

**Relatório de Monitoramento de
atividades dos Canais de Acesso à
Informação**

4º Trimestre

2022

**SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL DE
RORAIMA**

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional de Roraima	5
2.1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2.2. Ouvidoria	7
2.3. Tipos de Manifestação	7
2.4. Processos de atendimento	8
3. Resultados e Informações Gerais	9
3.1. Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação	9
3.2. Resultados e Informações Gerais 2023	10
3.2.1. Quantidade de pedidos de informação por trimestre	10
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação.....	11
3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade.....	11
3.2.4. Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SENAI/RR	12
3.2.5. Manifestação recebidas pela Ouvidoria.....	12
4. Indicadores de Desempenho	12
4.1. Indicadores	13
5. Resultados Apurados	13
5.1. Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	13
5.2. Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos	13
5.3. Acessibilidade	13
5.4. Pesquisa de satisfação	14
6. Melhorias previstas para o exercício de 2023	14
7. Conclusão	15
8. Referências.....	16

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 do SENAI e pelo Comitê de Transparência no sentido de aprimorar a sistemática de divulgação de informações, inclusive com a promoção de fóruns e debates junto aos Departamentos Regionais, 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 no âmbito de todo o SENAI.

O SENAI/RR, 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.

Em 2022, sob coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, executou o plano de ação voltado para implementação de melhorias 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 – SAC, com os correspondentes procedimentos internos de processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/RR.

Os respectivos canais foram devidamente contemplados em um plano de ação iniciado em 2021 e implementado no exercício de 2022.

Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pelo SENAI/RR 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/RR. A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2022 pelo Conselho Regional do SENAI/RR.

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso a Informação – LAI, alinhada as diretrizes do Departamento Nacional, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo.

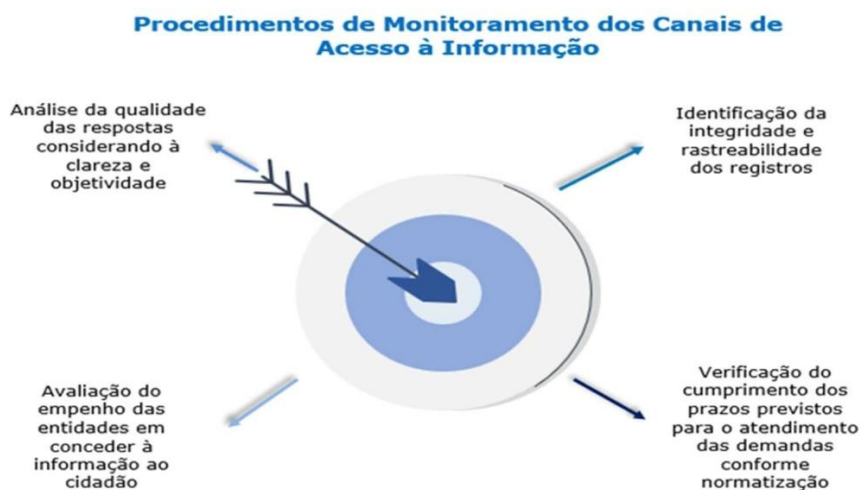
A Ouvidoria exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

Já a Direção Regional atua como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Em 2022, a Coordenação de Compliance foi nomeada como “Responsável pelo Monitoramento”, onde monitora os sistemas e processo de acesso à informação. Tal nomeação foi formalizada pela Portaria Executiva Sistêmica no 008/2022.

O SENAI/RR está em processo de melhoria contínua no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativos ao tratamento aos pedidos de informação, visando contribuir com a melhoria da transparência passiva e integridade das informações pretadas a sociedade.

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

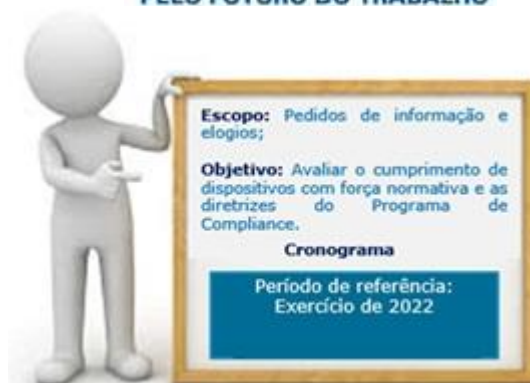


A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/RR com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

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. Em 2022 tivemos 4577 pedidos de informações. Já na Ouvidoria, foram 08 manifestações.

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 Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade¹, os elogios, as sugestões bem como as reclamações recebidas pelo SENAI/RR via Portal da Transparência, Portal do SENAI, telefone, Mídias Sociais e E-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

¹Pedidos 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.



Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/RR, 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 no Exercício de 2022.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Compliance do SENAI/RR 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, como as reclamações recebidas no período, 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 de Roraima

2.1. SAC–Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI/RR 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 suas manifestações ao SENAI/RR pelos seguintes meios de comunicação:

	<p>Site da Transparência do SENAI/RR</p> <p>https://transparencia.rr.senai.br/sac/</p>
---	--

	<p>SITE SENAI/RR</p> <p>https://www.rr.senai.br/site/</p>
---	--

<p>TELEFONE</p> <p>Atendimento de Segunda à Sexta feira das 08h às 12h 14h às 18h</p> <p>(95) 2121-5050</p>	<p>E-MAIL</p> <p>sac.senai@sesiedurr.onmicrosoft.com</p>
--	--

<p>PRESENCIAL</p> <p>Atendimento das 08h às 12h e 14h às 18h</p> <p>Avenida dos Imigrantes, 399, Asa Branca, Boa Vista – RR CEP: 69.312.296</p>
--

<p>AUTORIDADE DE MONITORAMENTO</p> <p>mateus.goncalves@sesirr.org.br</p>

2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI/RR 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 Executiva Sistêmica nº 008/2022 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/RR pelos seguintes meios de comunicação:

E-MAIL

ouvidoriasistemafier@sesirr.org.br

TELEFONE

(95) 4009-1887

SITE TRANSPARÊNCIA SENAI/RR

<https://transparencia.rr.senai.br/ouvidoria/>

PRESENCIAL

Atendimento das 08h às 12h e 14h às 18h na Avenida dos Imigrantes, 399, Asa Branca, Boa Vista – RR CEP: 69.312.296

Como **instância recursal** do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/RR, no link do SAC, está ocorrendo adequações para que por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

SITE TRANSPARÊNCIA SENAI/RR

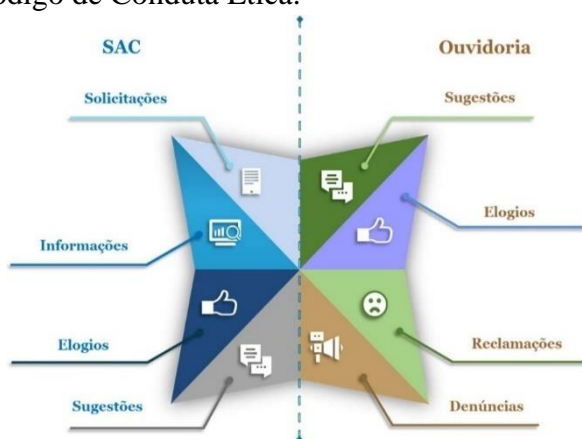
<https://transparencia.rr.senai.br/sac/>

2.3. Tipos de Manifestação

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.



2.4. Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/RR, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento:

- ✓ Recebe a manifestação;
- ✓ Registra a manifestação;
- ✓ Gera o protocolo².

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.

²Está em fase de implantação.

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 Comitê de Transparência e Gestão do SENAI/RR.

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://transparencia.rr.senai.br/integridade>.

3. Resultados e Informações Gerais



3.1. Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI Departamento Regional vem buscando aprimoramento desde o exercício de 2017, contando com a estruturação dos canais, a implementação de sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, sob a coordenação do Departamento Nacional com a disponibilização de manuais de orientação, entre outras ações.

Em 2022, o SENAI/RR deu continuidade às ações de melhoria dos seus canais de manifestações das adequações a serem realizadas no Serviço de Atendimento ao Cidadão e a formalização do Fluxo definindo os órgãos de recepção, recusais e de monitoramento de aperfeiçoamento, participou ainda de ações realizadas pelo SENAI/DN, como:

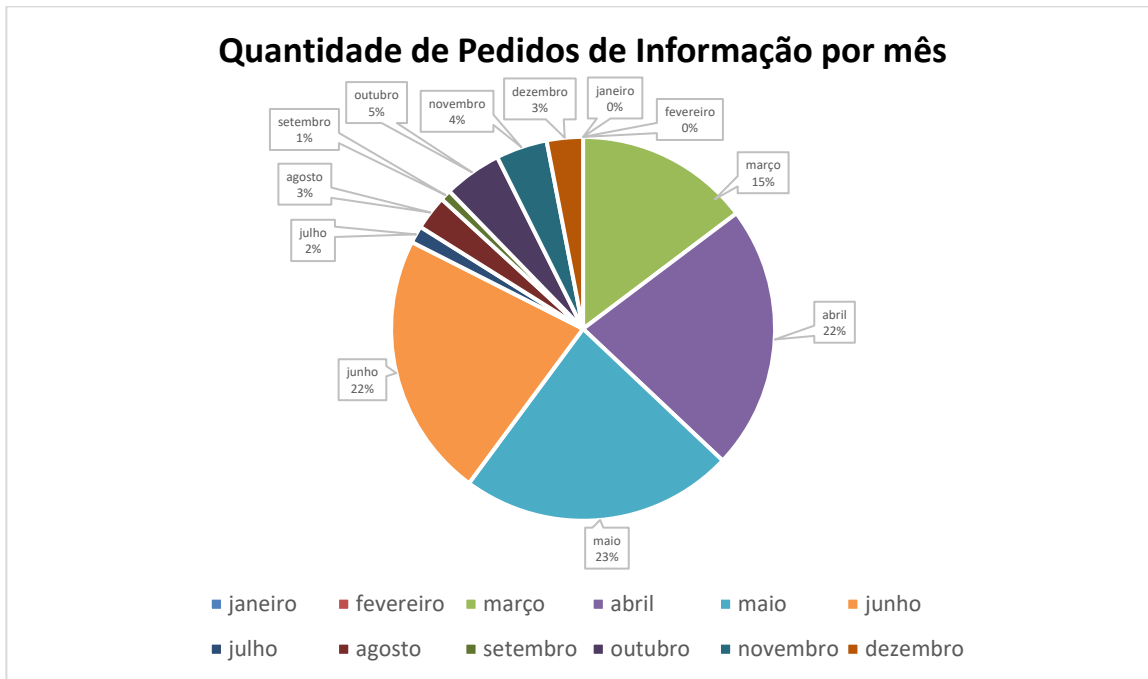
- ✓ Participando dos Fóruns e debates com a Coordenação do Comitê de Transparência quanto a execução e adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- ✓ Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- ✓ Execução dos planos de ação para atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência encaminhados pelo Departamento Nacional;
- ✓ Execução de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- ✓ Recebimento de manuais com orientações do Departamento Nacional quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias.

Registra-se que no decorrer do exercício de 2023 estão previstas implementações de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

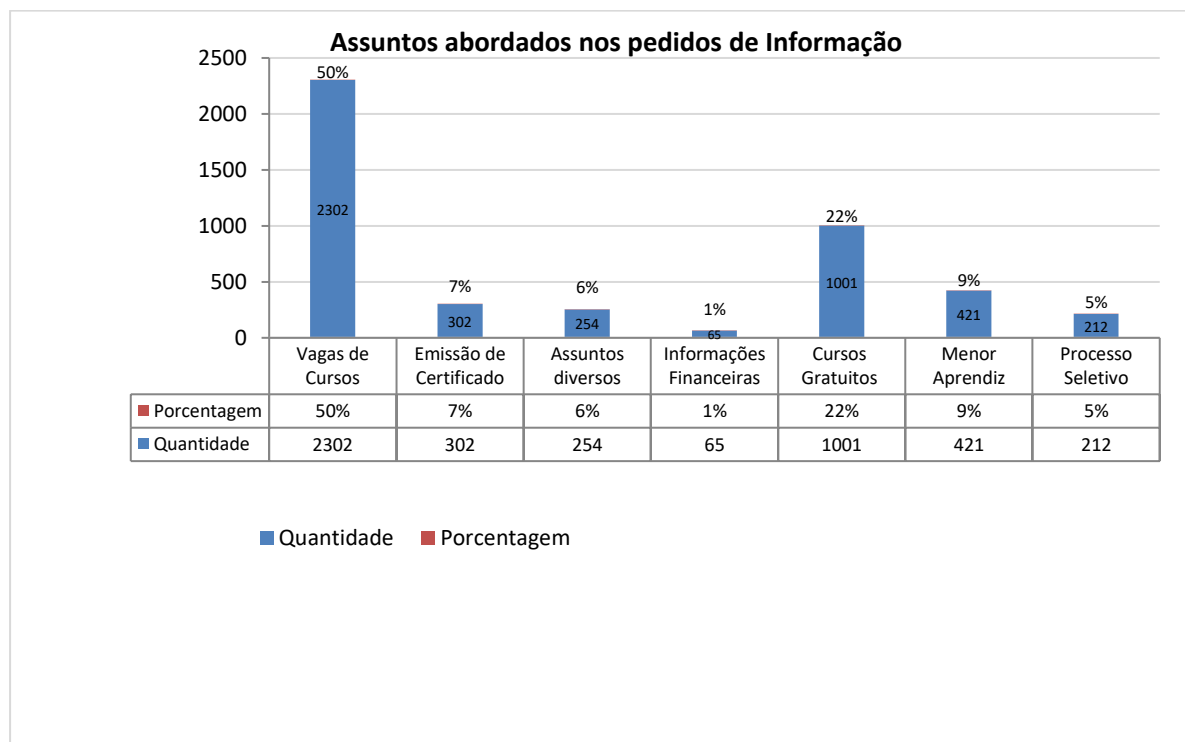
3.2. Resultados e Informações Gerais 2022

3.2.1. Quantidade de pedidos de informação por trimestre

Em 2022 foram efetuados 4557 atendimentos pelo SAC do SENAI/RR. Nesse período não houve pedidos de informação de média e alta complexidade, sendo 82% destes recebidos no 1º Semestre do exercício via WhatsApp, E-mail, Instagram, Facebook, do SENAI/RR.

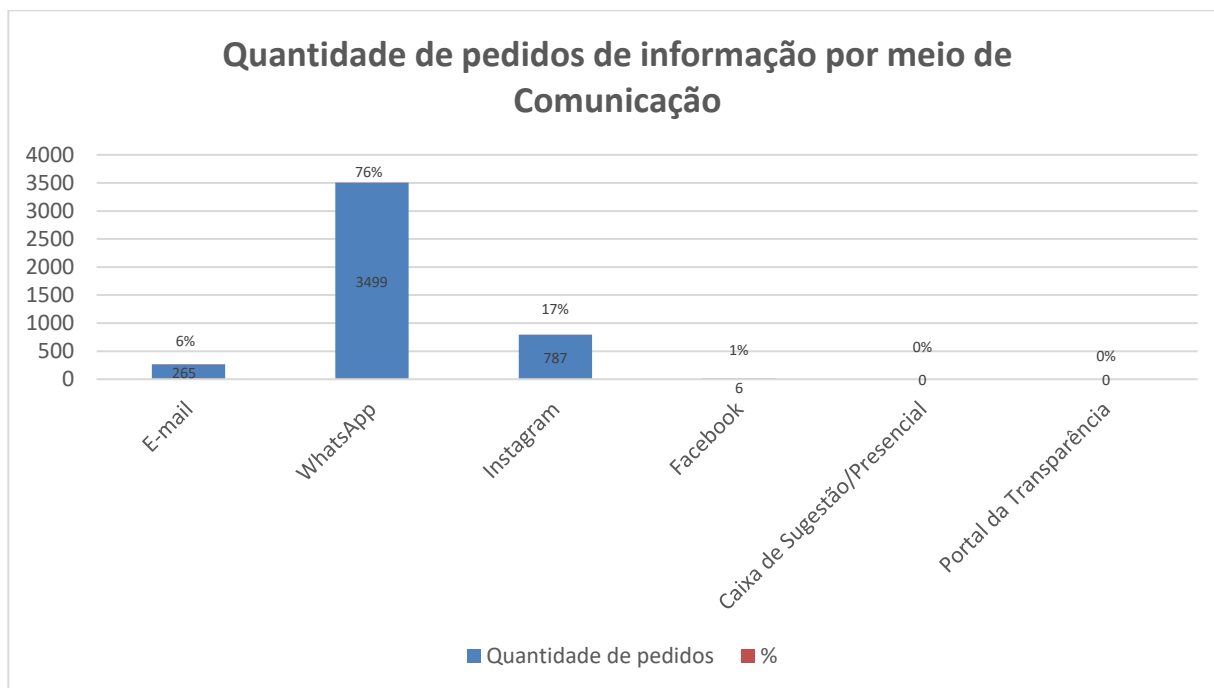


Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:



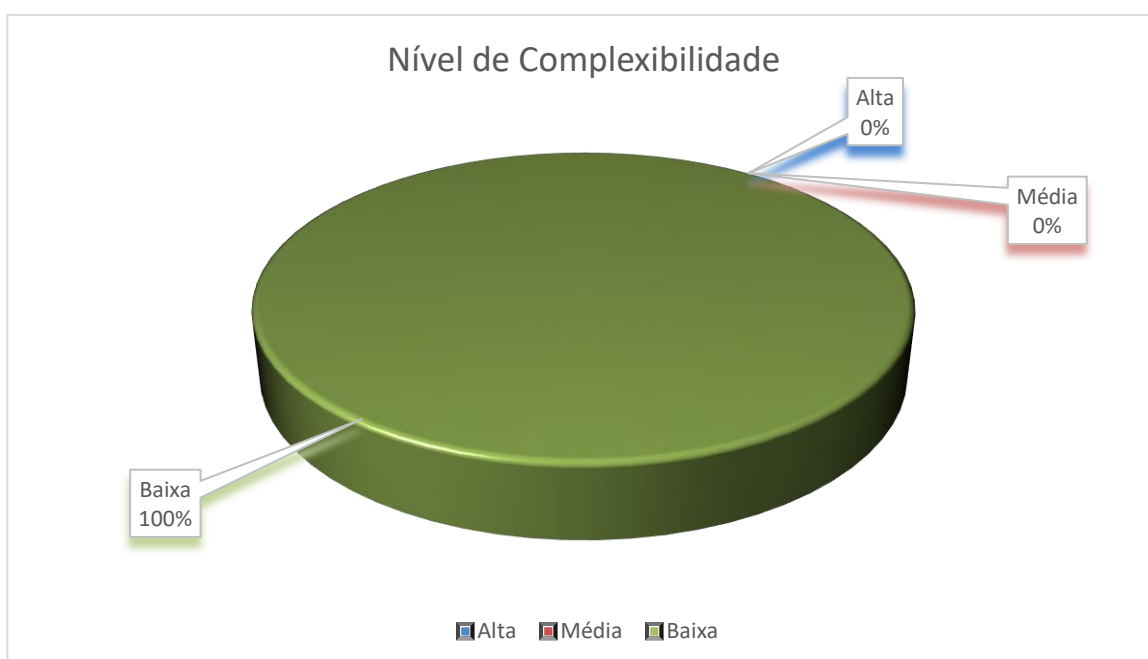
3.2.2. Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Dos 4557 pedidos de informações, 3499 (76%) foi recepcionado pelo WhatsApp e telefone, representando assim, os meios de comunicação mais utilizados pelos cidadão para o envio de seus pedidos de informação ao SAC do SENAI/RR em 2022.



3.2.3. Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Todos os pedidos de informação que compuseram o escopo do nosso monitoramento no exercício de 2022, foram classificados como de baixa complexidade. Não houve pedidos de informação de média e alta complexidade entre os meses de janeiro a dezembro de 2022.



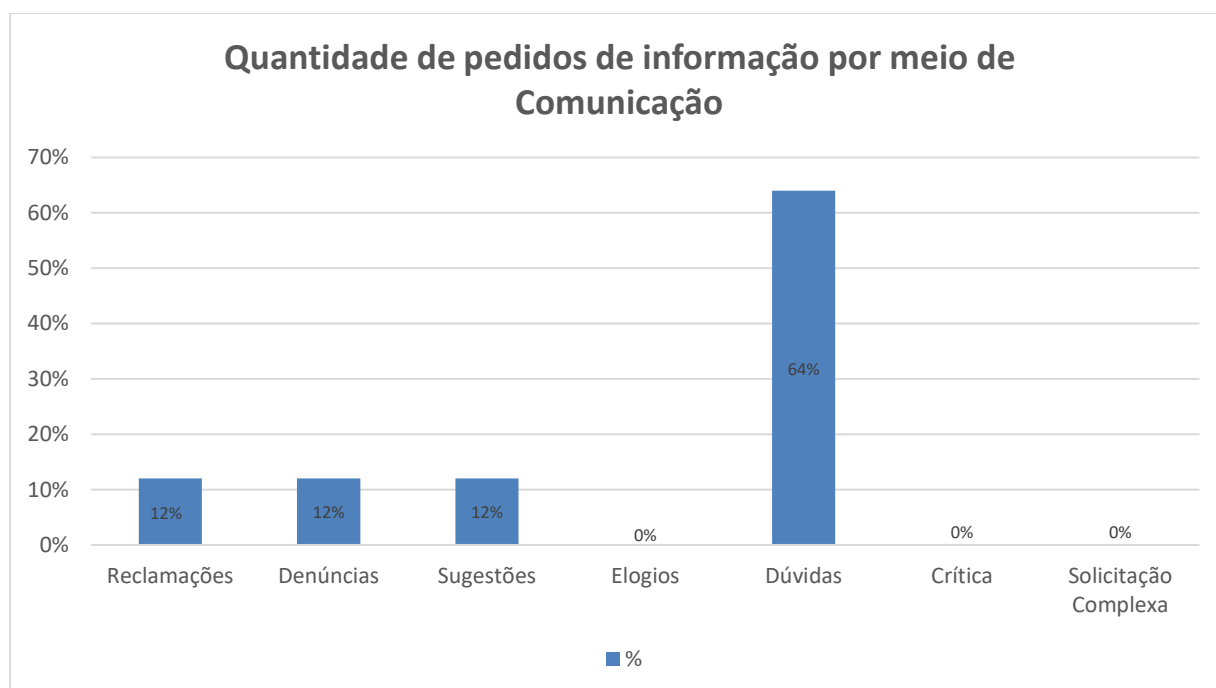
Conforme estabelecido no escopo do Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação nossas análises não preveem, para o período em questão, a abordagem dos pedidos de informação de pronto atendimento (FAQ), classificados como de baixa complexidade.

3.2.4. Demais tipos de manifestações recebidas pelo SAC do SENAI/RR

No ano de 2022 não foram enviadas pelo cidadão sugestões e elogios.

3.2.5. Manifestação recebidas pela Ouvidoria

No exercício de 2022 foram recebidas pela Ouvidoria do SENAI/RR, 08 manifestações. Não foram recebidos elogios no período.



As manifestações recebidas foram devidamente direcionadas às áreas responsáveis.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2022, 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/RR.

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/RR.

4.1. Indicadores

- **Tempo de Resposta por Manifestação dentro do Prazo** - (Número de manifestações respondidas dentro do prazo / Número de manifestações recebidas)*100;
- **Índice de Satisfação do Usuário com os Serviços da Ouvidoria** - (Número de usuários satisfeitos / Número de atendimentos realizados)*100.

É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, não deverão se limitar aos definidos para o período em questão. 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.

5. Resultados Apurados

5.1. Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Todos os pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo legal previsto para a resposta ao cidadão.

O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de baixa e médiacomplexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido. Não houve pedido de média e alta complexidade.

Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI/RR. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC no exercício de 2022.

5.2. Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No ano de 2022 não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/RR, 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/SENAI/RR quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

5.3. 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/RR no Portal da Transparência também contempla um link para **Dúvidas Frequentes (FAQ)**, permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os

principais serviços do SENAI.

5.4. 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 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 é convidado, por e-mail, WhatsApp, Instagram, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.

No exercício de 2022 não tivemos resposta na pesquisa de Satisfação, não podendo obter assim nota média nas pesquisas de insatisfação preenchidas pelos manifestantes.

Divisão dos Grupos:

- ✓ Respostas de 0 a 6 - Detratores, usuários insatisfeitos, não indicam a utilização dos serviços;
- ✓ Respostas de 7 a 8 - Passivos, usuários indiferentes em relação ao atendimento.
- ✓ Respostas de 9 a 10 - Promotores, usuários que recomendarão a utilização dos serviços da organização.

O cálculo do NPS é obtido a partir da subtração do % dos avaliadores detratores do % dos avaliadores promotores.

Não houve resultado obtido do NPS, pois no ano de 2022 não tiveram pesquisas respondidas.

6. Melhorias previstas para o exercício de 2023

Como já divulgado no Relatório de Monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação relativo ao exercício de 2022, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/SENAI/RR apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento (exercício de 2022 pelo DN) – 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/RR, 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 SENAI/DN 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, que permitam 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 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 sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI/RR.

Registra-se aqui, que estão previstas melhorias para o exercício de 2023 e 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/RR abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

7. Conclusão

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SENAI/DN.

No mesmo ano foram executadas ações conforme Plano de Ação e diretrizes do Departamento Nacional de modo que o Portal da Transparência, tivesse novas funcionalidades. O regional está com ações para o desenvolvendo ferramentas para que a equipe possa realizar a gestão dos canais de atendimento.

No exercício de 2022, observou-se que o SENAI/RR 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, buscando sempre melhoria no processo.

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.

Não houve reclamações por omissão do SAC e Ouvidoria.



No exercício de 2022 não tivemos retorno na pesquisa de satisfação. Devido não ter reclamação entende-se que atendemos as expectativas do público demandante.

Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

8. Referências

- ✓ Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº12.527/2011;
- ✓ Decreto nº7.724/2012.
- ✓ Acórdão TCU nº699/2016.
- ✓ Decreto nº 9.781/2019.
- ✓ Portaria ME/CGU nº02/2021.
- ✓ Resolução do Conselho Nacional do SENAI nº25/2016;
- ✓ Resolução de Diretoria nº01/2020–CNI;
- ✓ Ordem de Serviço Conjunta de nº03/2020–SESI/SENAIDN, IEL/NC;
- ✓ Portaria Conjunta nº 01/2023-CNI,SESI/SENAIDN;
- ✓ Portaria Executiva Sistêmica nº 008/2022 - FIER.