

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

Departamento Regional do Amapá

3º Trimestre - 2024

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	3
2.1 DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SAC.....	3/4
2.2 DA OUVIDORIA.....	4/5
2.2.1 Classificação quanto à natureza.....	5
2.2.2 Classificação quanto ao assunto.....	5
2.2.3 Classificação quanto à origem.....	6
2.2.4 Classificação quanto ao status.....	6
3 DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	6/7
3.1 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
3.2 RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DO SAC E	
3.3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....	7/8
3.3.1 Sac.....	8/9
3.3.2 Ouvidoria.....	9/10
4. INDICADORES DE DESEMPENHO	10
4.1 SAC.....	10
4.2 OUVIDORIA.....	11
5. RECOMENDAÇÕES	11/12
6. CONCLUSÃO	12
7. REFERÊNCIAS	13

1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Amapá – SENAI/AP, para o ano de 2024, reflete o compromisso contínuo da instituição com a transparência e o aprimoramento de seus processos de comunicação com a sociedade. Este documento, atualizado trimestralmente, tem como propósito apresentar abrangentemente os canais oficiais de acesso à informação do SENAI/AP, destacando especialmente o papel do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria.

Os canais de acesso à informação, regulamentado pelo art. 64-A, do Decreto n.º 7.724/2012, o qual dispõe que as entidades constituídas sob a forma de serviço social autônomo, que sejam destinatárias de contribuições ou de recursos públicos federais decorrentes de contrato de gestão, como no caso do SENAI/AP, estejam em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e são fundamentais para assegurar o direito do cidadão à informação.

A integridade dos registros e o cumprimento de prazos são prioridades na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/AP. Controles e sistemas são utilizados para gerir os dados, garantindo transparência e eficiência no processo de resposta às demandas da sociedade.

No período de janeiro a março de 2024 houve a promoção de campanha por e-mail marketing da Ouvidoria do SENAI/AP para destacar o papel desempenhado pela ouvidoria. Essa ação ressalta a importância da contribuição de cada indivíduo para a construção de um ambiente mais justo e colaborativo.

No período de abril a junho, ocorreu a capacitação e certificação em ouvidoria, de um colaborador do SENAI/AP, por meio da Associação de Ouvidores do Brasil – ABO, a fim de garantir a perenidade e imparcialidade do processo.

Essas iniciativas refletem o compromisso sólido do SENAI/AP em fortalecer a transparência e a participação ativa de todos no presente processo.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.4 DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SAC

No SAC, os usuários podem abrir solicitações por meio do preenchimento de formulário no Portal da Transparência, no site do SENAI/AP, pelo e-mail transparencia@sesisenaiap.org.br, ou ainda por telefone (96) 3084-8900. Além disso, os usuários podem consultar o conjunto de Perguntas Frequentes, conforme descrito na seção 2.4.

A Coordenação de Comunicação e Marketing (CCOM) é responsável por receber, processar e encaminhar as solicitações, utilizando o sistema de registro de manifestações ou outros meios disponíveis. Após classificar as demandas, a CCOM as direciona às áreas técnicas adequadas para resposta, garantindo o retorno ao solicitante após receber orientações dessas áreas.

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PRAZO
BAIXA COMPLEXIDADE	CASOS EM QUE PARA ANÁLISE DA MATÉRIA, NÃO SE FAZ NECESSÁRIO O APOIO DO RESPONSÁVEL SUPERIOR OU MÁXIMO, PODENDO SER ATENDIDO DIRETAMENTE PELO SAC.	7 (SETE) DIAS
MÉDIA COMPLEXIDADE	CASOS EM QUE, PARA A ANÁLISE DA MATÉRIA, FAZ-SE NECESSÁRIO O APOIO DO RESPONSÁVEL SUPERIOR OU MÁXIMO.	7 (SETE) DIAS
ALTA COMPLEXIDADE	CASOS EM QUE A APRECIÇÃO DA MATÉRIA SERÁ DE COMPETÊNCIA DO RESPONSÁVEL SUPERIOR OU MÁXIMO.	20 (VINTE) DIAS
SE POR ALGUM MOTIVO O CIDADÃO NÃO FICAR SATISFEITO COM A RESPOSTA DA SUA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO OU OUTRO TEMA EM QUESTÃO, PODERÁ INGRESSAR COM RECURSO A QUALQUER TEMPO NA OUVIDORIA.		

Figura 1. Classificação e prazo de atendimento das manifestações.

O atendimento via SAC é composto por 5 etapas, bem como demonstrado a seguir:



Figura 2. Fluxo de atendimento SAC.

3.5 DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma instância organizacional dedicada à gestão dos relacionamentos entre o SENAI/AP e seus públicos, visando resolver questões que prejudiquem a satisfação das partes envolvidas. Seu trabalho consiste em receber, analisar, organizar e resolver manifestações dos públicos interno e externo, mobilizando as áreas institucionais pertinentes a fim de encontrar soluções.

Além disso, avalia a satisfação do cliente em relação às respostas recebidas e sistematiza todas as informações para subsidiar decisões e melhorar os processos organizacionais e os serviços oferecidos.

Considerando que o principal insumo da Ouvidoria é a informação (recebida, processada e respondida), é necessário que as manifestações sejam corretamente classificadas, segundo sua natureza, assunto e status.

2.1.1. Classificação quanto à natureza

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados;
- **Crítica:** apreciação negativa ou positiva acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições. Quando é seguida de uma sugestão de superação da questão crítica apresentada, deve ser classificada como “sugestão”;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação, que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação relativa ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou violação do Código de Conduta Ética, ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representam riscos para a instituição;
- **Solicitações com alto grau de complexidade:** qualquer pedido de providências ou dúvida que demandem orientação ou atendimento especial acerca de produtos ou serviços e que fujam do escopo das questões tratadas por outros canais de relacionamento com clientes e/ou público externo.

2.1.2. Classificação quanto ao assunto

Uma vez classificada a sua natureza, a Ouvidoria sintetizará de forma objetiva e clara o

assunto que trata a manifestação, para em seguida encaminhar para a área técnica responsável conhecer e manifestar-se quanto à demanda. Esse procedimento evita retrabalho e otimiza o prazo de tratamento e de resposta.

2.1.3. Classificação quanto à origem

As manifestações podem ser classificadas como:

- **Identificadas:** quando contém o nome do manifestante e os dados para o contato;
- **Anônimas:** quando o manifestante não revela seu nome nem os dados para contato ou informa os dados incorretos;
- **Improcedentes:** *spams, e-mails marketing, etc.*

2.1.4. Classificação quanto ao status

- **Aberta:** manifestação registrada no sistema aguardando análise da ouvidoria;
- **Em andamento:** manifestação analisada, qualificada e encaminhada para a área responsável;
- **Aguardando detalhamento:** manifestação em processo de qualificação após solicitação de mais informações ao cliente sobre o conteúdo da mensagem;
- **Resolvida:** manifestação respondida pela ouvidoria e finalizada no sistema.

O atendimento via Ouvidoria é composto por 5 etapas, bem como demonstrado a seguir:



Figura 6. Fluxo de atendimento pela Ouvidoria

3. DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS

No primeiro mês de cada ano, o Demonstrativo Consolidado de Resultados do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria do SENAI/AP referente ao exercício anterior é publicado no Portal da Transparência. No âmbito do SAC, o relatório detalha o número de manifestações mensais, atendimentos realizados dentro e fora do prazo, canais de atendimento utilizados e os temas abordados nas manifestações. Pela Ouvidoria, são fornecidos os números de ocorrências mensais, atendimentos realizados dentro e fora do prazo, classificação das manifestações por natureza e os canais de atendimento utilizados.

3.1. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os interessados poderão encaminhar suas manifestações, pelos seguintes canais:





Tipos	SAC	OUVIDORIA
 Telefone	(96) 3084-8920 (96) 3084-8906	(96) 3084-8940
 E-mail	transparencia@sesisenaiap.org.br	ouvidoria@sesisenaiap.org.br
 Formulário	https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/sac/sac/abrir-solicitacao-no-sac/	https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/integridade/ouvidoria/
 Presencial	De Segunda a Sexta, das 8 às 18h Av: Padre Júlio Maria Lombaerd, nº 2000, Santa Rita, Macapá/AP, CEP: 68902-892	

Figura 7. Canais de atendimento

3.2. RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DO SAC E OUVIDORIA

O acompanhamento do processo de acesso à informação no SENAI/AP, conforme definido pela alta administração, é conduzido pela Coordenação de Controle e *Compliance* em colaboração com o Comitê de LGPD. Suas responsabilidades incluem garantir a integridade dos registros, fornecer orientações quando necessário para o tratamento eficiente das solicitações recebidas pelos canais de acesso, aprimorando a transparência do processo e garantindo o cumprimento dos prazos de resposta.

3.3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir, serão apresentados os resultados do volume de manifestações registradas no SAC e na Ouvidoria do SENAI/AP, acompanhados por uma análise dos dados estatísticos do 1º, 2º e 3º trimestre de 2024, os quais são objeto de monitoramento.

Vale ressaltar que a exposição dos gráficos e comparações será composta por uma análise sucinta, destinada a facilitar a interpretação e compreensão dos resultados obtidos, bem como a evolução dos sistemas e procedimentos de gestão e controle adotados pelo SENAI/AP para aprimorar o atendimento ao cidadão.

3.3.1. Sac

No período de janeiro a setembro de 2024 foram efetuados 27 (vinte e sete) atendimentos pelo SAC do SENAI/AP. Destes, 23 (vinte e três) categorizados como pedidos de informação de média complexidade, 2 (dois) de alta complexidade e 2 (duas) reclamações. Os principais tópicos demandados pelos cidadãos, no exercício, foram:

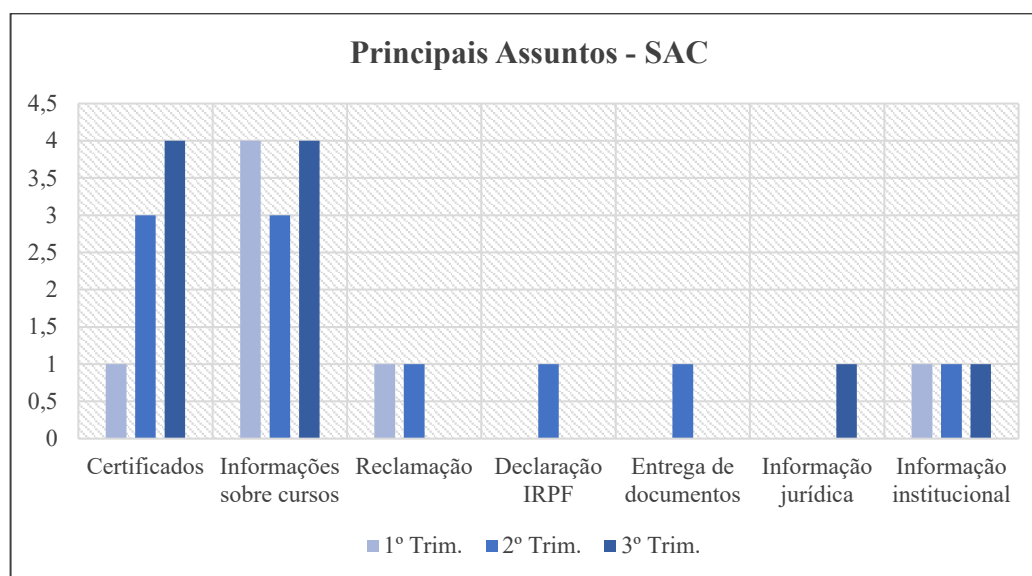


Gráfico 1: Principais Assuntos - SAC

No ano de 2024, observamos uma significativa redução no número de atendimentos em comparação com o ano anterior, indicando uma notável melhoria nas atividades de assistência prestadas pelo SENAI/AP. Enquanto no mesmo período de 2023 registrou-se um total de 37 (trinta e sete) atendimentos, essa marcante diminuição é evidenciada no Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação de 2023, disponível no site oficial da

instituição¹.

O Site da Transparência do SENAI/AP foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação, seguido do e-mail institucional (transparencia@sesisenaiap.org.br).

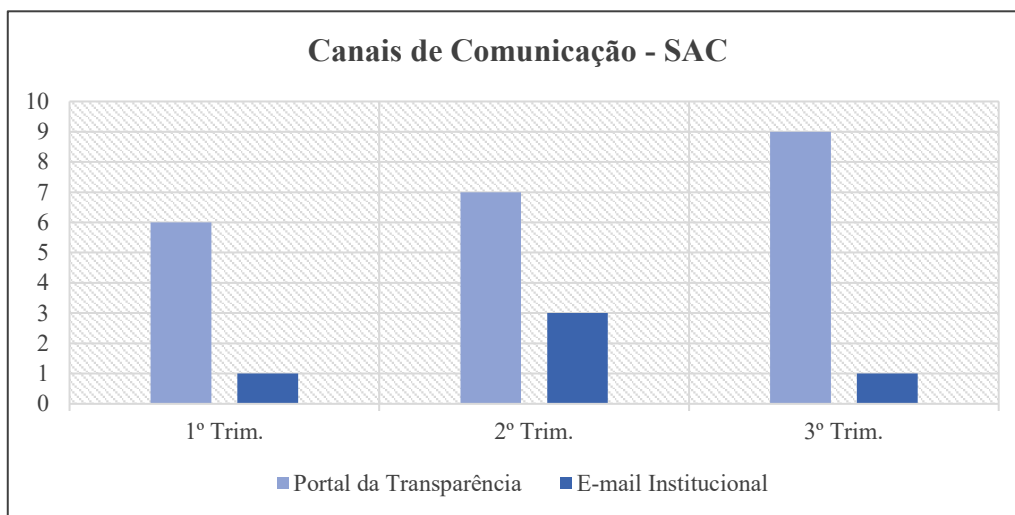


Gráfico 2: Canais de Comunicação - SAC

3.3.3 Ouvidoria

No período de janeiro a setembro de 2024 foram registrados 2 atendimentos na Ouvidoria do SENAI/AP, categorizados como reclamação de baixa complexidade, sendo estes recebidos pelo e-mail corporativo da Coordenação de Controle e *Compliance*.

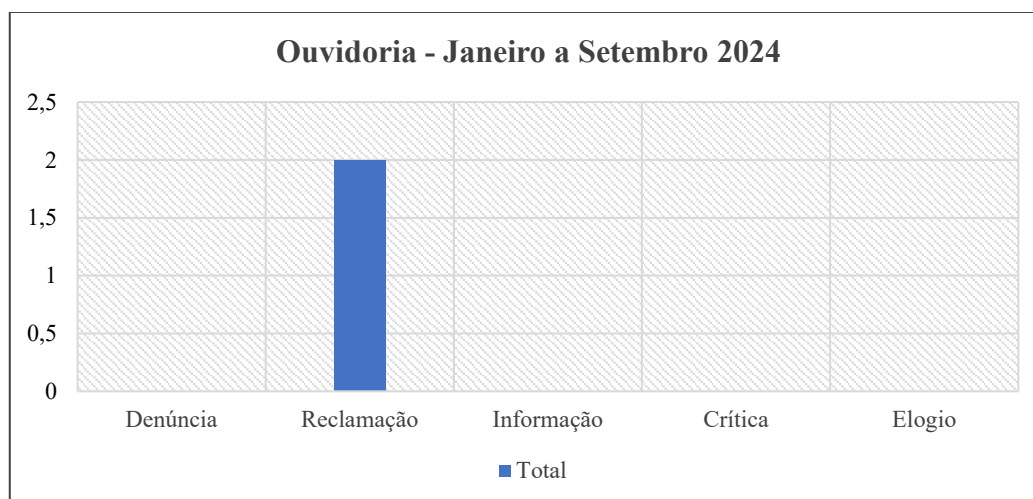


Gráfico 3: Ouvidoria - Janeiro a Setembro 2024

No ano de 2024, observamos a diminuição de registros, se comparado ao mesmo período de 2023, esse comparativo é evidenciado no Demonstrativo Consolidado de Resultados da

Ouvidoria do SENAI/AP de 2023, disponível no site oficial da instituição².

O baixo recebimento de manifestação nos canais disponíveis nesse período pode sugerir uma estabilização na demanda por serviços da Ouvidoria do SENAI/AP, indicando possíveis melhorias nos processos internos de comunicação e resolução de problemas da instituição.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento visa avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação, bem como os controles correspondentes. Como mencionado anteriormente, o cumprimento das disposições estabelecidas na LAI e no Programa de *Compliance* do SENAI/AP são os pilares que norteiam a abordagem deste relatório.

Nesse contexto, serão apresentados os resultados obtidos pelos indicadores de desempenho utilizados para monitorar a gestão dos atendimentos aos pedidos de informação até o terceiro trimestre.

4.1. SAC

No exercício em questão, 15 (quinze) solicitações foram concluídas dentro do prazo, com uma média de três dias para resposta, 2 (duas) solicitações foram respondidas em atraso. Esclarece-se que existe avaliação de satisfação após a finalização do atendimento, sem registro de resposta até o momento e sem casos omissos.

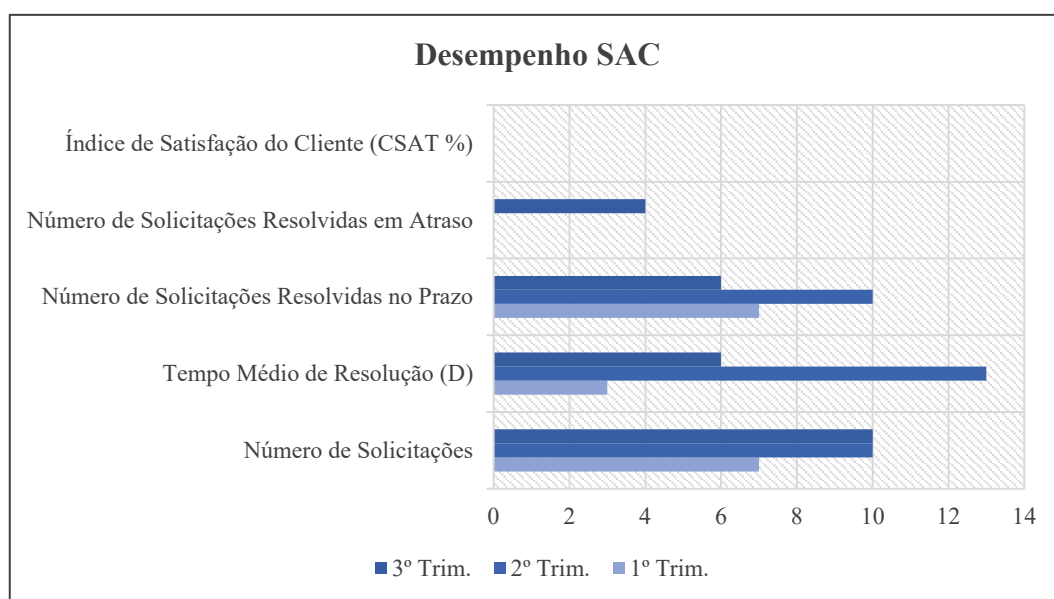


Gráfico 4: Desempenho SAC

² <https://www.senai.br/transparencia-senai/integridade/>

4.2. OUVIDORIA

No período de janeiro a setembro de 2024 registrou-se duas reclamações, as quais foram respondidas dentro do prazo. É importante mencionar que foi implantada pesquisa de satisfação durante o 1º trimestre. No entanto, também não houve registro de resposta até o período apurado.

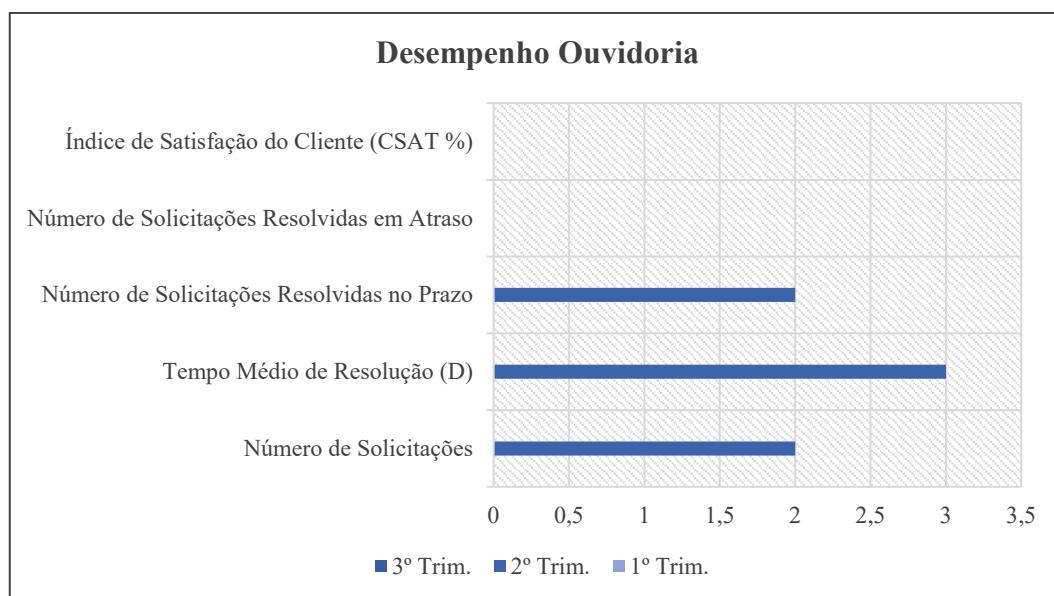


Gráfico 5: Desempenho Ouvidoria

5. RECOMENDAÇÕES

Observa-se, no período analisado, com base nos números apresentados, um resultado satisfatório em relação ao trabalho desempenhado pelo SAC e pela Ouvidoria do SENAI/AP.

Quanto a pesquisa de satisfação implantada para o SAC e Ouvidoria, se faz necessário garantir uma maior adesão dos manifestantes a essa pesquisa, buscando formas de incentivar sua participação.

Recomenda-se intensificar os esforços para a conclusão e aprovação do procedimento operacional padrão para o SAC. Isso não apenas aprimorará a eficiência operacional, mas também garantirá a conformidade com as diretrizes estabelecidas e abordará preocupações persistentes mencionadas em trimestres anteriores.

É fundamental buscar constantes melhorias na plataforma de recebimento de manifestações dos cidadãos. Manter essa plataforma atualizada não apenas facilita a coleta eficiente de dados, mas também fornece informações estratégicas à Alta Gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos e atividades.

Além disso, é crucial assegurar o constante aprimoramento, treinamento e capacitação da equipe responsável pelos canais de acesso à informação. Investir no desenvolvimento profissional dos colaboradores não apenas fortalece suas habilidades e competências, mas também os capacita a lidar efetivamente com as demandas dos cidadãos e a promover um atendimento de alta qualidade.

Destaca-se novamente a eficácia do monitoramento contínuo das ações, seguindo as diretrizes do Departamento Nacional em estreita colaboração com a equipe responsável pelo controle regional. Esse processo, especialmente na administração dos canais de acesso à informação, deve ser mantido para garantir a conformidade com os padrões estabelecidos e promover uma gestão eficiente. Isso garantirá a satisfação contínua dos cidadãos e reforçará a posição do SENAI/AP como referência no atendimento público.

6. CONCLUSÃO

O relatório atual evidencia os avanços do SENAI/AP no atendimento ao cidadão, especialmente por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria, desde sua implementação. O compromisso com a conformidade às normativas regulatórias é destacado, refletindo a busca contínua pela eficiência e qualidade nos serviços prestados. Nesse sentido, recomendações anteriores têm sido implementadas, visando aprimorar os processos e garantir o atendimento às exigências legais.

Uma importante iniciativa mencionada é a implantação da pesquisa de satisfação, que representa um marco na coleta de feedbacks dos usuários. Essa ferramenta fornece dados concretos para embasar decisões futuras, possibilitando ajustes e melhorias contínuas. Além disso, destaca-se o papel proativo da Ouvidoria e do SAC no apoio às atividades institucionais, evidenciando uma colaboração interdepartamental essencial para garantir eficácia e alinhamento entre as áreas envolvidas.

Os resultados apresentados para o 3º trimestre de 2024 demonstram um desempenho satisfatório, impulsionando a motivação da equipe e reforçando o compromisso com a transparência e integridade das informações repassadas aos cidadãos. Esse impulso fortalece o direcionamento da instituição para continuar monitorando e ajustando seus processos, assegurando excelência no atendimento e aderência aos princípios de transparência e responsabilidade na gestão.

7. REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 Constituição Federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acesso em: 30 jul. 2024.

BRASIL. Tribunal de Contas da União (TCU). Acórdão nº 699, de 7 de junho de 2016. Relator: WEDER DE OLIVEIRA. Brasília, DF. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/entidades-do-sistema-s-tem-problemas-na-divulgacao-de-informacoes.htm>. Acesso em: 30 jul. 2024.

BRASIL. Ministério da Economia (ME). Controladoria-Geral da União (CGU). Portaria nº 02, de 28 de janeiro de 2021. Estabelece procedimentos para a implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sobre o acesso à informação. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=413150>. Acesso em: 30 jul. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional do SENAI. Resolução nº 25, de 26 de julho de 2016. Autoriza o presidente do Conselho nacional a elaborar plano, a ser adotado por todos os Departamentos do Senai, para que de forma autônoma publiquem, nos respectivos sítios eletrônicos na rede mundial de computadores – transparência. DF, 26 jul. 2016. Disponível em: <https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/estrutura-competencias-e-legislacao/item/legislacao-resolucao-no-25-2016>. Acesso em: 23 jul. 2024.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA (SESI). Serviço Social da Indústria (SENAI). Instituto Euvaldo Lodi (IEL). Ordem de Serviço Conjunta nº 03, de 1º de julho de 2020. Brasília, DF, 03 ago. 2020. Dispõe sobre a adoção do Programa de Compliance no âmbito do SESI/DN, do SENAI/DN e do IEUNC, sob a gestão da Superintendência de Compliance e Integridade da CNI, e dá outras providências. Disponível em https://static.portaldaindustria.com.br/media/filer_public/48/7d/487d006a-f5c4-42f0-a7fa-be0eb50e52ad/9_ordem_de_servico_3_de_2020_programa_de_compliance_dn.pdf. Acesso em: 26 jul. 2024.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA (CNI). Serviço Social da Indústria (SESI/DN). Serviço Social da Indústria (SENAI/DN). Portaria Conjunta nº 01, de 15 de março de 2022. Cabe ao à Superintendência de Compliance e Integridade, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN. Define os responsáveis para decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Brasília, DF, 16 mar. 2022. Disponível em: https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/estrutura-competencias-e-legislacao/item/legislacao-portaria-conjunta-no-01_2022. Acesso em: 30 jul. 2024.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA (SESI). Procedimento Operacional Padrão nº 020, de 20 de agosto de 2018. Plano de Comunicação Institucional (PCI). Amapá, AP, 20 ago. 2018. (documento interno)

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA (SESI). Serviço Social da Indústria (SENAI). Manual de Orientações da Ouvidoria. Macapá, AP, 2020. (documento interno)