

Relatório de Monitoramento de
atividades dos Canais de Acesso à
Informação **(Anual)**

2023

**DEPARTAMENTO
REGIONAL**

PR

Sistema Fiep **SENAI**

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI PR	5
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2.2 Ouvidoria	6
3. Resultados e Informações Gerais	8
4. Indicadores de Desempenho	11
5. Recomendações	14
6. Conclusão	15

1. Introdução

O monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Sistema Fiep tem como objetivo avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação oficiais, bem como os respectivos controles existentes. Enfatiza-se que o cumprimento das disposições previstas na LAI e no Programa de *Compliance* dos órgãos do SESI e do SENAI são os fundamentos que direcionam a abordagem do Relatório de Monitoramento.

Em linhas gerais, o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão, oferece como canais de atendimento, um *link* identificado como SAC, no site da casa e um número de telefone. Canais pelos quais é possível ao cidadão realizar o registro da sua manifestação e posterior acompanhamento do seu atendimento.

O site está disponível 24h por dia, sete dias por semana, permite que o cidadão efetue o registro da sua manifestação preenchendo um formulário padrão, que por meio de um recurso automático, após clicar em “Enviar”, imediatamente o sistema registra a manifestação e envia e-mail ao cidadão informando o número de protocolo da sua manifestação. Este número deve ser sempre informado para eventuais consultas sobre a manifestação.

O atendimento telefônico é realizado entre 8h e 18h de segunda a sexta-feira, por uma equipe treinada para prestar o primeiro atendimento, esclarecer dúvidas e responder questionamentos simples, como endereço e telefone das nossas unidades. Além disso, eles informam e/ou encaminham a ligação para equipes especializadas da área Comercial e de Negócios, quando o questionamento é mais específico sobre os negócios.

A estratégia de monitoramento tem por objetivo a avaliação do compromisso do SENAI/PR 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 abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas SESI e SENAI e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade bem como os elogios recebidos pelo SENAI/PR via Portal da Transparência, Portal do SENAI, Portal da Indústria, telefone e e-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

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.

Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos ciclos de avaliação, portanto, trimestralmente.

Para atender às exigências da LAI, foi estabelecida a figura do "Responsável Superior". A Ouvidoria do SENAI/PR desempenha as atribuições do "Responsável Superior", sendo

responsável por tomar decisões sobre recursos apresentados nos casos de recusa, seja fundamentada ou não, ou de falta de resposta por parte do SAC. Por outro lado, o cargo de "Responsável Máximo" foi designado ao Gerente Executivo de Riscos e *Compliance* do Sistema Fiep, que tem a responsabilidade de analisar os recursos contra as decisões ou a falta de resposta do Responsável Superior, no que diz respeito ao acesso à informação por parte dos cidadãos.

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

Em 2022, houve uma modernização no processo de registro de manifestações feitas pelos canais de atendimento do SAC, permitindo que o cidadão receba o número de protocolo do seu registro imediatamente ao envio da manifestação, que até então, era feito de forma manual e em até 24 horas úteis.

Melhorias Implantada:

1. Padronização do formulário com campos definidos, disponibilizado no site da casa;
2. Criação de um e-mail padrão e de uso exclusivo por um robô;
3. Desenvolvimento de um robô para fazer a leitura dos e-mails;
 - a. O cidadão, ao preencher e enviar o formulário pelo site da casa, o sistema transcreve as informações do formulário no corpo de um e-mail e envia para caixa de e-mail do SAC.
 - b. O robô interpreta esse e-mail, entra no sistema de geração de Ticket (chamado/protocolo), efetua seu registro para ser tratado pela equipe;
 - c. Imediatamente, gera um e-mail resposta ao cidadão, informando esse número de chamado/protocolo, em questão de segundos.

Mesmo que o cidadão entre em contato pelo telefone, nosso atendente entra no site da casa e pelo SAC, ele mesmo registra as informações em nome do cidadão. Permitindo assim que o robô faça a continuidade do processo e o cidadão receba o número do seu registro, essa melhoria permitiu que o cidadão receba o nº de protocolo imediatamente.

O manifestante também pode registrar sua demanda pelo SAC, preenchendo os campos necessários e/ou obrigatórios do formulário padrão, disponível no Portal da Transparência Senai/PR, no seguinte caminho: Transparência SENAI > SAC - sendo possível também, a inclusão de arquivos, evidências e informações adicionais, complementares a manifestação.

Automaticamente, ao finalizar o preenchimento e enviar o formulário, os dados são direcionados para a caixa de e-mail restrita a qual o robô interpreta as informações e gera um ticket/chamado/protocolo de atendimento no sistema. A equipe do Núcleo de Serviços, analisa cada chamado, registra a resposta no chamado e envia resposta para o e-mail do cidadão.

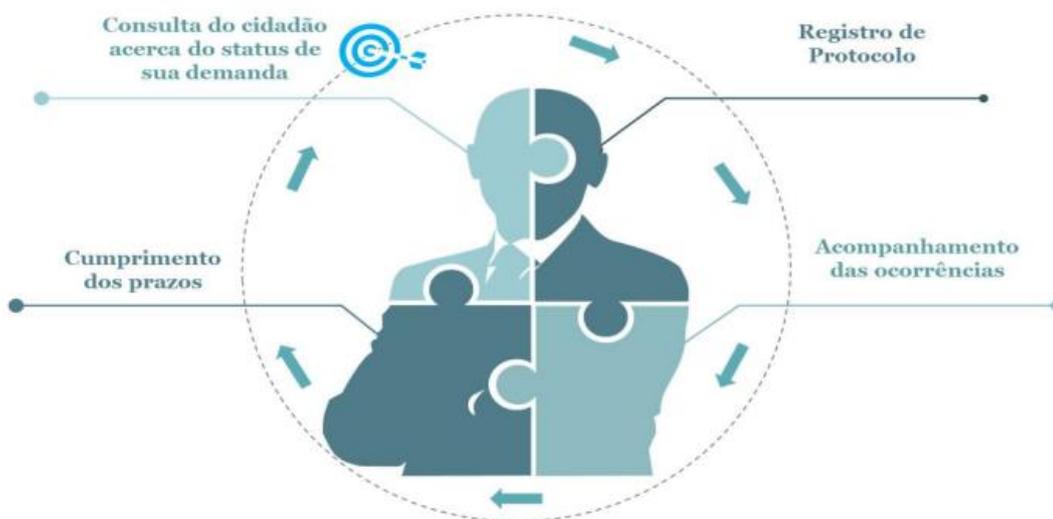
Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Integridade do SENAI/PR prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa. Nesse 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.

2. Sistemas e processos de acesso à informação do SENAI PR

O SENAI/PR 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.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

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/PR pelos seguintes meios de comunicação:

 **Site da transparência do SENAI/PR - SAC**

<https://www.senaipr.org.br/transparencia/abrir-solicitacao-no-sac-6-31594-464858.shtml>



Telefone Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

(41) 3271-9000 entre 8h e 18h

Já a Ouvidoria do SENAI/PR é responsável por mediar os interesses internos e externos junto a sociedade, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada pela Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021 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/PR pelos seguintes meios de comunicação:



Site da transparência do SENAI/PR - OUVIDORIA

[Ouvidoria - Senai Paraná - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Paraná - Transparência SENAI \(senaipr.org.br\)](http://senaipr.org.br)



E-mail – OUVIDORIA

ouvidoria@sistemafiep.org.br



Telefone - OUVIDORIA

(41) 3271-9000 entre 8h e 18h

PRESENCIAL



Horário de atendimento entre 8h e 18h



Endereço: Avenida Cândido de Abreu, 200
Cep. 80.530-902

Tipos de Manifestação

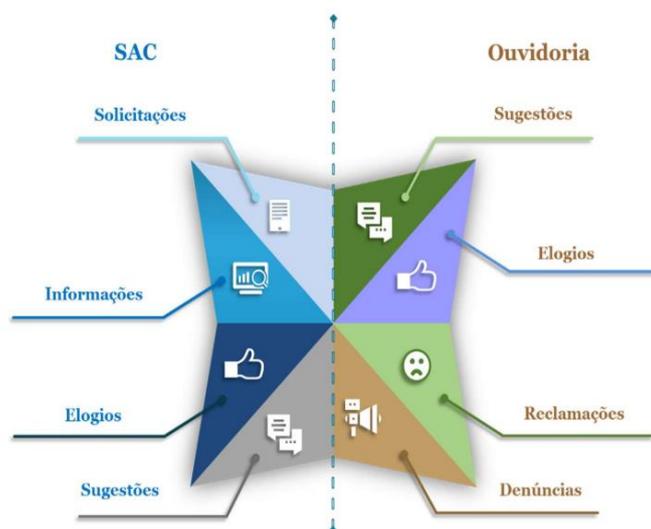
As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

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.



Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/PR, 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.
- 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 Comitê de Transparência e Gestão do SENAI/PR.

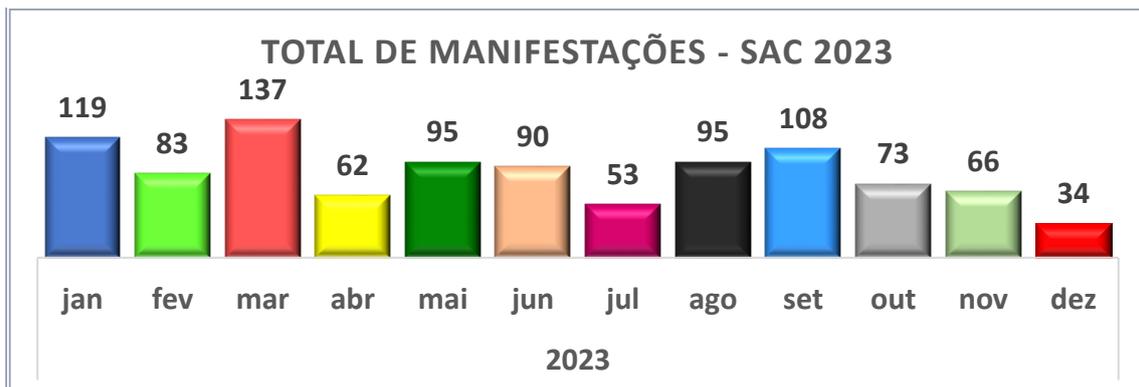
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://www.senaipr.org.br/transparencia/integridade/>

3. Resultados e Informações Gerais

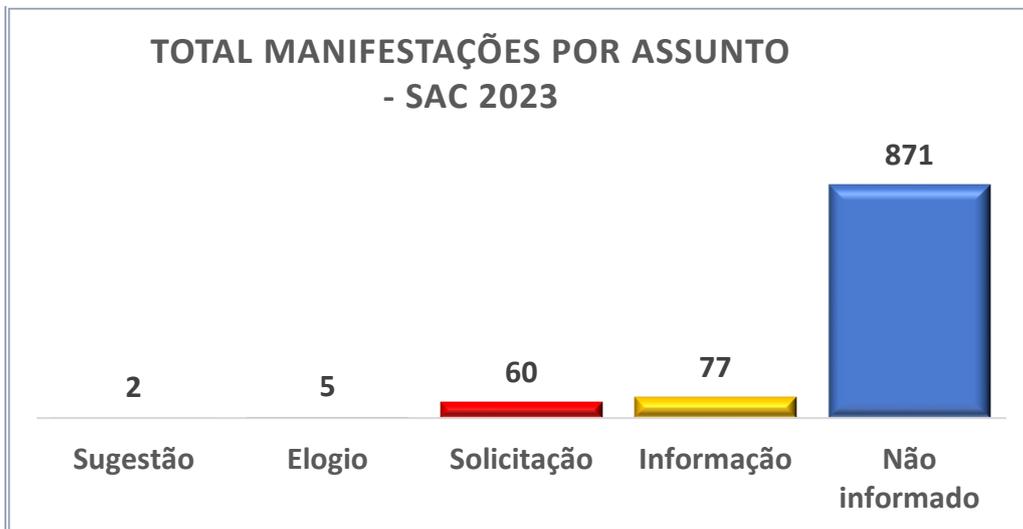
Abaixo, demonstramos por meio de gráficos, a volumetria das manifestações, tanto de SAC, quanto de Ouvidoria, no ano 2023. Ressaltamos que, como não temos a segregação dos registros de SAC por casa, os gráficos relativos ao SAC deste relatório, são os mesmos demonstrados no relatório do SESI/PR.

Gráfico 1



- O gráfico acima, demonstra o volume mês a mês, de manifestações recebidas no ano de 2023, cujo acumulado é 1015 manifestações.

Gráfico 2



- O gráfico acima, demonstra o volume total de manifestações recebida no ano de 2023, por assunto. Como o campo “Assunto” no formulário, não é um campo obrigatório, a maioria vem sem essa informação. Por isso, do volume mais expressivo.

Gráfico 3



- No gráfico 3, não é possível indicar por casa, pois no formulário disponibilizado para preenchimento para o cidadão, não pede tal informação.

Gráfico 4



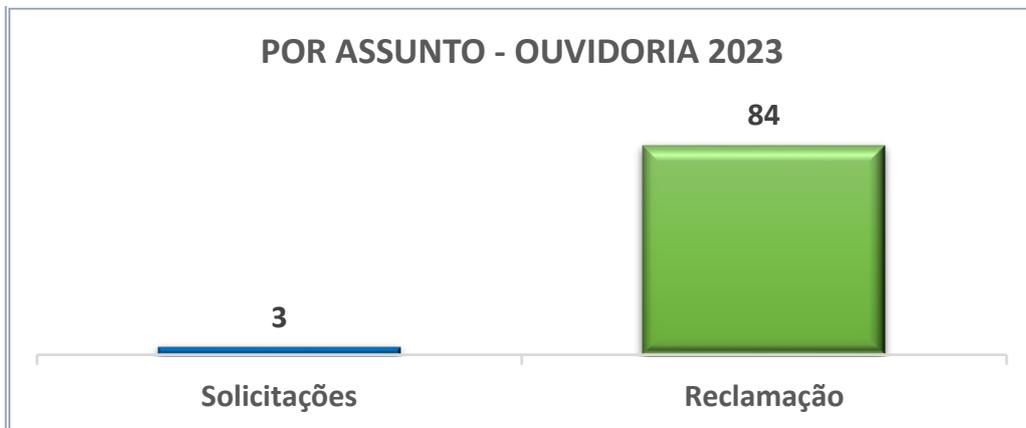
- O gráfico acima, demonstra quantas manifestações de Ouvidoria foram realizadas para a casa SENAI/PR.

Gráfico 5



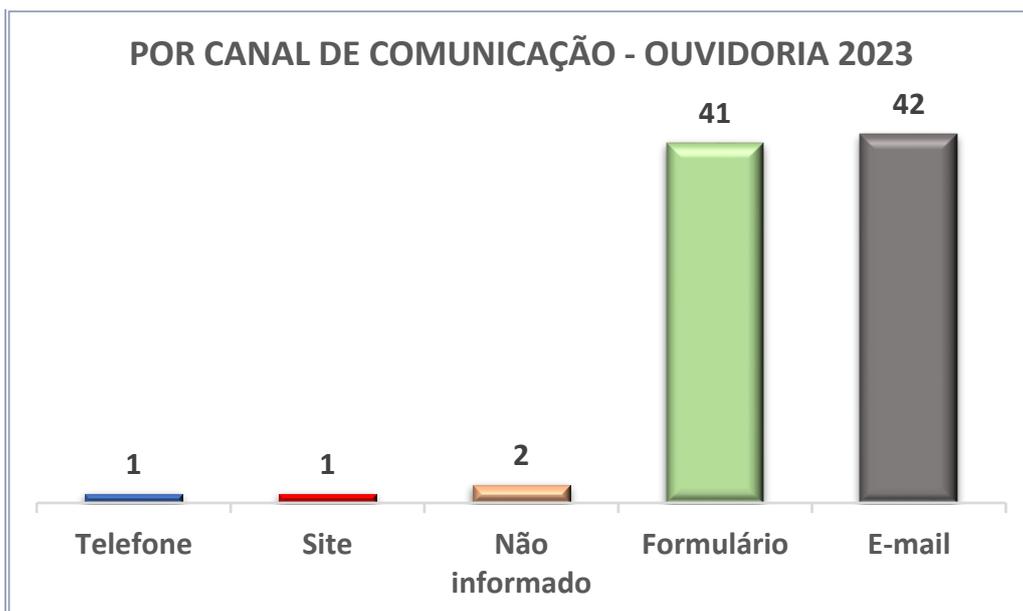
- O gráfico acima, demonstra o volume de manifestações registradas no ano de 2023 para Ouvidoria SENAI/PR, com um total de 87 registros.

Gráfico 6



- No gráfico 6, é evidenciada a distribuição das manifestações por assunto, onde tivemos 3 “Solicitações” e 84 relacionadas a “Reclamação”.

Gráfico 7



- No Gráfico 7, é possível evidenciar quais canais foram utilizados pelo cidadão, para registrar sua manifestação para Ouvidoria. Sendo em sua maioria, 42 manifestações feitas direto para o e-mail da Ouvidoria.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao ano 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/PR. 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/PR.

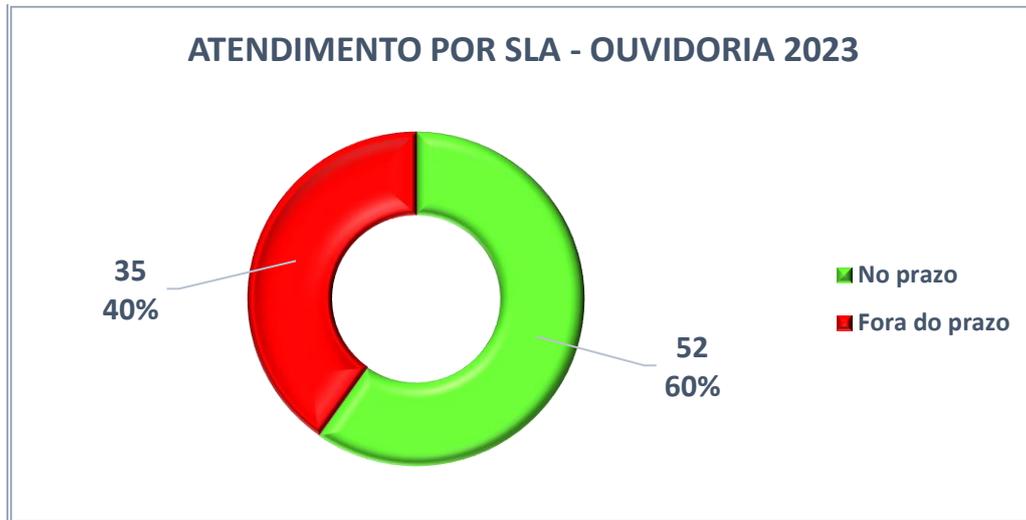
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Gráfico 8



- O gráfico 8, demonstra a performance de atendimento de todos os chamados/protocolos do ano. Sendo dos 1015 registros, 1000 atendidos dentro do prazo definido e 15 fora do prazo. O *SLA* atual é de 7 dias úteis ou 70 horas para resposta. Em todos os casos “fora do prazo”, houve a necessidade de retorno e/ou evidências da unidade envolvida, para que fosse possível uma resposta mais completa ao cidadão.

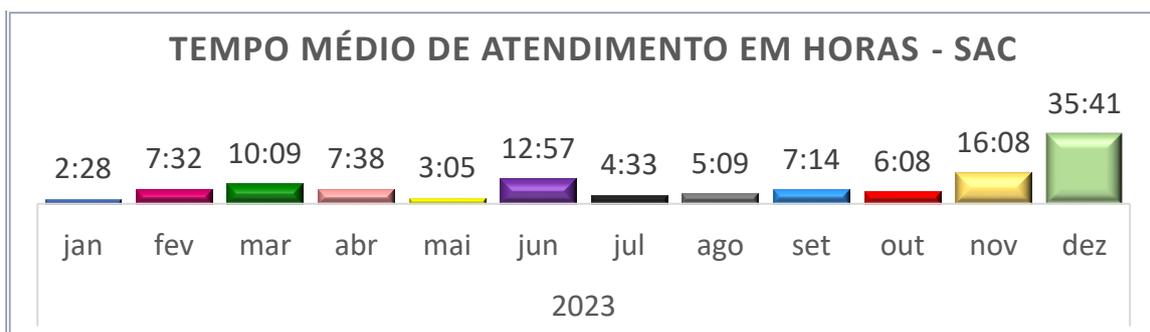
Gráfico 9



- Neste gráfico, demonstra a performance no atendimento de manifestações de Ouvidoria, onde foram realizados 52 (60%) atendimentos dentro do SLA estimado que é de 7 dias úteis, porém, 35(40%) foram atendidos depois do prazo. Nesses casos, havia a necessidade de melhores informações tanto por parte do manifestante, quanto da área envolvida.

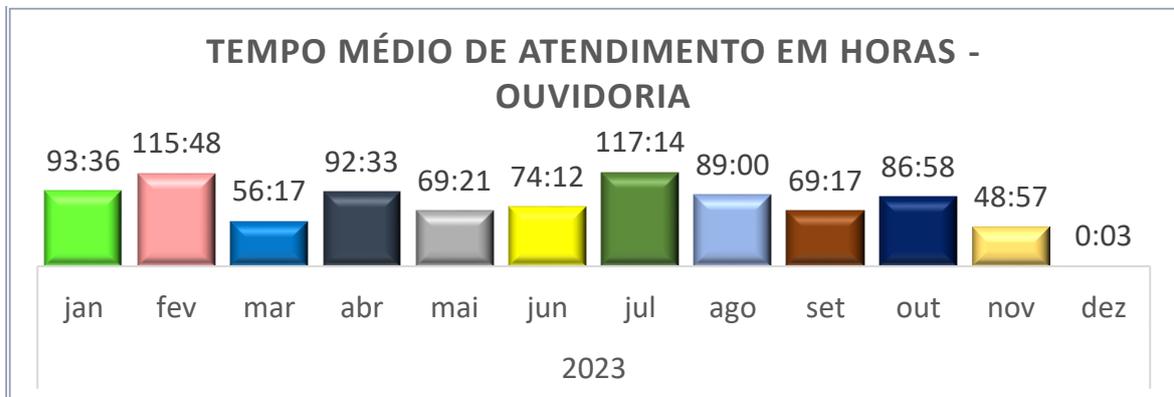
Prazo médio de atendimento

Gráfico 10



- O SLA definido para atendimento das manifestações é de 70 horas (7 dias). O mês de dezembro teve o maior tempo, em decorrência de solicitação de documentos que depende das unidades fazer o levantamento, muitas vezes em arquivos físicos. O indicador demonstra que a equipe do SAC do SENAI/PR tem procurado atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, 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.

Gráfico 11



- Em relação ao gráfico 11, percebe-se uma média significativa no tempo médio de atendimento das manifestações. Esse resultado se deve pelo fato de que em muitos casos, dependemos de resposta da unidade devido ser um período em que as unidades estão de férias, das quais dependemos algumas informações. Contudo, a equipe de atendimento da Ouvidoria do SENAI/PR tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão.

5. Recomendações

Foram identificadas e implantadas algumas melhorias no processo, principalmente no registro de manifestações do SAC, pois havia a necessidade de que o cidadão fosse informado imediatamente ao seu registro, o número de protocolo da sua manifestação. Tais melhorias não demandaram nenhum valor de investimento, foram melhorias sistêmicas, desenvolvidas com recursos internos da própria área de Tecnologia.

- a) A adequação e padronização do formulário de registro de manifestação do SAC, disponibilizado no site da casa, foi uma das melhorias implantadas. Definindo campos específicos com informações obrigatórias e necessárias, para a boa condução do atendimento;
- b) Criação de uma programação automática, via robotização, que faz a leitura do formulário do SAC, transformado em e-mail e registra um ticket/chamado/protocolo no sistema corporativo – *Control Desk*, foi mais uma melhoria;
- c) Criação de *dashboard* com Indicadores e informações mais claras e precisas do SAC, baseadas nos relatórios gerados pelo Sistema *Control Desk*, também foi uma melhoria identificada e já implantada;
- d) Também estima-se concentrar a gestão do SAC pela Gerência Executiva Comercial;
- e) Organização da disponibilidade do ícone “Ouvidoria” no site de todas as casas;
- f) Criação de um formulário padrão para Ouvidoria, permitindo mais organização das informações recebidas e respectivas tratativas;
- g) Desenvolvimento de *dashboards* para esclarecedores e com mais informações para Ouvidoria.

6. Conclusão

As melhorias implantadas foram decorrentes de uma solicitação do Departamento Nacional, no sentido de que o cidadão deveria receber a confirmação do registro da sua manifestação, imediatamente a sua conclusão.

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. O SENAI/PR 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.