

20

24

4º TRIMESTRE

**RELATÓRIO DE  
MONITORAMENTO DE  
ATIVIDADES DOS CANAIS DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI**

**SENAI-DR/RO**

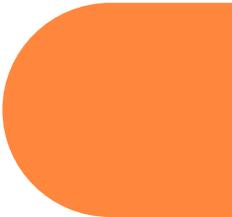
**SENAI**



MARCELO THOMÉ DA SILVA DE ALMEIDA  
Presidente do Conselho Regional

ALEX ANTONIO CONCEIÇÃO SANTIAGO  
Diretor do Departamento Regional

MARCELO LESSA PEREIRA  
Diretor Jurídico



**SENAI**

# Sumário

04

**Introdução**

09

**Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional**

- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão
- Ouvidoria
- Processos de atendimento

15

**Resultados e Informações Gerais**

- Resultados e Informações Gerais 2024
- Resultados Apurados

21

**Melhorias Realizadas e Previstas no exercício 2024**

23

**Conclusão**

# 1 INTRODUÇÃO

➤ O SENAI departamento regional de Rondônia, alinhado ao Departamento Nacional, está adequado ao processo de transparência passiva, conforme orientações e diretriz, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

➤ Sob a Coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, este regional executou o Plano de ação voltado para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva em 2022/2023, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, 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-RO.

➤ A diretriz estabelecida pelas entidades nacionais quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação com as devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI.

Os canais foram devidamente adequados no Departamento Regional sob a coordenação da Transparência DN.

As implementações em seu processo de gestão, ocorreram no exercício de 2022, onde foram previstos procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas 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.

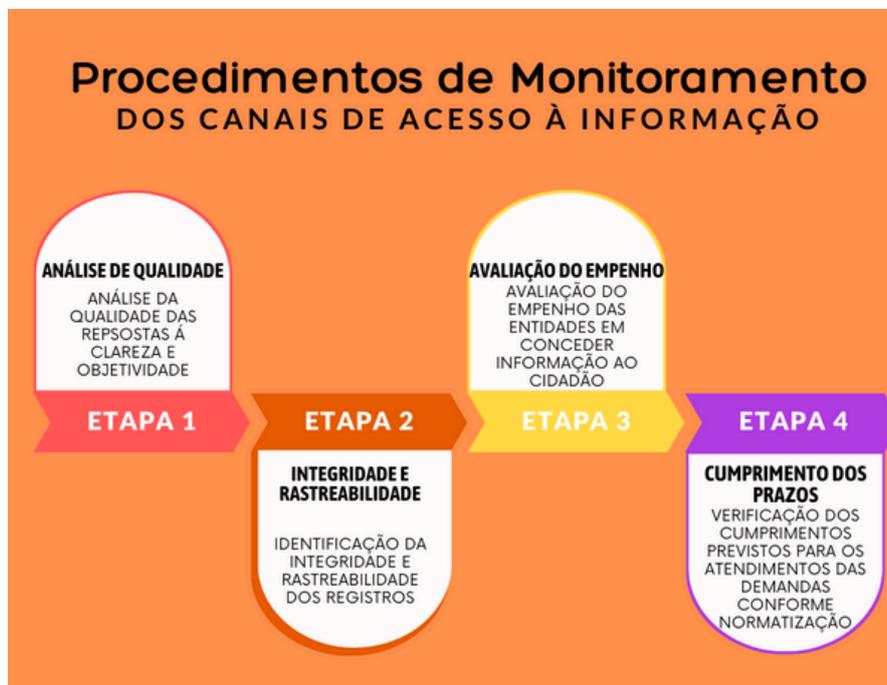
Alinhada as diretrizes do Departamento Nacional, e em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo.



- O Diretor do Departamento Regional do SENAI 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.
- A Ouvidoria do SENAI/RO 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.
- A área de Assessoria Compliance é “Responsável pelo Monitoramento”, com o objetivo de avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/RO, desde o SAC-Serviços de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.
- A formalização das instâncias ocorreram em setembro de 2022, através da portaria Conjunta 016/2022, conforme apresentado abaixo:



O Regional busca continuamente melhoria no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativos ao tratamento aos pedidos de informação, visando contribuir com o atendimento da Transparência Passiva e integridade das informações prestadas a sociedade.



O monitoramento é pautado na avaliação do compromisso do SENAI/RO 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 as Diretrizes do Nacional são publicados trimestralmente.

Os atendimentos podem ser consultados conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RO constante no Portal da Transparência, no link:

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>.

➤ 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 complexidade bem como os elogios recebidos pelo SENAI/RO via Portal da Transparência, Portal da FIERO, telefone e e-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

➤ O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/RO, 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 dos processos de acesso à informação em 2024.

➤ O Programa de Compliance do SENAI/RO, 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.

➤ Vale ressaltar que 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.

# SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL



**• SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

O SENAI Departamento Regional possui um canal de acesso à informação: 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/RO pelos seguintes meios de comunicação:



### Site da Transparência do SENAI/RO

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>



### Site Portal Fiero

<https://portal.fiero.org.br/institucional/fiero>

#### TELEFONE

Atendimento:

segunda à sexta feira

Horário:

08h às 12 e 14h às 18h

0800 647 3551



#### E-mail SAC



[sac@fiero.org.br](mailto:sac@fiero.org.br)



#### PRESENCIAL

Atendimento das 8h às 12h e 14h às 18h.

Rua Rui Barbosa, 1112-Arigoândia

Porto Velho - RO

CEP: 76.801-186



#### Autoridade de Monitoramento

[assessoria.compliance@fiero.org.br](mailto:assessoria.compliance@fiero.org.br)



## • OUVIDORIA

➤ A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional 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 Conjunta nº 016/2022 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/RO pelos seguintes meios de comunicação:



### PRESENCIAL

Atendimento das 8h às 12h e 14h às 18h.  
Rua Rui Barbosa, 1112-Arigolândia  
Porto Velho - RO  
CEP: 76.801-186

### E-MAIL



[ouvidoria@fiero.org.br](mailto:ouvidoria@fiero.org.br)

### TELEFONE



(69) 3216-4420

➤ Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/RO, 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.



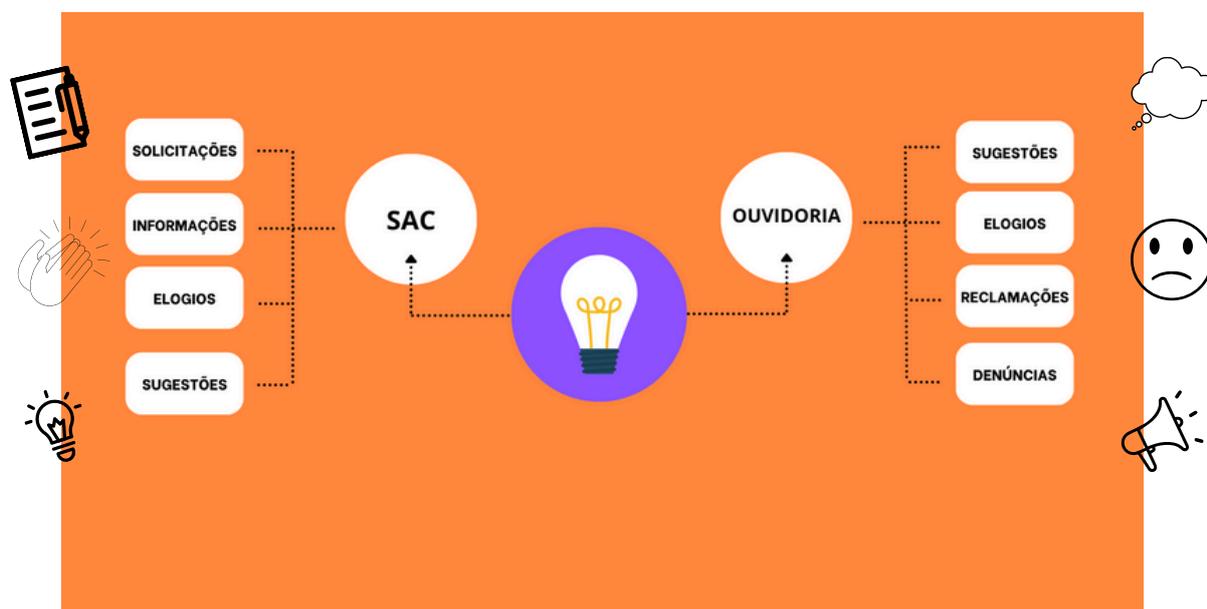
Site da Transparência do SESI/RO

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>

## • TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

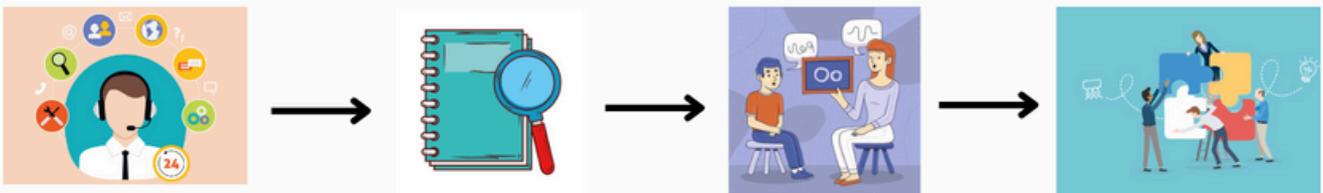
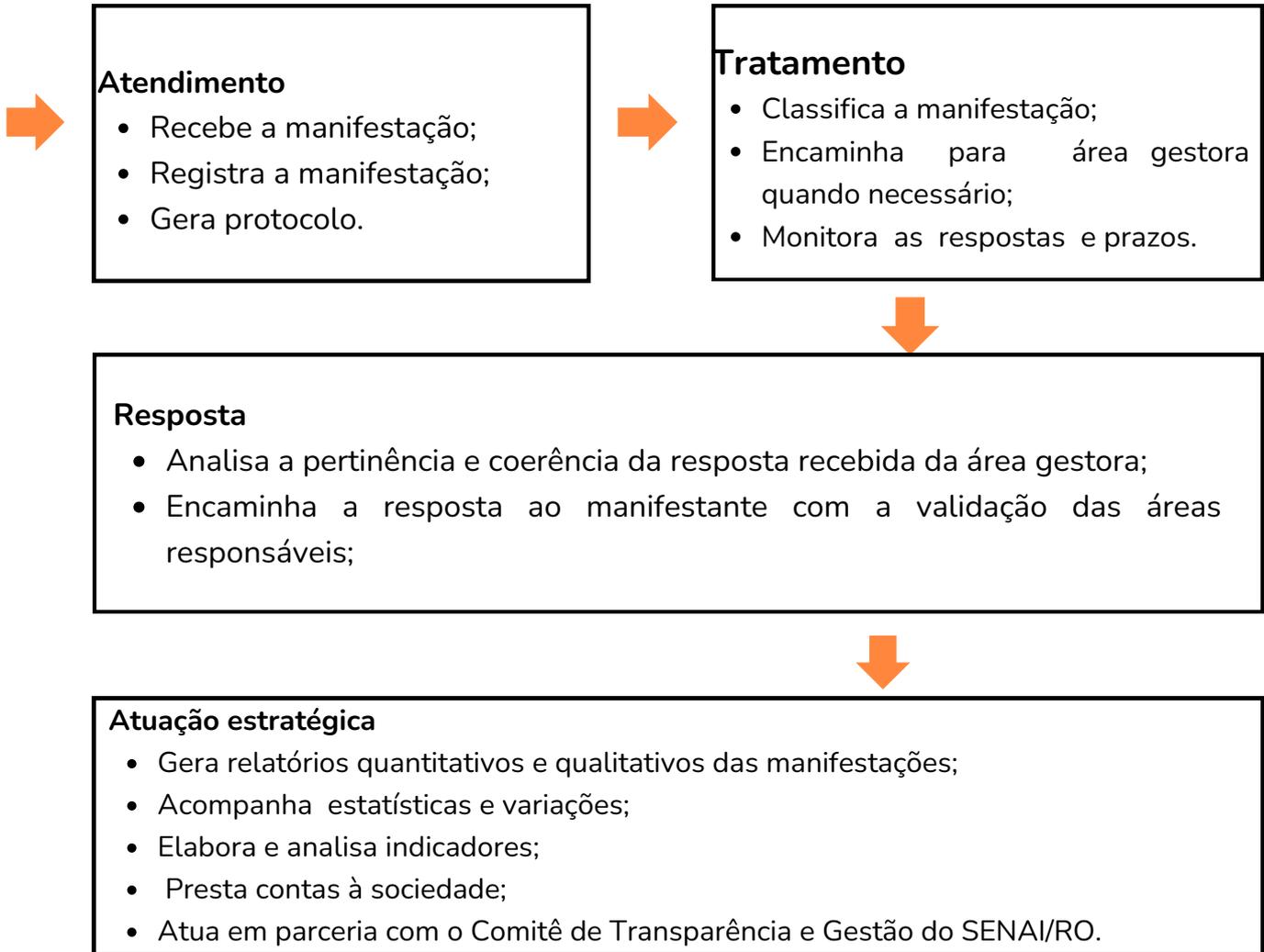
As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

- **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 Departamento Regional, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



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.fiero.org.br/senai/modules/integridade#ouvidoria>  
<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are arranged in a way that creates a sense of height and depth, with lines converging towards the top of the frame. The sky is a clear, light blue. The glass reflects the sky and each other, creating a complex pattern of lines and colors. A black rectangular box is superimposed over the center of the image, containing the text.

# **RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS**

### 3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

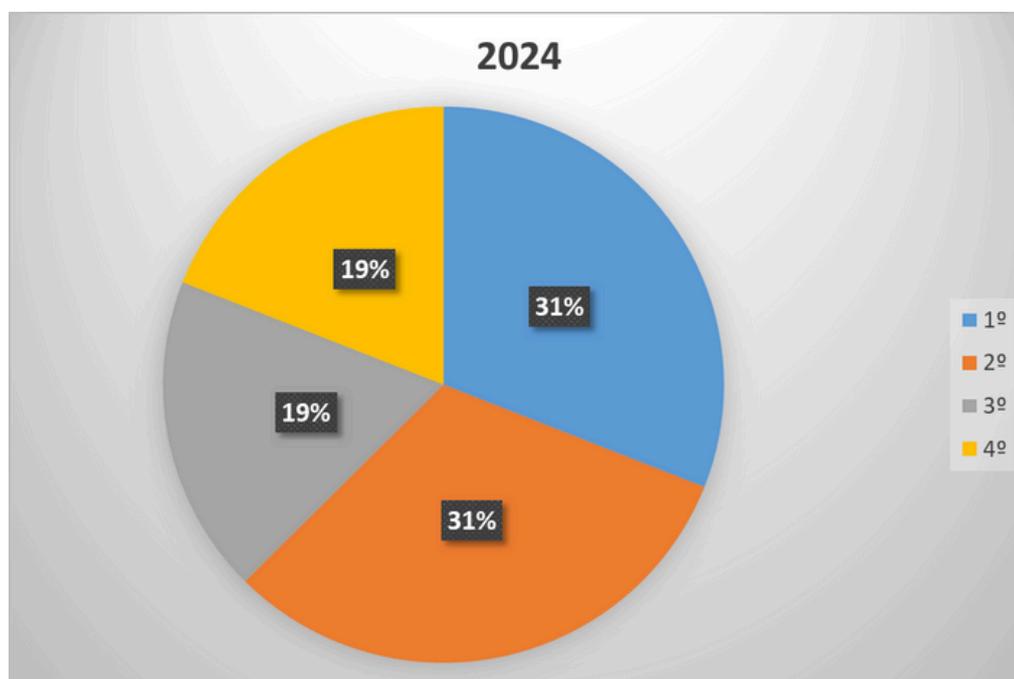


## 3.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

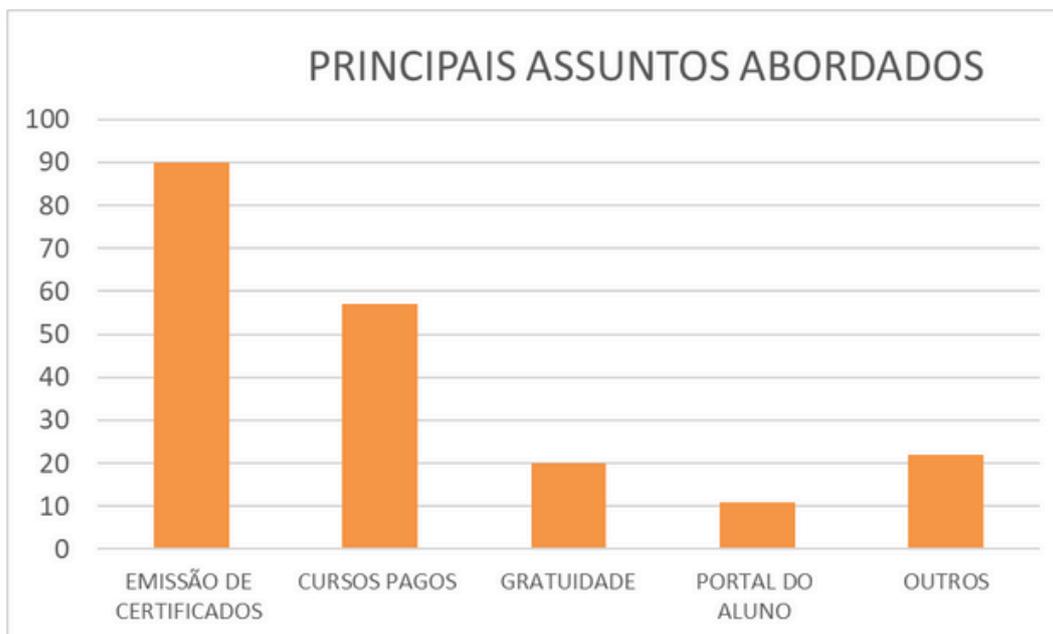
### QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO TRIMESTRE

Ao longo dos 4 trimestres de 2024 (jan-dez), foram efetuados 200 (duzentos) atendimentos via portal da transparência SAC SENAI/RO. Destes, 51% das solicitações foram de baixa complexidade, 48% de média e 1% de alta complexidade.

### SOLICITAÇÕES PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE



## OS PRINCIPAIS TÓPICOS DEMANDADOS NAS SOLICITAÇÕES FORAM:



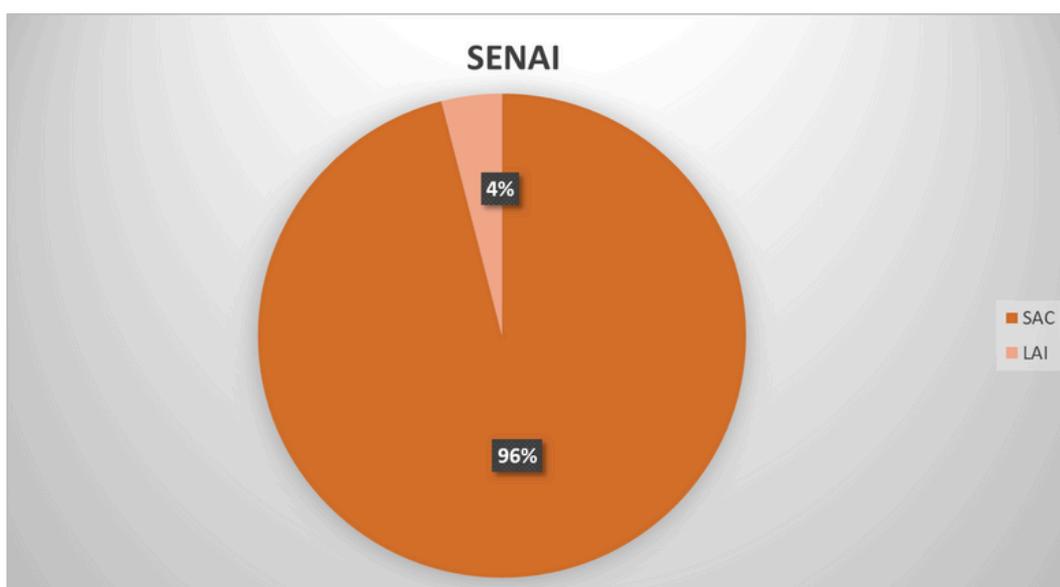
## QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

Durante os 4 trimestres de 2024, houveram 60 (sessenta) solicitações recebidas via 0800 e em relação as redes sociais, foram contabilizados 298 (duzentos e noventa e oito) atendimentos.

O Portal da Transparência, representa o meio mais assertivo para o envio de pedidos de informação ao SAC do SENAI/RO devido o protocolo de atendimento que gera a cada solicitação realizada, o que permite ao solicitante o acompanhamento do status do seu pedido. Todas as solicitações identificadas como média ou alta complexidade via 0800 e redes sociais, a equipe de serviço de atendimento ao cidadão instrui o solicitante a realizar o cadastro via Portal da Transparência.

## ▶ TRIAGEM DAS SOLICITAÇÕES

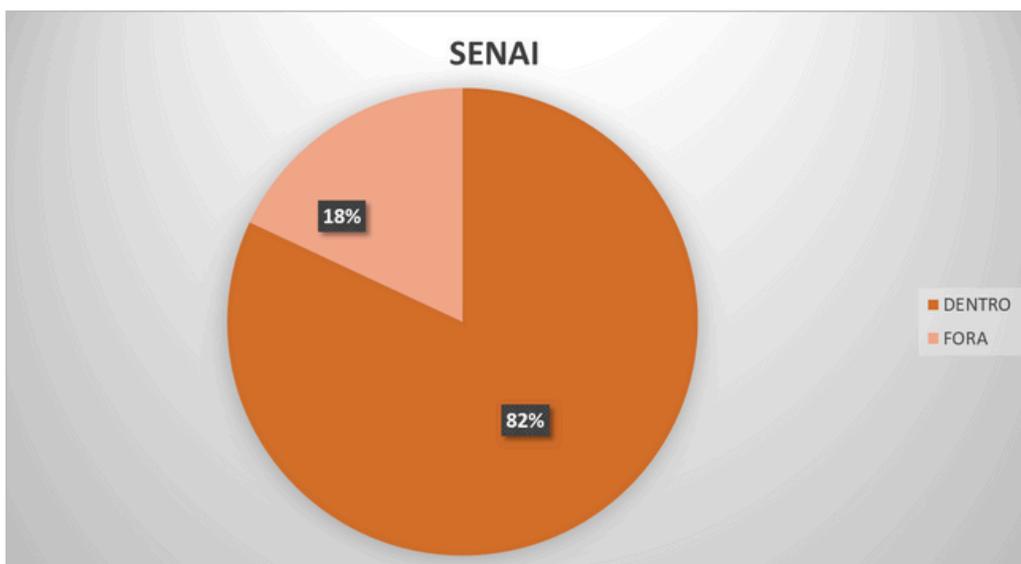
Ao longo de 2024 das solicitações que compuseram o escopo do nosso monitoramento no portal da transparência, 96% foram classificados como serviço de atendimento ao cidadão, e 4% das solicitações classificadas como LAI.



### • RESULTADOS APURADOS

#### QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS NO PRAZO

▶ Dos pedidos cadastrados, 82% foram atendidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão, e 18% foram atendidos fora do prazo legal. O prazo máximo previsto para atendimento é de 02 dias úteis para solicitações de baixa complexidade, 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado a partir do recebimento do pedido.



Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI/RO. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC no ano de 2024.



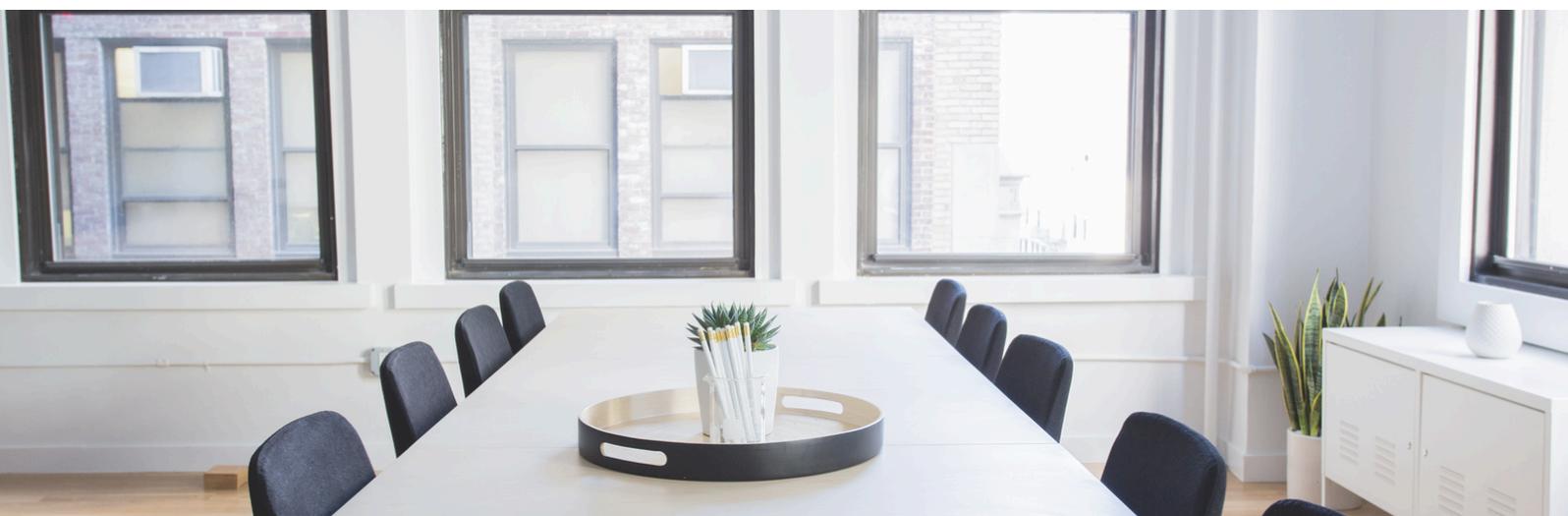
### PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

A equipe do SAC do SENAI/RO 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, 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



Ao longo dos 4 trimestres de 2024, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/RO, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão, não havendo necessidade de recorrer a outras instâncias para atendimento.



## 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/RO no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SENAI.

A group of people in a meeting, with their hands stacked together on a table, symbolizing teamwork and collaboration. The background shows a modern office setting with a white wall, a potted plant, and a door.

**MELHORIAS REALIZADAS E PREVISTAS NO  
EXERCÍCIO 2024**

## MELHORIAS REALIZADAS E PREVISTAS NO EXERCÍCIO 2024

O Regional utiliza o sistema Higia e busca melhoria para subsidiar as análises de conformidade relativos ao tratamento aos pedidos de informação, as tratativas, visando atendimento da Transparência Passiva e integridade das informações prestadas a sociedade.

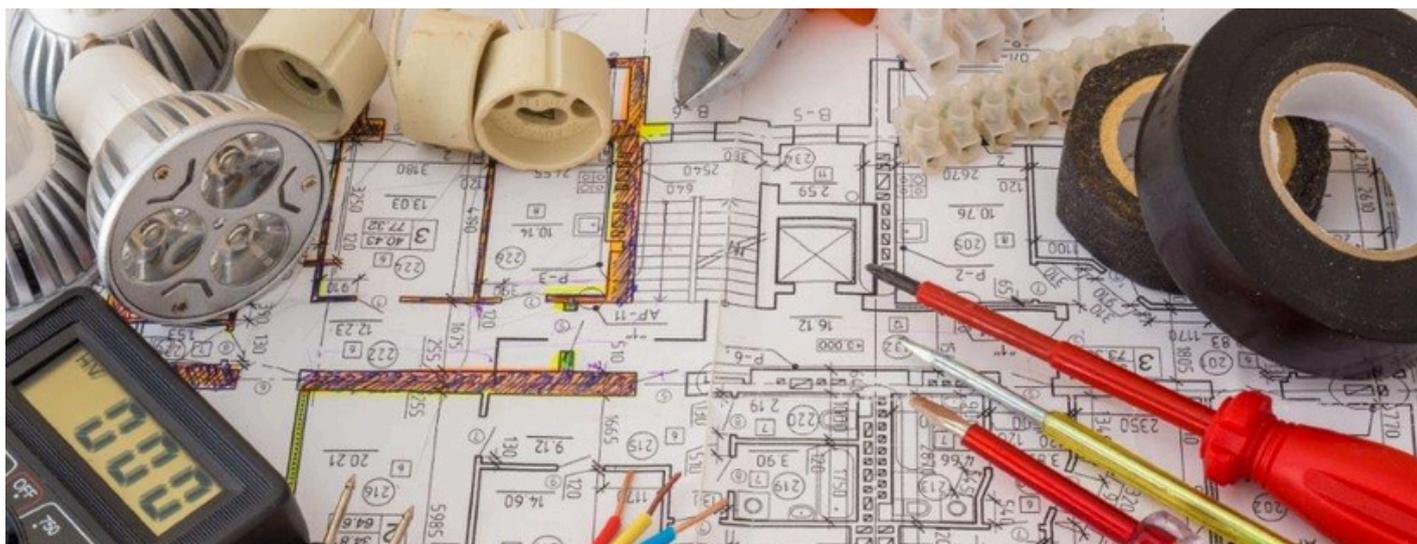
Em 2024, o SENAI/RO, deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, destacamos as melhorias realizadas no Canal de Acesso à Informação:

Atualização da seção de Dúvidas Frequentes (FAQ) no Portal da Transparência para incluir perguntas e respostas adicionais referentes ao serviço de "Acesso à Informação".



## • CONCLUSÃO

- Em 2024, as ações foram executadas conforme as diretrizes do Departamento Nacional. O regional cumpriu 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 resultados apresentado durante todos os trimestres de 2024, demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.



# **SENAI**

**CANALIS DE MANIFESTAÇÃO**



**[69] 3216-4420**



**ouvidoria@fiero.org.br**

