



PELO FUTURO DO TRABALHO



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO
DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE
ACESSO ÀS INFORMAÇÕES - LAI
SENAI RONDÔNIA - 2023**



Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional	6
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	6
2.2 Ouvidoria.....	8
2.3 Processos de atendimento	10
3. Resultados e informações gerais	11
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à informação.....	11
3.2 Resultados e Informações Gerais.....	12
3.3 Resultados Esperados.....	14
4. Melhorias realizadas e previstas para o exercício de 2023	166
5. Conclusão	177

1. Introdução

O SENAI departamento regional de Rondônia, alinhado ao Departamento Nacional, vem adequando as melhorias dos controles utilizados para a gestão no processo de transparência passiva, buscando fortalecer o diálogo com a sociedade.

Em 2022, sob 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, 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 respectivos canais foram devidamente contemplados no Plano de Ação do Departamento Regional iniciado em 2021 sob a coordenação da Transparência e Implementado no exercício de 2022.

As implementações em seu processo de gestão, ocorreram no exercício de 2022, ocasião em que 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.

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

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.

Em 2022 foi definido pela alta direção, que 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.

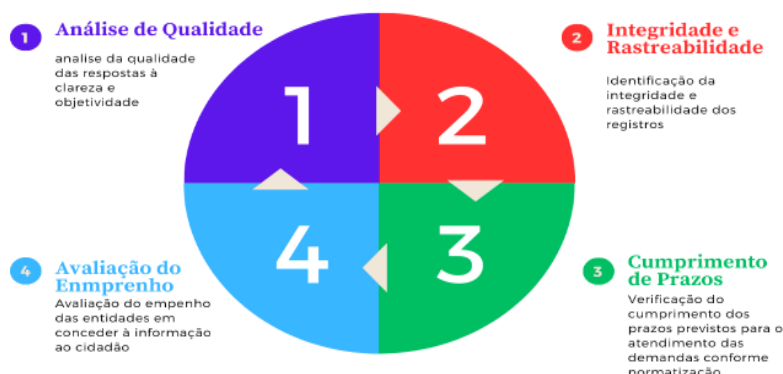
A formalização do Responsável pelo Monitoramento ocorreu em 08 de setembro de 2022, como segue:

- Responsável Máximo Diretor Regional do SENAI e Superintendente do SESI. Portaria Conjunta nº 016/2022;
- Responsável Superior. Ouvidora, portaria conjunta nº 016/2022;
- Responsável pelo Monitoramento: Assessoria Compliance, portaria nº 016/2022.

O Regional esta ainda em processo de melhoria no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativos ao tratamento aos pedidos de informação, visando contribuir com a melhoria contínua da Transparência Passiva e integridade das informações pretadas a sociedade.

Procedimentos de Monitoramento

DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



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, serão publicados trimestralmente

Em 2022, foram realizados o total de 2056 atendimentos, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC/RO constante no Portal da Transparência.

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 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.

Como resultado esperado, 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 e processos de acesso à informação no exercício de 2023.

Adicionalmente, é oportuno informar que 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.

Nota: Pedidos de informação de baixa complexidade: atendidos em até 02 dias úteis / média complexidade: até 7 dias úteis / Pedidos de informação de alta AT

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

2.1 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.

Sistemas e Processos de Acesso à Informação



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/sac>

Site Portal Fiero

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

TELEFONE

Atendimento de segunda à sexta
feira das 08h às 12 e 14h às 18h
0800 647 3551

E-mail SAC

mercador@fiero.org.br

PRESENCIAL

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



Autoridade de Monitoramento

assessoria.compliance@fiero.org.br

2.2 Ouvidoria

Já 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:

E-MAIL

ouvidoria@fiero.org.br

TELEFONE

(69) 3216-4420

PRESENCIAL

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

Rua Rui Barbosa, 1112-Arigoândia

Porto Velho - RO CEP: 76.801-186

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 SENAI/RO

<https://transparencia.fiero.org.br/SENAI/modules/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:

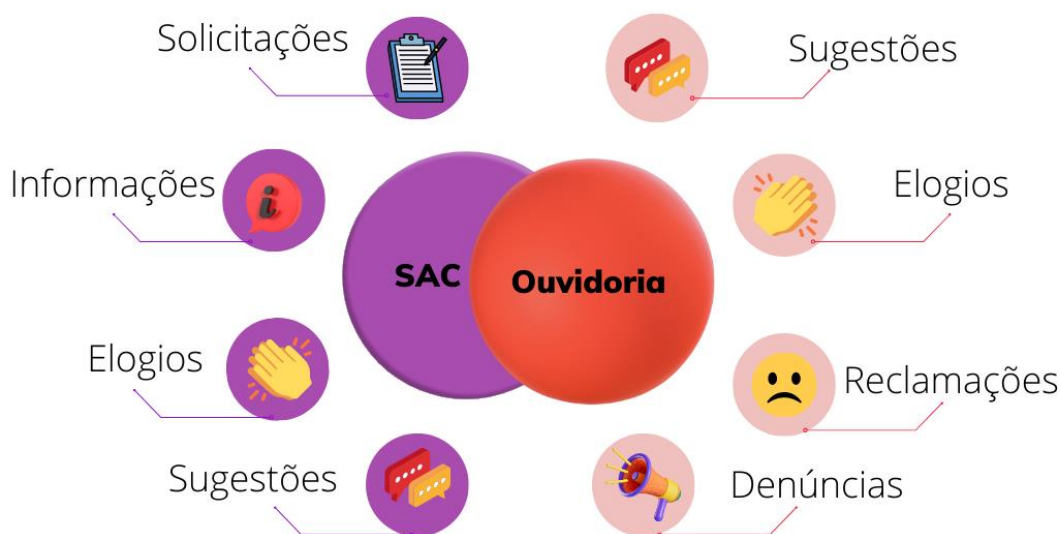
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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.



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;

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 SESI/RO.

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>



3. Resultados e informações gerais

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à informação

A gestão dos Canais de Acesso à Informação 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 disponibilização de manuais com orientações, entre outras ações.



Em 2023, o SENAI/RO deu continuidade às ações de aperfeiçoamento:

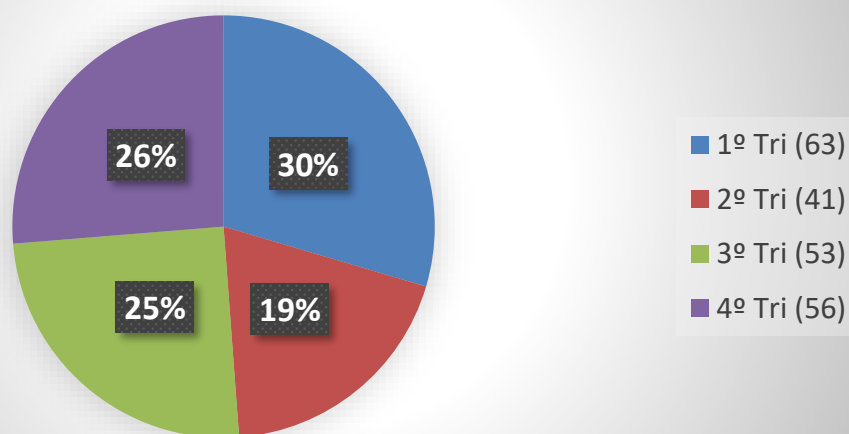
- Participação nos Fóruns e debates com a Coordenação do Comitê de Transparência quanto a execução e adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- Entendimento da Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para **Serviço de Atendimento ao Cidadão**;
- Execução dos planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- Recebimento dos manuais, com orientações do Departamento Nacional do SENAI quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias no Portal da Transparência

3.2 Resultados e Informações Gerais

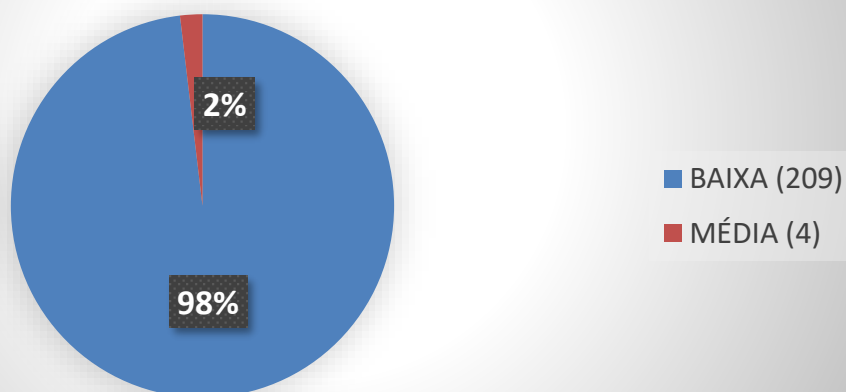
Quantidade de pedidos de informação por trimestre

Do 1º ao 4º trimestre de 2023, foram efetuados 213 (duzentos e treze) atendimentos via portal da transparência SAC SENAI/RO. Destes, 98% das solicitações foram de baixa complexidade, e apenas 2% de média complexidade. 56 (cinquenta e seis) solicitações foram registradas no 4º trimestre, representando 26% no exercício de 2023.

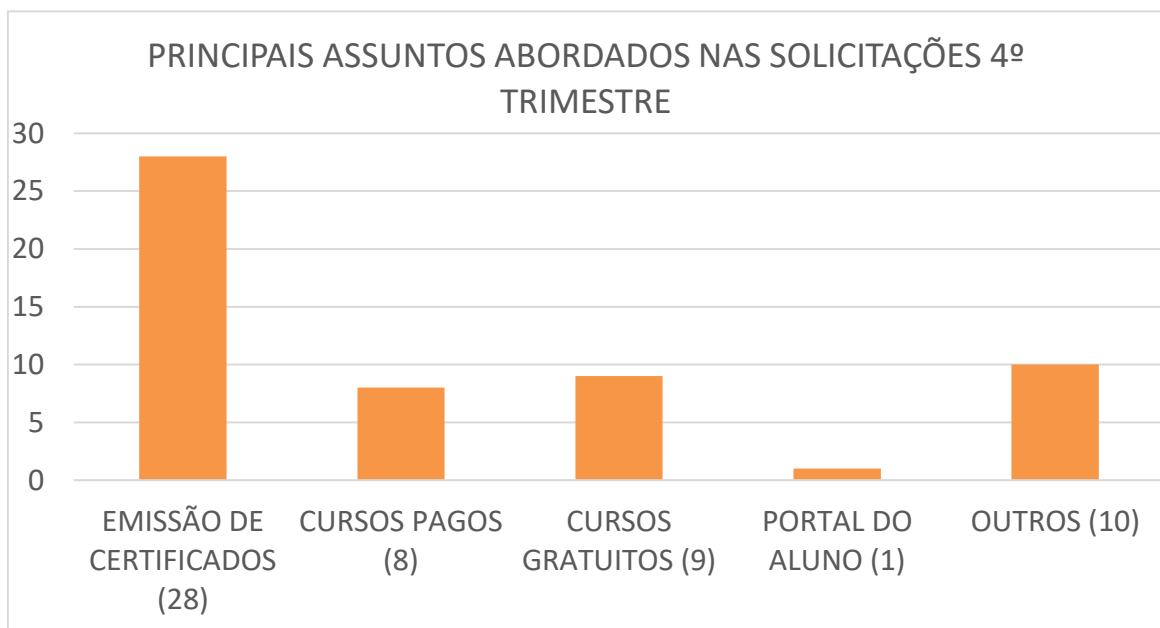
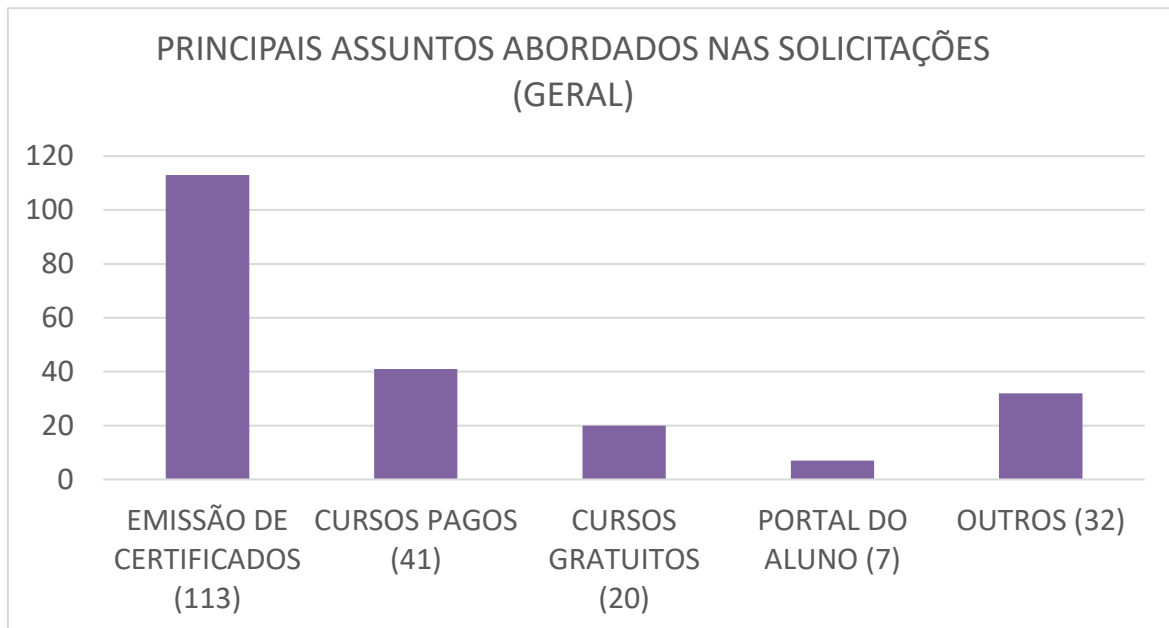
SOLICITAÇÕES SENAI POR TRIMESTRE



COMPLEXIDADES DAS SOLICITAÇÕES SENAI



Os principais tópicos demandados nas solicitações foram:



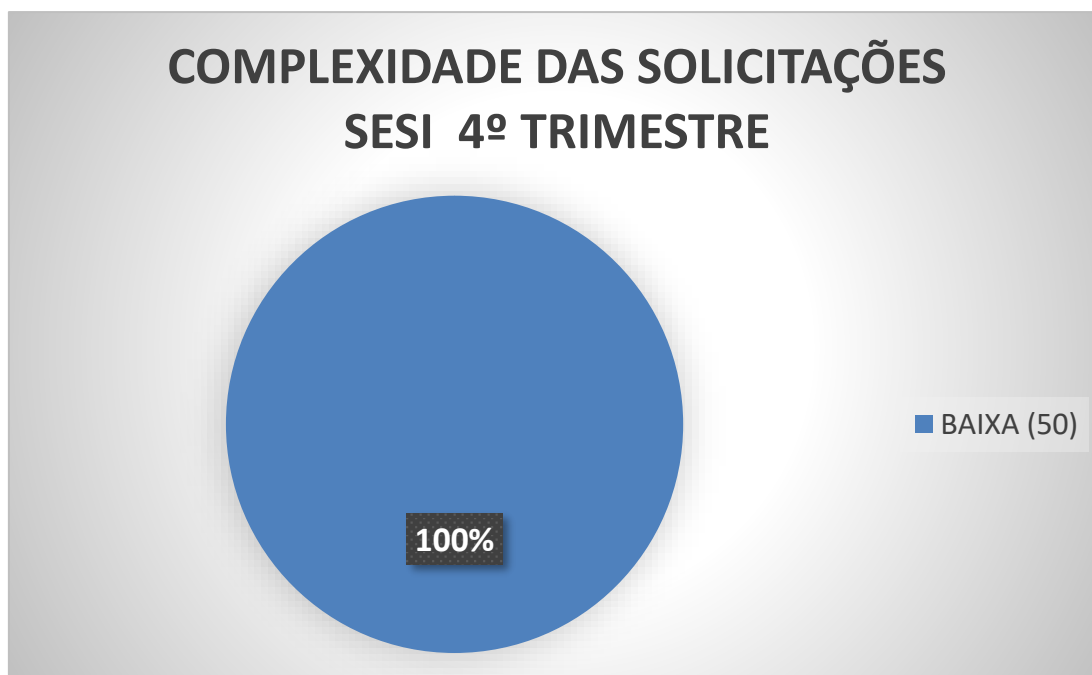
Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Em 2023, não houve monitoramento das solicitações recebidas via 0800 e redes sociais. O Portal da Transparência, representou o meio de mensuração mais assertivo para o envio de pedidos de informação ao SAC do SENAI/RO.

Todas as solicitações identificadas como média ou alta complexidade via 0800 e redes sociais, instruímos o solicitante a realizar o cadastro via Portal da Transparência. Dessa forma, seria possível o acompanhamento do status da solicitação através do nº do protocolo.

Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade

Dos pedidos de informação que compuseram o escopo do nosso monitoramento no 4º trimestre de 2023, todos foram classificados como nível de baixa complexidade.

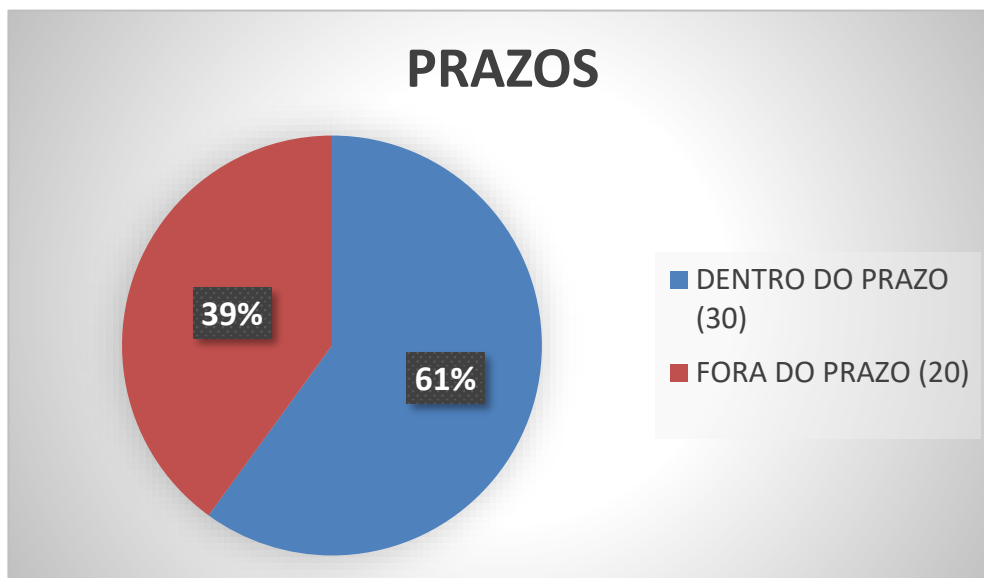


3.3 Resultados Esperados

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Dos pedidos cadastrados, 61% foram atendidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão, e 39% foram atendidos fora do prazo legal. Lembrando que, todos os colaboradores do departamento regional de Rondônia estavam em período de férias durante 15 dias no mês de dezembro de 2023. 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. Não houve pedido de **alta complexidade durante o exercício de 2023**.



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 primeiro semestre de 2023.

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

No exercício de 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/RO, sendo todos os 213 pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, 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.

4. Melhorias realizadas e previstas no exercício de 2023

Como exposto, o regional no exercício de 2022, executou a Implementação e várias ações voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/RO.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento – **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/RO, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

No exercício de 2023, houve o aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada (Higia/SAC), no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos mensais com diferentes tipos de informação

simultaneamente, que permitem maior celeridade na gestão das demandas, bem como um maior controle acompanhamento e consequentemente um monitoramento com maior assertividade.

Para o exercício de 2024, está previsto a implantação do processo da pesquisa de satisfação para apurar o grau de satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI/RO.



5. Conclusão

Em 2023, 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 desenvolvendo ferramentas para que a equipe possa realizar a gestão dos canais de atendimento.

O SENAI/RO 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 Resultados apresentados no exercício de 2023, demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.



PELO FUTURO DO TRABALHO

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO



[69] 3216-4420



ouvidoria@fiero.org.br

