



Ano

2023

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

Relatório consolidado do ano de 2023

SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL RIO DE JANEIRO

Rio de Janeiro

2023

SUMÁRIO

1 Introdução	3
2 Sistemas e processos de acesso à informação	4
3 Resultados e informações Gerais	7
4 Indicadores de Desempenho	9
5 Recomendações	10
6 Conclusão	11
7 Referências	12

1. Introdução

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e seus canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo SENAI-RJ, com informações consolidadas ao longo do ano de 2023.

Destaca-se, que o SENAI-RJ 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.

Assim, este relatório tem por finalidade apresentar os resultados concernentes aos canais de acesso à informação, bem como o tratamento das manifestações recebidas e suas devolutivas aos solicitantes.

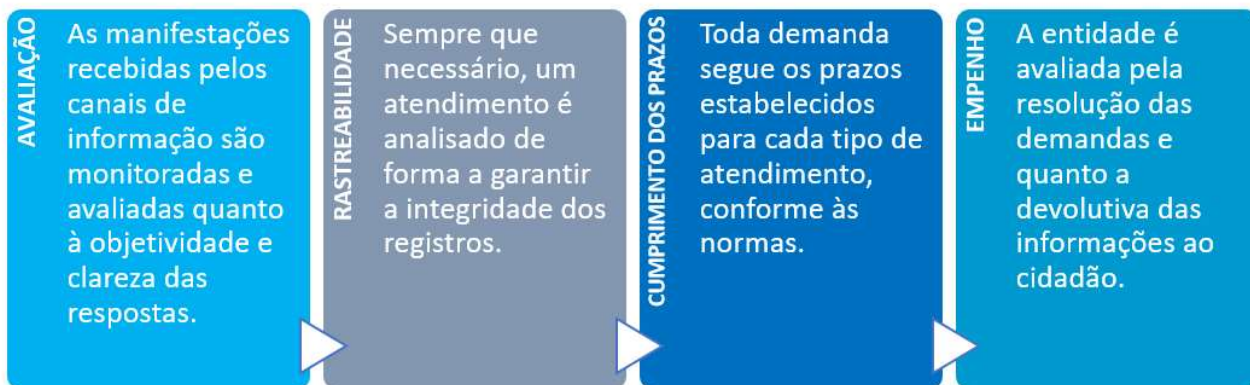
Com base nas exigências da LAI - Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) - o SENAI-RJ instituiu alguns níveis de responsabilidade que irão atuar no processo de atendimento, sendo:

- (i) SAC, como primeiro nível, realiza o acolhimento inicial das manifestações e o atendimento aos acessos à informação; e
- (ii) Ouvidoria, com atribuições de “**Responsável Superior**”, responsável por decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC;
- (iii) Diretor Regional SENAI-RJ, atuando como “**Responsável Máximo**”, a que cabe conhecer e decidir sobre os recursos interpostos contra as decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Oportuno destacar que a entidade está em convergência com as orientações do Departamento Nacional, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus canais de acesso à informação, e que o Relatório de Monitoramento também integra a proposta de comunicação do SENAI-RJ com suas partes interessadas, reforçando o compromisso com a Transparência.

Quanto à responsabilidade pelo Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação, no que tange à avaliação da conveniência e oportunidade sobre a apresentação do relatório, os indicadores e outras informações que julgar necessárias, este fica sob a responsabilidade da área de Integridade Corporativa.

Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação



2. Sistemas e processos de acesso à informação

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

O SENAI-RJ possui, como um dos canais de acesso à informação, o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, para esclarecimento de dúvidas sobre seus produtos e serviços.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, dúvidas, bem como receber elogios, reclamações e denúncias. Pode ser acessado por meio dos sítios eletrônicos da entidade e da Transparência SENAI e canais de informação, os quais possibilitam a integração com o sistema de gestão corporativo da entidade, permitindo assim o monitoramento de todo o fluxo de atendimento. O atendimento está disponível por meio de formulário eletrônico, telefone ou por e-mail. São estes:

Contatos

Telefone: 4002 0231 ou 0800 0231 231

Horário de atendimento: 09h às 18h

E-mail

sac@firjan.com.br

faleconosco@firjan.com.br

Formulário Eletrônico

<https://firjan.com.br/fale-conosco/default.htm>

<https://www.firjan.com.br/senai-transparencia/sac/sac.htm>

Também é possível obter atendimento presencial, preenchendo formulário específico disponível no site: <https://www.firjan.com.br/senai-transparencia/sac/solicitacao.htm>.

Presencial

Atendimento de Segunda a
Sexta de 9h as 18h.

Av. Graça Aranha, 01 - Centro
Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20.030-003

Formulário
(para atendimento presencial)


DOWNLOAD

2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria foi instituída em 2018, por Resolução interna nº 03/18, no âmbito da entidade SENAI-RJ, regulamentando a organização e o funcionamento da Ouvidoria, suas diretrizes, atribuições e estrutura.

Este canal é responsável pelo recebimento, análise e tratamento das sugestões, elogios, reclamações e denúncias, estabelecendo o diálogo e intermediando as relações entre os clientes internos e externos e o do SENAI-RJ. Todas estas manifestações são recebidas, analisadas e tratadas pela Ouvidoria. Em situações específicas, como as demandas relacionadas à competência do Comitê de Ética e do Comitê Executivo de Integridade, a Ouvidoria irá recebê-las, mas as direcionará às respectivas instâncias.

À Ouvidoria deverá dar o seguinte tratamento às manifestações dos clientes, com vistas ao seu atendimento:

Sugestões: responder ao cliente informando se a manifestação foi adotada ou explicando por qual motivo foi negada.

Elogios: conhecer e divulgar a manifestação à entidade, especialmente à área competente, não havendo necessidade de retorno ao cliente.

Reclamações: responder ao cliente explicando qual providência foi adotada pelo SENAI-RJ, ou por qual motivo não foi possível atender à manifestação ou se esta não foi considerada verdadeira/procedente.

Denúncias: analisar e investigar os fatos e provas alegados e apresentados na manifestação, submetendo-os ao conhecimento do Responsável Máximo.

Além de assegurar os direitos de colaboradores e clientes, a Ouvidoria colabora com o processo de aprimoramento da qualidade dos serviços e gestão das entidades. A Ouvidoria é também uma ação do Programa de Integridade que busca adotar as melhores e mais adequadas práticas aos negócios e suas relações institucionais.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:

E-mail:

ouvidoria@firjan.com.br;

Fale conosco:

atendimento on-line - seg. a sex. das 9h às 18h;

<https://firjan.com.br/fale-conosco/default.htm>

Telefone:

0800 0231 231 (Ligações gratuitas de telefone no estado do Rio) |

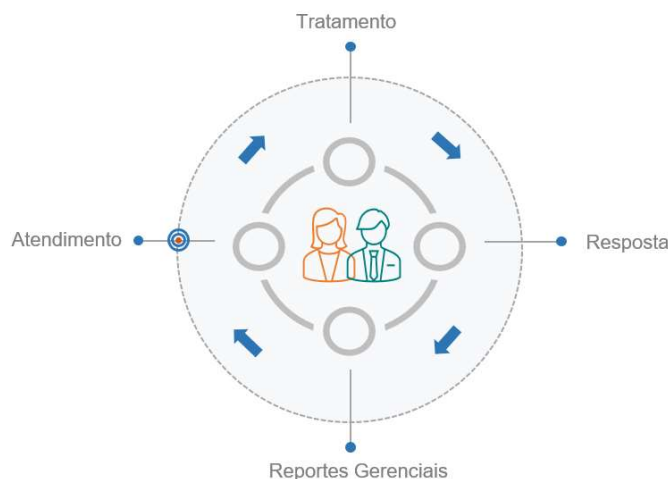
4002 0231 (Custo de ligação local) seg. a sex. das 9h às 18h;

Portal da transparência: <http://www.firjan.com.br/senai-transparencia/>

Endereço: Av. Graça Aranha, 01 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20.030-003

2.3. Processo simplificado de atendimento

O processo de atendimento é gerido conforme o fluxo apresentado abaixo:



- **Atendimento**
 - Recebimento das demandas via canais de atendimento.
- **Tratamento**
 - Registro da demanda
 - Classificação da demanda
 - Geração de protocolo
 - Encaminhamento da demanda para a área gestora responsável pela solução.
 - Monitoramento da resposta e prazos
- **Resposta**
 - Analisa a pertinência e coerência da resposta enviada pela área gestora
 - Encaminha a resposta ao manifestante
 - Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento
- **Reportes Gerenciais**
 - Gera relatórios qualitativos e quantitativos dos atendimentos
 - Elabora indicadores
 - Presta contas (publicação no site da Transparência)

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.firjan.com.br/senai-transparencia/transparencia/integridade/>

3. Resultados e informações Gerais

3.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

O SAC tem por responsabilidade apoiar à área de canais de relacionamento e vendas direta na execução das seguintes atividades:

- análise e emissão de relatórios dos registros dos canais de relacionamento e vendas;
- inserção de informações nos sistemas corporativos;
- interação com fornecedores que atuam com canais e plataformas para com clientes;
- acompanhamento e desdobramento de demandas do canal de SAC;
- interlocução com áreas parceiras visando a assertividade nos processos;
- promover a monitoria e qualidade dos canais;
- manter os processos de relacionamento e vendas atualizados;
- apoiar as demandas específicas do setor; e
- realizar interação com o cliente mantendo a transparência na devolutiva de suas demandas.

Acerca das interações com os clientes, no atendimento e registro das manifestações recebidas dos cidadãos, destaca-se os tipos de registros, classificados como:

Solicitação: Solicitações 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.

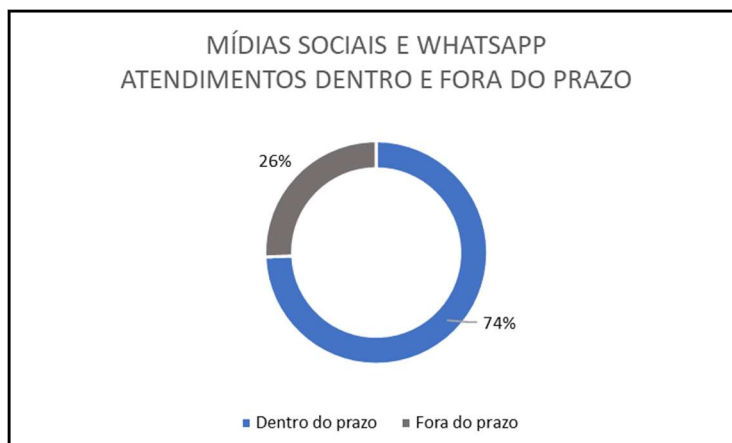
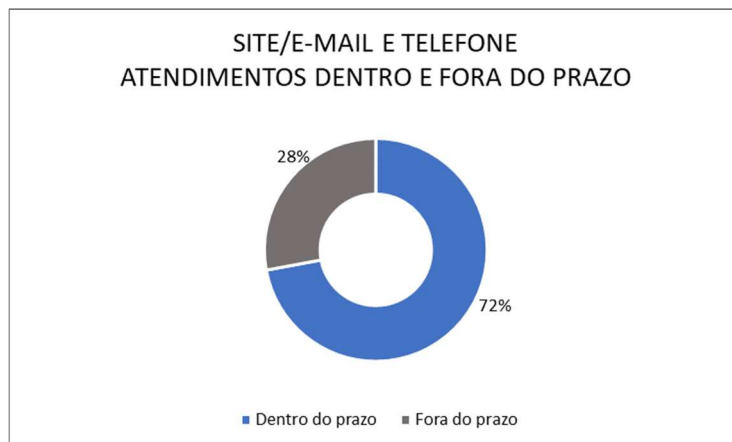
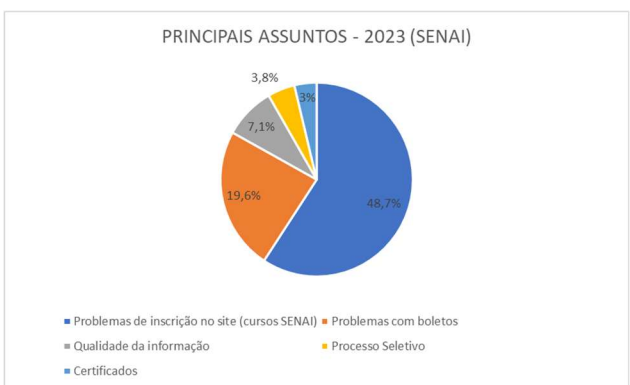
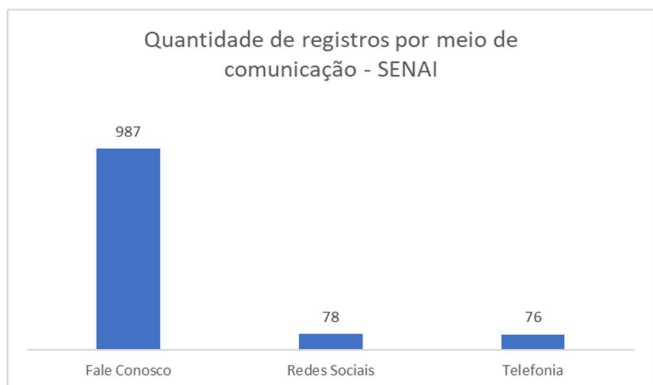
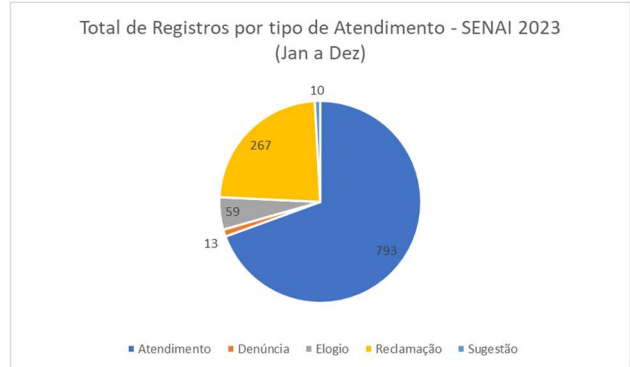
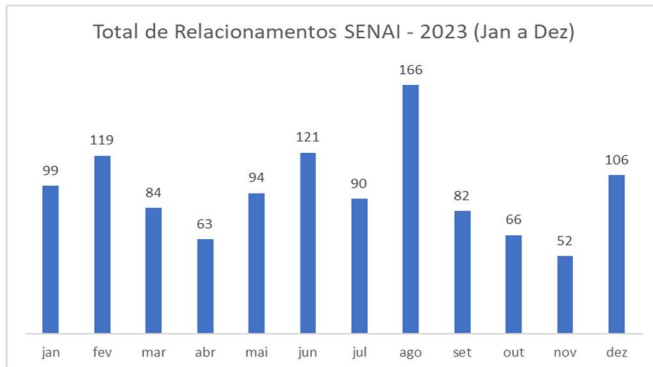
Reclamações: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.

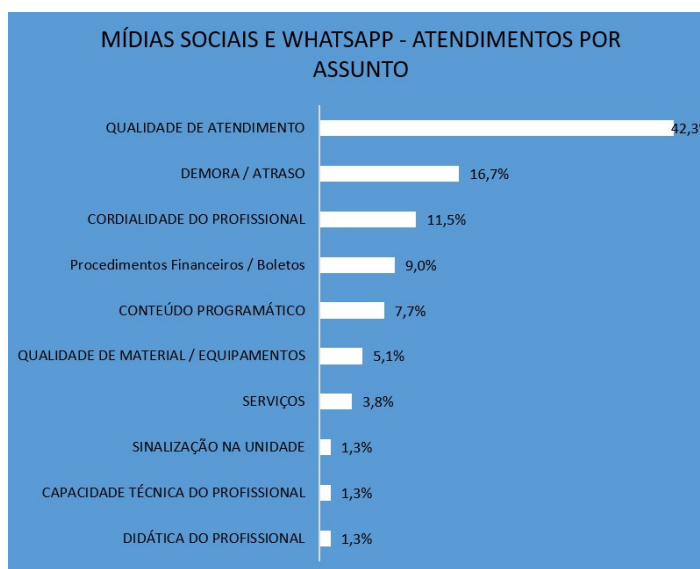
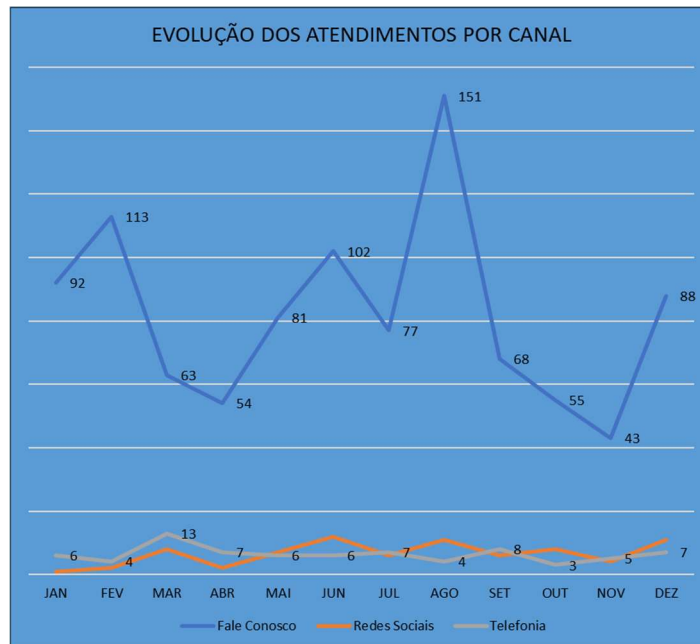
Denúncias: Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.

Informação: Refere-se ao esclarecimento que é dado ao solicitante. A informação deve ser completa, de modo a sanar quaisquer dúvidas quanto ao ponto demandado.

RESULTADOS CONSOLIDADOS DO ANO DE 2023

Em 2023 o SAC SENAI-RJ realizou **1142 atendimentos** conforme dados abaixo:





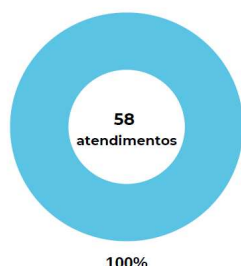
3.2. Ouvidoria – Resultados

Na apuração referente ao ano de 2023, a Ouvidoria SENAI-RJ **atendeu 58 (cinquenta e oito) ocorrências**, conforme os dados apresentados nos gráficos, sendo 90% via e-mail e 10% pelo SAC, destacando que 100% dos atendimentos foram realizados dentro do prazo. Das manifestações atendidas, 45 foram de reclamações, 10 foram denúncias, 2 elogios e 1 pedido de informação.

RESULTADOS ACUMULADOS NO ANO DE 2023

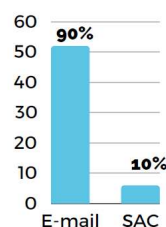


ATENDIMENTO DENTRO E FORA DO PRAZO



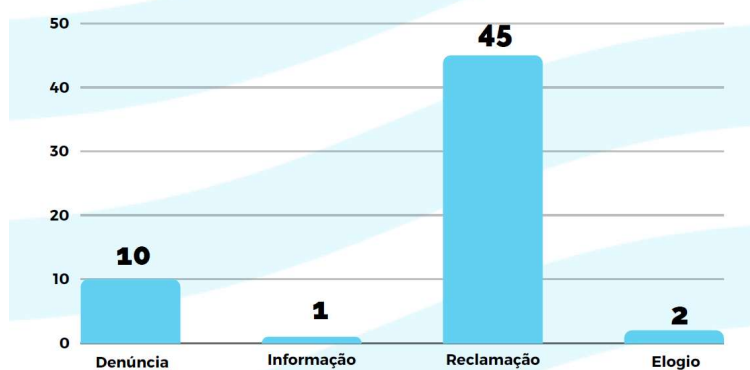
● No prazo ● Fora do prazo

ATENDIMENTO POR CANAL



O e-mail da ouvidoria é o canal com o maior índice de registro de atendimento de ocorrências.

ATENDIMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



4. Indicadores de Desempenho do SAC

O monitoramento 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.

A tabela a seguir visa demonstrar os resultados apurados pelos indicadores de desempenho utilizados para o acompanhamento da gestão dos atendimentos aos pedidos de informação no período monitorado.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/Total de demandas x 100	72%	Quanto maior, melhor
Eficácia	Quantidade de avaliações satisfatórias/Total de avaliações x 100	92%	Quanto maior, melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (1 dia útil)	2	Quanto menor, melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	Não se aplica	Quanto menor, melhor

5. Recomendações

O SENAI-RJ reafirmou, em 2023, o seu compromisso com a melhoria contínua das atividades dos canais de acesso à informação, realizando iniciativas voltadas ao aprimoramento do processo de gestão, investimentos em ferramentas digitais, participação em fóruns, eventos e campanhas internas e externas para treinamento e capacitação dos colaboradores envolvidos em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão que se manifesta pelos canais de acesso à informação.

Ressalta-se a importância da utilização de Business *Intelligence* (BI), como ferramenta de apuração de resultados do SAC, no acompanhamento dos indicadores, como apoio à gestão na tomada de decisões e com foco na melhoria de processos, envolvendo também o Sistema de Relacionamento com Cliente (SCR) e o *Sharepoint*, para registro das demandas, emissão de protocolo e monitoramento dos registros do SAC.

Ainda se destacam as iniciativas permanentes de:

- revisão de políticas e regulamentações internas e seus procedimentos sobre os canais, permitindo, assim, uma maior compreensão por parte dos colaboradores quanto às melhores condutas para o atendimento ao cidadão; e

- busca pela melhoria contínua do desempenho das atividades vinculadas ao processo de atendimento ao cidadão, de forma a garantir resultados cada vez melhores em todos os indicadores.

6. Conclusão

O SENAI-RJ vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta informatizada de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos via protocolos, controle de prazos, notificações às áreas para solução dos problemas, registradas nos atendimentos, e nas comunicações dos resultados ao cidadão.

Sobre o monitoramento dos indicadores do SAC, que consolidam as informações de atendimentos do ano de 2023, destaca-se que o percentual de demandas atendidas dentro do prazo foi de 72% no indicador de efetividade, e a quantidade de avaliações satisfatórias referente às respostas dadas às demandas, ficou em 92% para o indicador de eficácia.

Igualmente relevante é afirmar que 100% das demandas do SAC foram atendidas com um prazo médio de 2(dois) dias úteis em 2023.

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.

7. Referências

Legislação

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012;
- Acórdão TCU nº 699/2016;
- Decreto nº 9.781/2019;
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.

Normativos do SESI e SENAI

- Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016;
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Portaria interna COGECOR 8/18;
- Resolução interna COGECOR 3/18.