

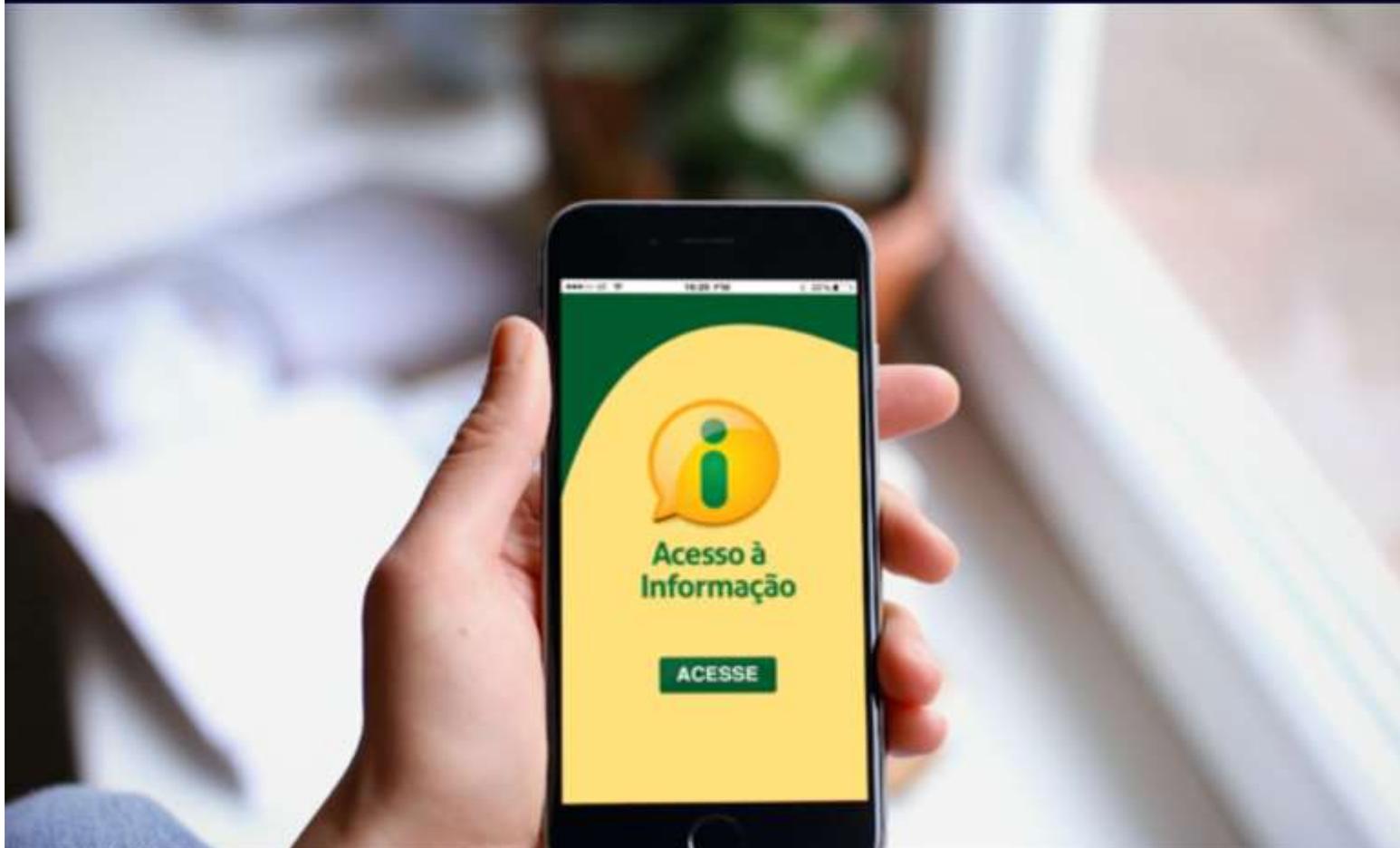


Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

Departamento Regional do Tocantins

4o Trimestre/2023



Sumário

1. Introdução.....	03
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional do Tocantins	06
2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).....	06
2.2. Ouvidoria.....	07
2.2.1. Tipos de Manifestações.....	08
2.3. Processos de Atendimento.....	09
3. Resultados e Informações Gerais.....	10
3.1. Melhorias nos Canais de Manifestações no Período.....	10
3.2. Resultados e Informações Gerais.....	11
3.2.1. Quantidade de Pedidos de Informações	11
3.2.2. Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação.....	11
3.2.3. Quantidade de Pedidos de Informações por Nível de Complexidade.....	12
4. Indicadores de Desempenho.....	12
4.1. Resultados Apurados.....	12
5. Recomendações.....	16
6. Conclusão.....	17
7. Referências.....	18

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, a qual foi finalizada neste 1º Trimestre de 2023, com os correspondentes 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.

Ocorreu a definição do “Responsável pelo Monitoramento”, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI-DR/TO, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais que é a área de Compliance, formalizada pela Portaria nº 023/2023, tendo como base a Portaria Conjunta das Entidades Nacionais nº 001/2022.

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-DR/TO, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.



A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI-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 2023 tivemos 6.609 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 complexidade¹, 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 2023.

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.

¹ Pedidos de informação de baixa complexidade: atendidos em até 2 dias úteis / média complexidade: até 07 dias úteis / Pedidos de informação de alta complexidade: Até 20 dias úteis.

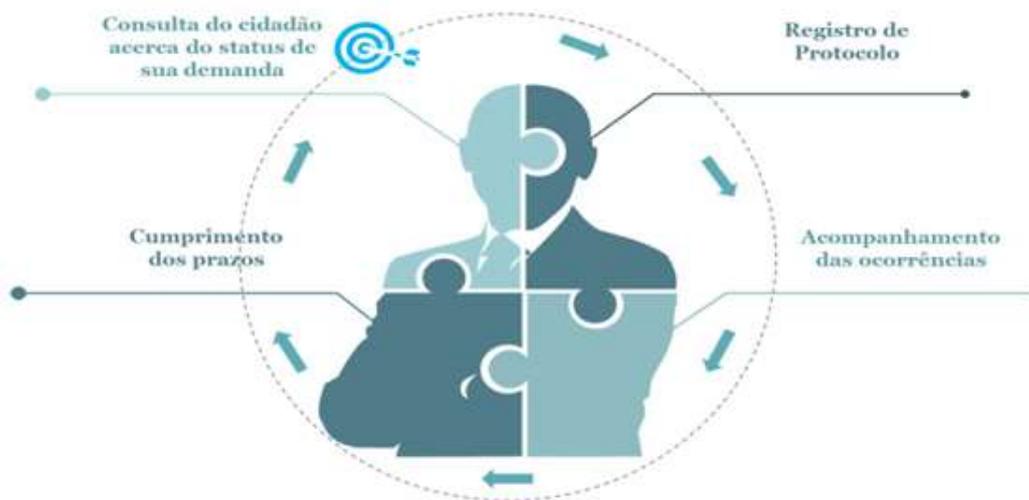
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional do Tocantins

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.

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.

Além dessas atribuições, 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 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-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

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 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.

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>, acessando a aba Relatórios e Demonstrativos.

3. Resultados e Informações Gerais

3.1. Melhorias nos Canais de Manifestações no Período

No 1º Trimestre de 2023 o SENAI-DR/TO dando continuidade às ações de melhoria dos seus canais de manifestação finalizou à adequação em Março/2023 do Serviço de Atendimento ao Cidadão e a formalização do fluxo definindo os órgãos de recepção, recursais e de monitoramento conforme a Portaria nº 023/2023.

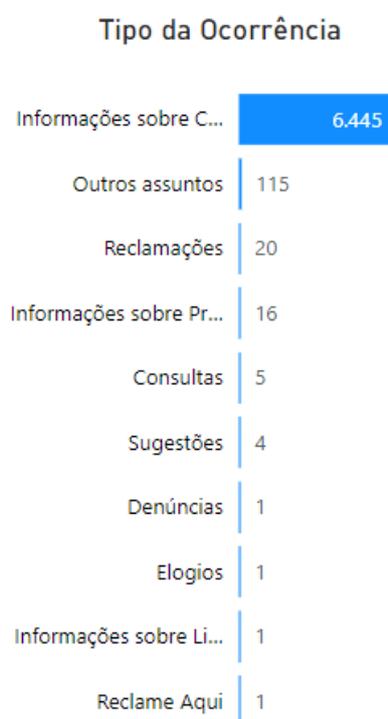
No 2º Trimestre/2023 foi contratada empresa especializada para a inserção de múltiplos arquivos no campo de anexos do formulário de ouvidoria no portal da transparência e configurações no Microsoft Dynamics referente às adequações realizadas.

No 3º Trimestre foi concluída pela Unidade Corporativa de Tecnologia da Informação (UNITI) à atualização do módulo do SAC no Portal da Transparência, bem como, modificações no CRM Dynamics de integração.

3.2. Resultados e Informações Gerais

3.2.1. Quantidade de Pedidos de Informações

Até o 4º Trimestre de 2023 o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) foram efetuados 6.609 atendimentos de pedidos de informação. Do total de pedidos de informações, 6.445 foram referentes a informações sobre cursos, 20 reclamações, 16 informações sobre processos seletivos, 05 consultas, 04 sugestões, 01 Denúncia, 01 elogio, 01 informação sobre licitações, 01 reclame aqui e 115 outros assuntos. Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no período foram:

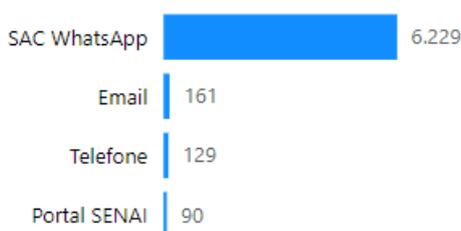


Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 2023

3.2.2. Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação

Dos 6.609 pedidos de informações, 94,25% foi recepcionado pelo WhatsApp, representando o meio mais utilizado; 1,96% telefone, 2,43% e-mail e 1,36% portal.

Origem das Ocorrência

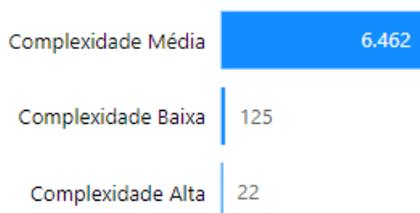


Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 2023

3.2.3. Quantidade de Pedidos de Informações por Nível de Complexidade

Do Total de pedidos de informação que compuseram o escopo do monitoramento até o 4º Trimestre de 2023, 22 foram classificados como Alta Complexidade, 6.462 de Média Complexidade e 125 de Baixa Complexidade.

Ocorrência por Complexidade



Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 2023

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 4º Trimestre de 2023, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SENAI/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

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Do Total de pedidos de informações, 6.591 foram atendidos dentro do prazo e 18 (Dezoito) fora do prazo.

Prazo de Atendimento

O prazo médio de atendimento dos pedidos de informações foi **de 2,76 dias úteis**, de acordo com o Relatório do SAC até o 4º Trimestre de 2023.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI Tocantins tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação no Portal da Transparência, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. 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.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

Até o 4º Trimestre de 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/TO, sendo todos os 6.609 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.

Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SENAI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC 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.

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. É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 0 a 5, aonde 0 é insatisfeito e 5 muito satisfeito. O SENAI TO conta com a ferramenta de WhatsApp SAC Digital, onde ao final de cada atendimento é enviada uma mensagem de texto solicitando a avaliação do cliente.

Até o 4º Trimestre de 2023 a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi **4** demonstrando, conforme a escala definida, que o cidadão considerou “muito satisfatório” o atendimento oferecido pelo SAC SENAI TO. Abaixo o quadro do quantitativo de avaliações realizadas e a variação.

REFERÊNCIA	QTDE AVALIAÇÕES	SATISFAÇÃO
Janeiro/2023	1.240	4 de 5
Fevereiro/2023	721	4 de 5
Março/2023	576	4 de 5

Abril/2023	330	4 de 5
Maiio/2023	339	4 de 5
Junho/2023	1083	4 de 5
Julho/2023	964	4 de 5
Agosto/2023	672	4 de 5
Setembro/2023	304	4 de 5
Outubro/2023	-	-
Novembro/2023	-	-
Dezembro/2023	-	-

Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 2023.

Nota Explicativa:

Não houve dados registrados de avaliação no período de outubro a dezembro/2023 devido ao encerramento do serviço junto a plataforma de gestão. Previsão de implementação de nova ferramenta em 2024.

5. Recomendações

Como observado, o exercício de 2022 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC SENAI TO.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento (1º trimestre 2023 pelo DN) 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 TO, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados em 2022, foram avaliadas e discutidas com o Departamento Nacional medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC.

Uma delas foi a manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação, simultaneamente, permitindo maior celeridade no processo de reporte.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e, conseqüentemente, maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. Outra oportunidade de melhoria é a possibilidade de realizar e rastrear os resultados de pesquisas de satisfação por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão, em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI TO. Esta melhoria está prevista para o exercício de 2024, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC. As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SENAI TO abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento de todas as iniciativas e de seus resultados.

6. Conclusão

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do Departamento Nacional e do grupo focal do Tocantins.

Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento, finalizadas no 1º Trimestre de 2023.

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 até o 4º Trimestre.

O prazo médio de resposta foi de 2,76 dias úteis. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC. Destacamos também que o SENAI Tocantins tem atendido às expectativas do público demandante de informações, bem como não houve atrasos injustificados, apontando a intenção em cumprir as prerrogativas da Transparência Passiva, quanto à concessão do acesso à informação do cidadão como regra e não como exceção.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item cinco - “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

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.