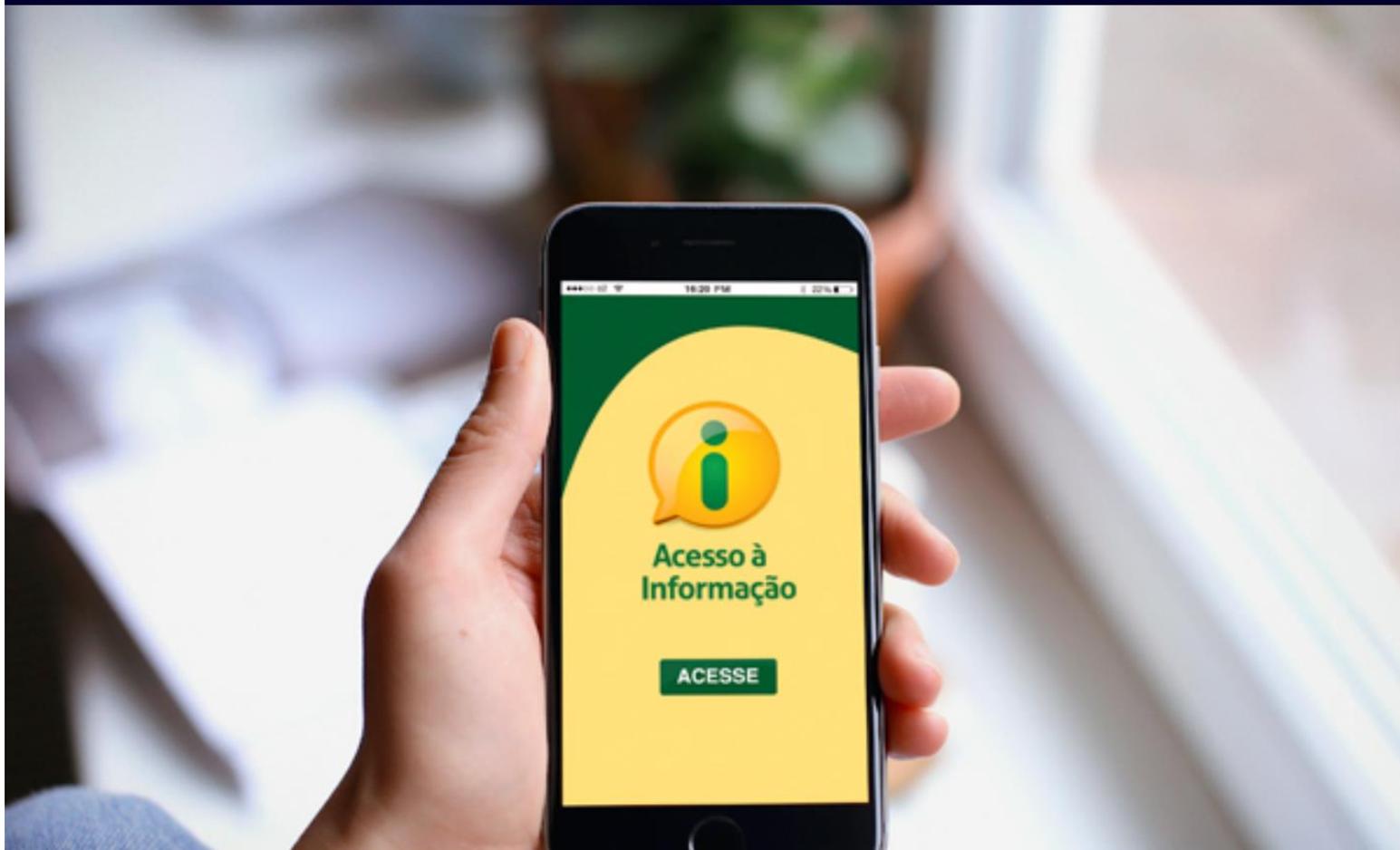


Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
PELO FUTURO DO TRABALHO

# Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

Departamento Regional do Tocantins

4o Trimestre/2022



## Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>03</b>
<b>2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional do Tocantins</b>	<b>05</b>
<b>2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).....</b>	<b>06</b>
<b>2.2. Ouvidoria.....</b>	<b>07</b>
<b>2.2.1. Tipos de Manifestações.....</b>	<b>08</b>
<b>2.3. Processos de Atendimento.....</b>	<b>09</b>
<b>3. Resultados e Informações Gerais.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Resultados e Informações Gerais.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1.1. Quantidade de Pedidos de Informações .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1.2. Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1.3. Evolução dos atendimentos.....</b>	<b>11</b>
<b>4. Conclusão.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Referências.....</b>	<b>13</b>

## 1. Introdução

O tema Transparência das Informações vem sendo discutido pelas esferas fiscalizadoras desde 2009, quando a Lei de Diretrizes Orçamentárias estabeleceu aos serviços sociais autônomos a divulgação, na internet (rede mundial de computadores), de dados sobre a execução orçamentária, estrutura remuneratória, entre outros.

Desde então, várias iniciativas vêm sendo capitaneadas pelo Departamento Nacional e pelo Comitê de Transparência no sentido de aprimorar a sistemática de divulgação de informações, inclusive com a promoção de fóruns e debates junto ao Departamento Regional, por meio dos grupos focais, capacitações técnicas, elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão entre outras, no sentido de melhor atender aos anseios da sociedade e às instâncias externas de fiscalização.

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, foi iniciada a implementação de melhorias. Em 2022, o Departamento Nacional encaminhou diretrizes normativas de adequação do Serviço de Atendimento ao Cliente que passa a se chamar Serviço de Atendimento ao Cidadão em atendimento a Lei de Acesso à Informação.

Para tanto, foi realizada a contratação de empresa especializada para a execução dessa adequação, e o estabelecimento dos procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, a criação de fluxogramas ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI-DR/TO.

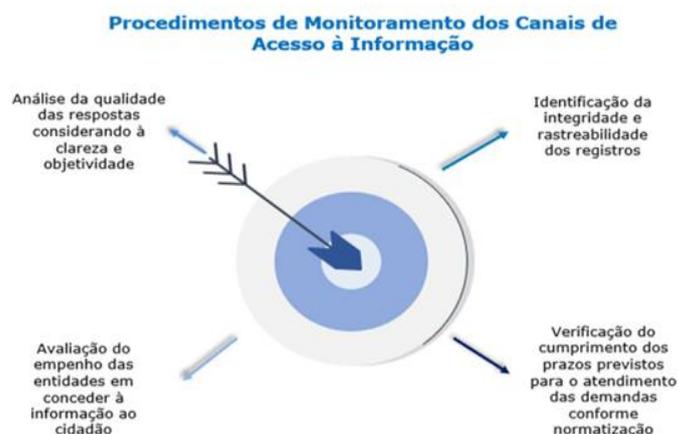
Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação. As devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI. A otimização dos

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 iniciadas no exercício de 2022, necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, 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.

A Ouvidoria do SENAI-DR/TO 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 a Diretora 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.

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 dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais. Até o 4º Trimestre de 2022 tivemos 24.592 pedidos de informações.

A estruturação e a abrangência das análises constantes neste relatório observaram o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade<sup>1</sup>, bem como os elogios recebidos pelo SENAI-DR/TO via Portal da Transparência, Portal do SENAI, 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-DR/TO, 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 até o 4º Trimestre de 2022.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Compliance do SENAI-DR/TO 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 do exercício de 2023.

## **2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional do Tocantins**

### **2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)**

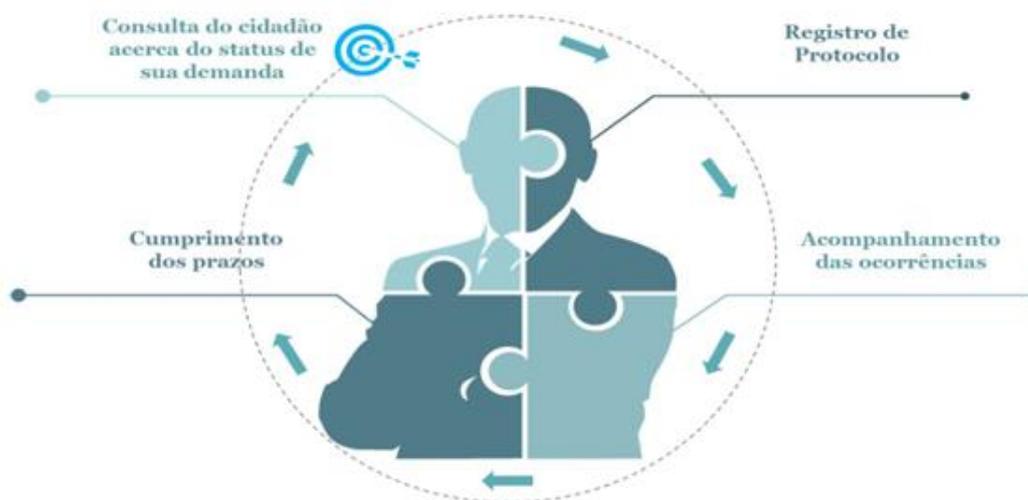
O SENAI Departamento Regional do Tocantins possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

---

<sup>1</sup> 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.

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 realizado via Site da Transparência 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-DR/TO pelos seguintes 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.

#### 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

## 2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Tocantins é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

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](mailto:ouvidoria@sistemafieto.com.br)



**Site da Transparência do SENAI-DR/TO**

O acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-DR/TO, 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.

SITE DA TRANSPARÊNCIA DO SENAI-DR/TO  
<http://transparencia.senai-to.com.br/FaleConosco>

### 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, são estas: Pedidos de informação:

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



## 2.3. 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:

### 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.

## 3. Resultados e Informações Gerais

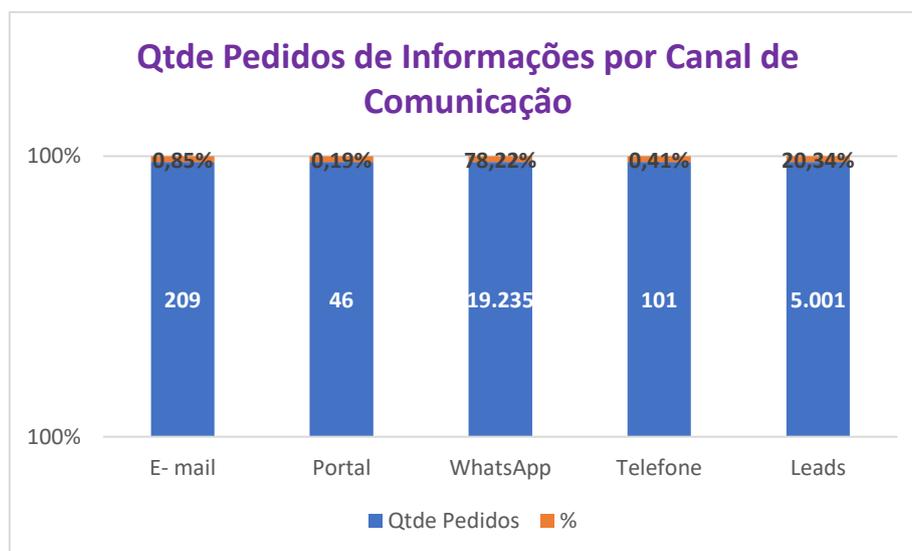
### 3.1. Resultados e Informações Gerais até o 4º Trimestre de 2022

#### 3.1.1. Quantidade de Pedidos de Informações

Até o 4º Trimestre de 2022 o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) foram efetuados 24.592 atendimentos de pedidos de informação. Do total de pedidos de informações, foram referentes a informações sobre cursos, reclamações, informações sobre processos seletivos, consultas, sugestões, informação sobre licitações entre outros assuntos.

#### 3.1.2. Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação

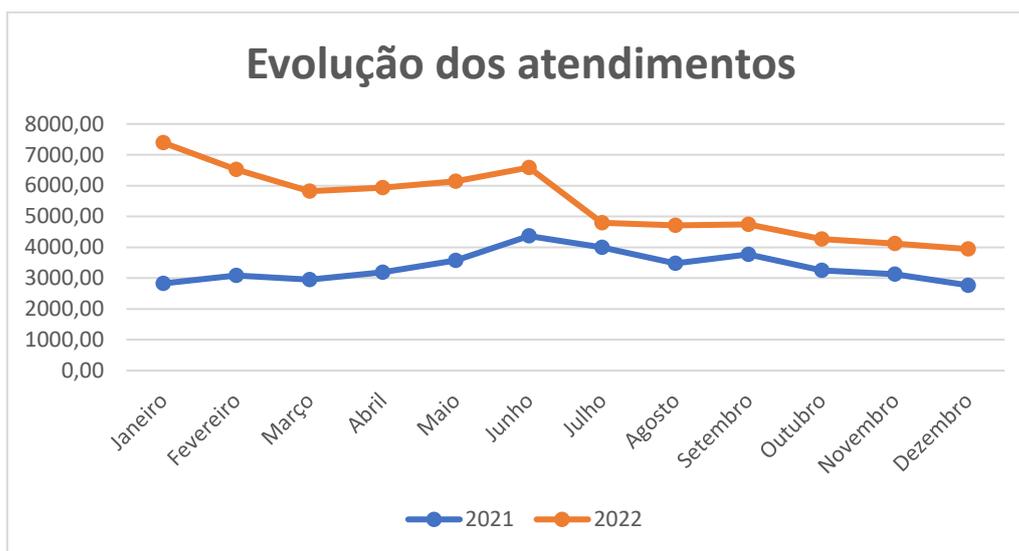
Dos 24.592 pedidos de informação WhatsApp representa 78,21% do total (19.235). O segundo canal mais expressivo é o de Leads, com 5.001 interações, correspondendo a 20,33% do total. Juntos, o WhatsApp e os Leads somam 98,54% de todas as interações. Os demais canais apresentam um volume de interações significativamente menor: O Telefone responde por apenas 0,41% (101). O E-mail contribui com 0,85% (209). O Portal é o canal menos utilizado, com apenas 0,19% das interações (46).



Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 2023

### 3.1.3. Evolução dos atendimentos

Em 2022, o SENAI recebeu 24.592 pedidos de informações, enquanto em 2021 foram registrados 40.391 pedidos. Isso representa uma redução de aproximadamente 39,1% no número de solicitações.



Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 2022

## 6. Conclusão

O SENAI Departamento Regional do Tocantins demonstrou compromisso com o aprimoramento da transparência e dos canais de acesso à informação, em conformidade com as diretrizes de fiscalização e com o Programa de Compliance. O relatório aponta uma redução de aproximadamente 39,1% no número de atendimentos aos pedidos de informação no 4º trimestre de 2022.

Considerando o escopo de avaliação definido para este relatório de monitoramento e com base nos documentos e informações fornecidos pelas áreas gestoras, não foram identificados fatores que comprometessem o acesso às informações ou o atendimento das demandas encaminhadas pelos cidadãos ao SENAI/TO. As etapas de registro, tratamento, cumprimento de prazos e respostas prestadas foram observadas de forma satisfatória.

Em 2022, o SENAI/TO passou por uma reestruturação nos canais de acesso à informação, incluindo a alteração da nomenclatura de "Serviço de Atendimento ao Cliente" para "Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)", em conformidade com diretrizes normativas. Diversas ações internas foram realizadas com foco na melhoria contínua do processo de atendimento aos pedidos de informação.

O monitoramento dos canais de acesso à informação é realizado trimestralmente, em alinhamento com os cronogramas de Prestação de Contas e Fiscalização Contínua do Tribunal de Contas da União (TCU).

O SENAI Tocantins vem cumprindo, de forma satisfatória, as disposições relativas aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta de gestão que permite o registro das solicitações com rastreabilidade, controle de prazos, notificações às áreas envolvidas e registro das comunicações realizadas com o cidadão.

## 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.