

**Relatório de
Monitoramento de
Atividades dos Canais de
Acesso à Informação**

EXERCÍCIO DE 2022

SENAI SERGIPE

SUMÁRIO – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

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	11
6	CONCLUSÃO	12
7	REFERÊNCIA.....	12

1 INTRODUÇÃO

Este Relatório Anual de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação do SENAI/SE relativo ao Exercício de 2022 tem como objetivo apresentar um panorama detalhado das ações e processos realizados nesse ano para garantir a transparência e o cumprimento das normativas que regem o direito de acesso à informação no âmbito do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial Departamento Regional de Sergipe. Através de um alinhamento nacional e uma análise criteriosa dos canais de comunicação disponíveis, em especial o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, o relatório busca evidenciar a funcionalidade do processo e gestão das respostas fornecidas, além de identificar as demandas mais recorrentes da sociedade e sugerir melhorias contínuas no processo de gestão e disponibilização das informações, garantindo desta forma o compromisso com a transparência.

A metodologia adotada para a elaboração deste relatório envolveu a coleta e análise de dados provenientes dos canais de acesso SAC e OUVIDORIA, além de interações realizadas presencialmente e por outros meios digitais. Com este estudo, o SENAI/SE reafirma seu compromisso com a gestão responsável e transparente, buscando aprimorar cada vez mais suas práticas de comunicação e o atendimento às necessidades da população fundamentada na Lei de Acesso a Informação nº 2.527/2011.

Em conformidade com a Lei, foram instituídos os responsáveis superior e máximo. A Ouvidoria do SENAI/SE exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não pela não solução através do SAC.

Além disso, o relatório abrange não apenas as normativas que regem o processo de atendimento ao público, mas também os demonstrativos dos resultados obtidos pelo SAC e pela Ouvidoria, com monitoramento e divulgação com periodicidade trimestral alinhadas as diretrizes do Departamento Nacional.

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O SENAI Departamento Regional de Sergipe disponibiliza canais de comunicação e de acesso à informação para garantir os atendimentos aos cidadãos. Além do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria, que são canais dedicados a ouvir, registrar e tratar as demandas do cidadão e demais partes interessadas, a entidade oferece também outros meios de contato, como telefone, e-mail, formulário online e o atendimento presencial. Esses canais foram estruturados para proporcionar múltiplas opções de interação, facilitando o acesso à informação e a resolução de questões, de forma prática e transparente.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SAC tem como função principal receber e responder aos pedidos de informação e dúvidas apresentados pelos cidadãos, além de gerenciar o fluxo interno do processo relacionado. Em outras palavras, é responsável por tratar as demandas, dúvidas, reclamações e sugestões dos usuários, buscando soluções rápidas e adequadas. Esse canal de comunicação é direto e acessível, sendo disponibilizado pela entidade para manter uma interação contínua com o público externo.

O processo de acesso à informação é realizado por meio do Portal da Transparência, que está integrado ao CRM (Customer Relationship Management) corporativo, da Microsoft Dynamics. Essa integração permite vincular as manifestações de ambas as partes e monitorar todo o fluxo de atendimento.

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria tem a função de intermediar os interesses internos e externos da entidade, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Atuando como um elo de comunicação, busca solucionar conflitos, promover a melhoria contínua dos serviços prestados e identificar eventuais irregularidades ou desvios de conduta. Além disso, a Ouvidoria assegura o sigilo e a confidencialidade das informações, preservando a privacidade dos envolvidos.

O acesso às informações também pode ser realizado por meio do Portal da Transparência, que está integrado ao CRM corporativo — Microsoft Dynamics —, permitindo a gestão e o monitoramento das manifestações registradas na entidade, bem como através de e-mail.

Assim, os cidadãos podem registrar suas manifestações no SENAI/SE através dos seguintes canais de comunicação:

SAC



SITE PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
<https://portais.se.senai.br/transparencia/SAC>



TELEFONE

Atendimento de segunda a sexta - feira das
07:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30
(79) 3249 - 7466



PRESENCIAL

Atendimento de segunda a sexta - feira das
07:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30
Av. Presidente Tancredo Neves, 2001 (CETAF-
AJU) Aracaju – SE CEP 49040-490



E-MAIL

faleconosco@fies.org.br

OUVIDORIA



SITE PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
<https://portais.se.senai.br/transparencia/Ouvidoria>



TELEFONE

Atendimento de segunda a sexta - feira
das 07:00 às 12:00 e 13:00 às 16:00
(79) 3226-7428



PRESENCIAL

Atendimento de segunda a sexta - feira
das 07:00 às 12:00 e 13:00 às 16:00
Av. Dr. Carlos Rodrigues da Cruz, 826
Aracaju – SE CEP 49081-015



E-MAIL

ouvidoriasese@fies.org.br
condutaetica@fies.org.br

2.3 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas pelos canais de atendimento são organizadas em categorias específicas, de acordo com a natureza dos conteúdos abordados. As principais categorias são:

Críticas: Manifestação de avaliação, seja ela positiva, negativa ou ambas, sobre aspectos que o manifestante considera adequados ou inadequados em relação à entidade. Caso venha acompanhada de uma proposta para solucionar a questão apontada, deve ser classificada como “sugestão”;

Consultas: Pedido de esclarecimentos ou posicionamento a respeito de determinado tema;

Denúncias: Relato de prática de ato ilícito, violação do código de ética ou ocorrência de atos suspeitos ou devidamente fundamentados, que demandem apuração, providências e que possam representar riscos para a entidade;

Dúvidas: Expressa dúvida ou dificuldade em compreender a realidade de um fato pouco esclarecido;

Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento;

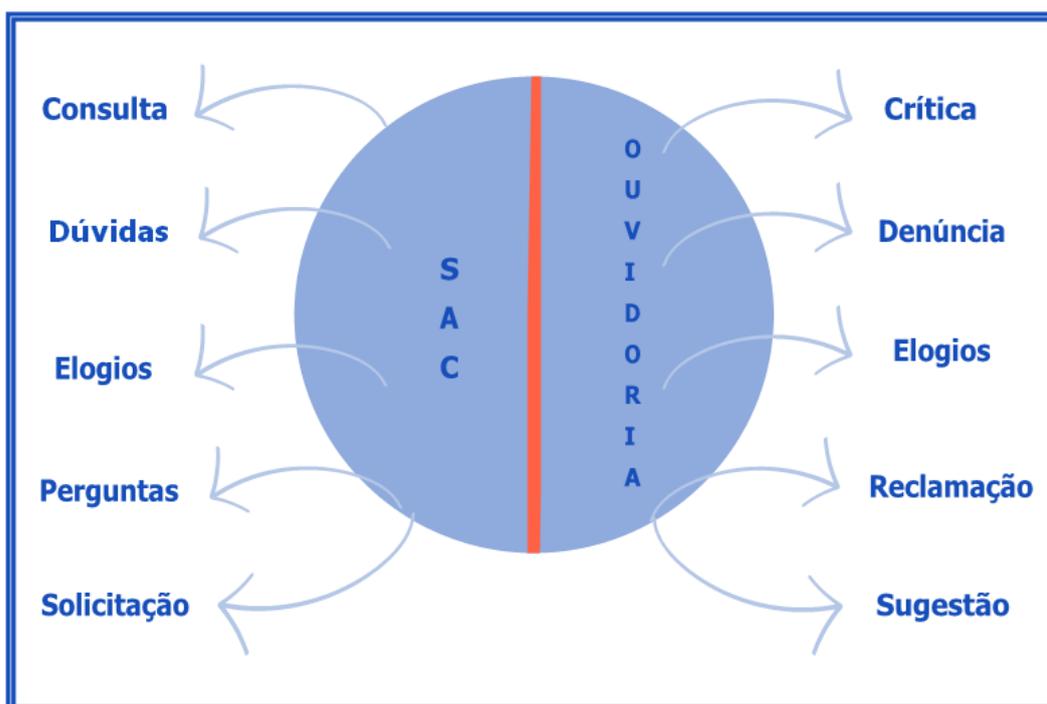
Perguntas: Solicitação de informações ou esclarecimentos sobre determinado assunto;

Reclamações: Manifestação de insatisfação, envolvendo pedido de reivindicação ou reparação, relacionada ao atendimento dos serviços prestados;

Solicitações: Qualquer solicitação de providências ou dúvida que exija orientação ou atendimento especializado sobre produtos ou serviços, e que esteja além do escopo dos demais canais de relacionamento com clientes e/ou público externo;

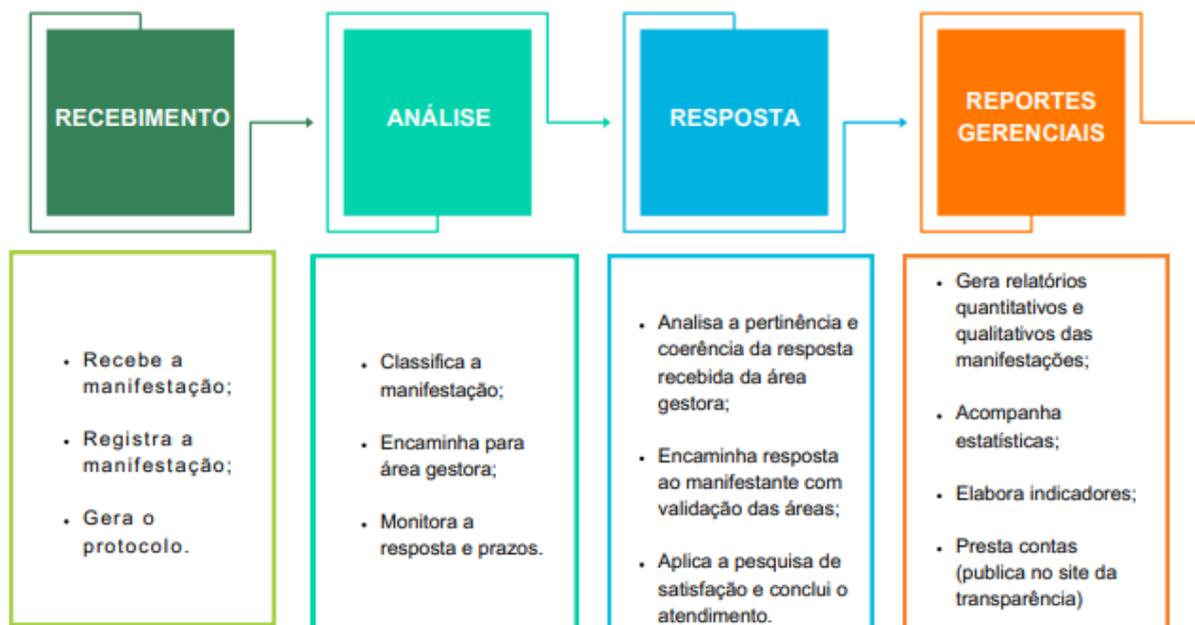
Sugestões: Sugestão ou proposta de melhoria para processos e serviços oferecidos.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



2.4 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/SE, está mapeado no fluxograma abaixo:

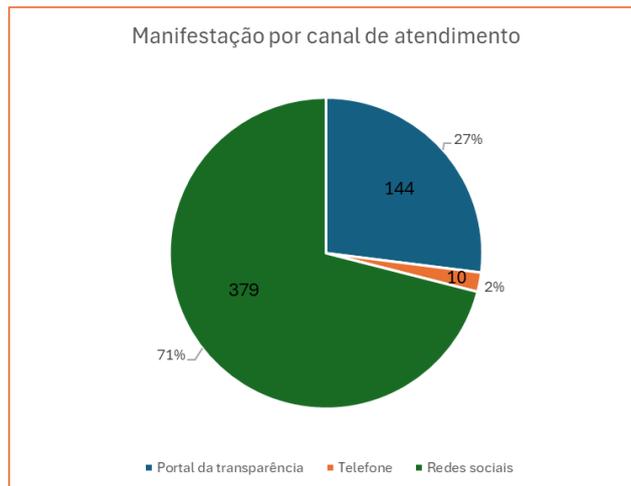


3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

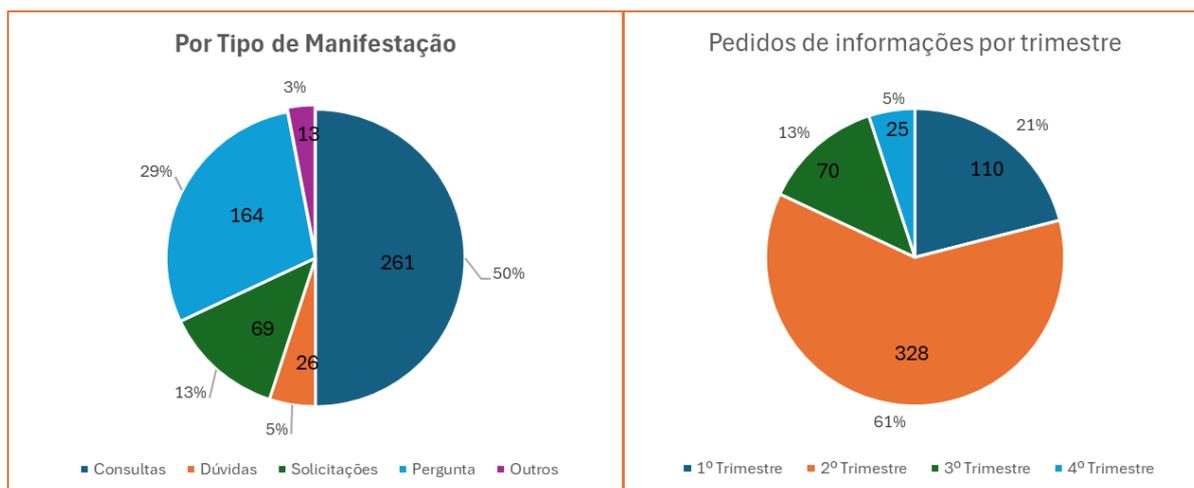
Desde 2016, o SENAI vem promovendo a conscientização dos seus colaboradores e demais partes interessadas sobre seus princípios, valores e missão, por meio da criação do Código de Conduta e Ética. A partir dessa iniciativa, a entidade tem elaborado relatórios, capacitado sua equipe e padronizado documentos e processos, sempre com o objetivo de mostrar à sociedade os resultados dos atendimentos realizados pelos canais de acesso à informação, em conformidade com as orientações do TCU e as normas nacionais.

Assim, apresentamos os resultados referentes ao Exercício de 2022, incluindo as manifestações e os atendimentos.

Foram atendidas 533 (quinhentas e trinta e três) demandas através do SAC, sendo 27% advindas do Portal da Transparência, 2% através do telefone e 71% das redes sociais.

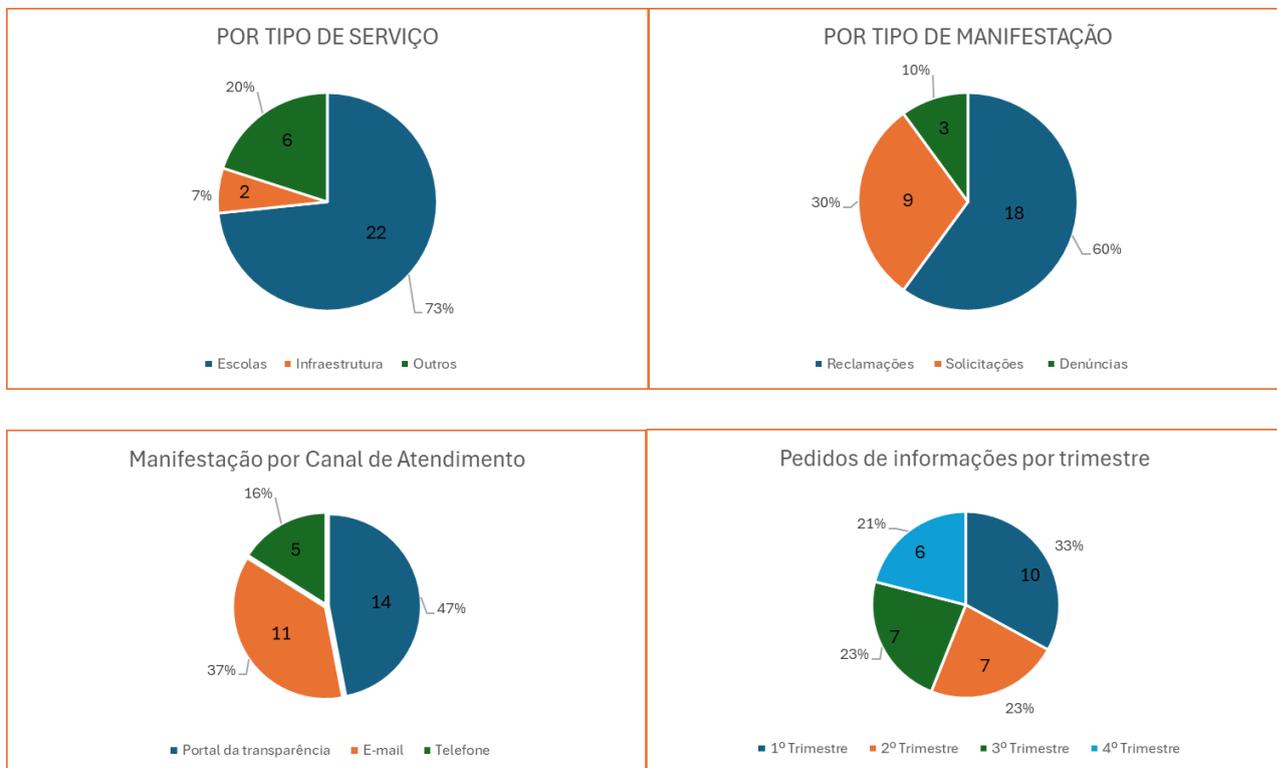


Os principais conteúdos demandados pelos cidadãos no exercício estão detalhados nos quadros abaixo, assim como também a distribuição por trimestre.



Todas as manifestações recebidas durante o Exercício de 2022 foram atendidas e resolvidas dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão, portanto não há manifestações pendentes de atendimento, conforme legenda: a) problema resolvido; b) informações fornecidas; c) mesclado; d) em andamento; d) suspenso; e) aguardando resposta, backoffice ou pesquisando.

Através da Ouvidoria foram atendidas 30 (trinta) manifestações, sendo 16% por telefone, 47% advindas do Portal da Transparência e 37% por e-mail.



4 INDICADORES DE DESEMPENHO

Com o objetivo de garantir a transparência, a efetividade do atendimento ao cidadão e o cumprimento a LAI, a gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de atendimento tem sido monitorada por meio de indicadores de desempenho específicos.

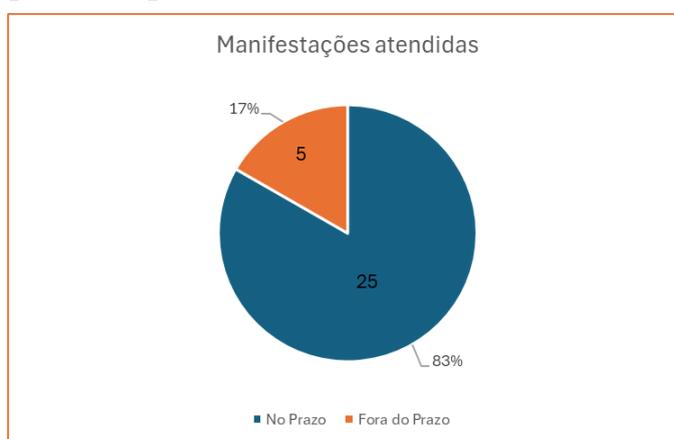
Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/Total de demandas recebidas x 100	Percentual	Quanto maior melhor
Eficácia	Quantidade de avaliações satisfatórias (conforme critério do SAC)/Total de avaliações recebidas x 100	Percentual	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento/Prazo estabelecido no normativo interno	Numeral	Quanto menor melhor

Durante o exercício analisado, os seguintes resultados foram registrados:

INDICADOR: Quantidade de demandas atendidas no prazo

No Exercício de 2022, o SENAI/SE recebeu 533 pedidos de informação por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), todos devidamente respondidos dentro do prazo previsto nas normas internas para resposta ao cidadão.

Por meio da Ouvidoria, foram registradas 30 manifestações durante o período. Dentre elas, 5 foram respondidas fora do prazo regulamentar, em razão da complexidade das questões apresentadas.



INDICADOR: Quantidade de avaliações satisfatórias

A avaliação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo SAC é realizada após o encerramento do atendimento da manifestação. O manifestante recebe, automaticamente por e-mail, um convite para responder eletronicamente à pesquisa de satisfação, na qual pode atribuir uma nota de 1 a 10, conforme a seguinte escala:

- 1 a 3 – Muito insatisfeito
- 4 – Insatisfeito
- 5 a 7 – Satisfeito
- 8 a 10 – Muito satisfeito

No período analisado, a média das notas atribuídas pelos respondentes foi de 8,8, o que, de acordo com a escala definida, indica que os cidadãos classificaram o atendimento como “muito satisfatório”.

Já na Ouvidoria, foram registrados 30 atendimentos pela Ouvidoria. Desses, apenas 7 usuários responderam à pesquisa de satisfação enviada automaticamente após o encerramento das manifestações.

Abaixo, seguem os itens avaliados, as médias atribuídas e os comentários registrados:

- Grau de satisfação geral com o atendimento prestado pela Ouvidoria do SENAI Sergipe:

Nota atribuída: entre 5 e 7, o que corresponde à classificação "Satisfeito".

- A resposta fornecida pela Ouvidoria foi satisfatória?

Nota atribuída: entre 5 e 7, também classificada como "Satisfeito".

- Sugestões para melhoria dos serviços da Ouvidoria.

Apesar da baixa taxa de resposta, as avaliações indicam um nível satisfatório de atendimento, com uma média de nota de 7,25 e 7,0 respectivamente, ao mesmo tempo em que apontam oportunidades de aprimoramento.

INDICADOR: **Prazo médio de atendimento**

O prazo médio de atendimento das manifestações registradas no SAC foi de 2 dias úteis. Já para as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, o prazo médio de resposta foi de 6 dias úteis.

Os prazos previstos nos normativos relativo ao acesso a informação, para o SAC é de até 20 dias úteis, para contatar o cliente.

No âmbito da Ouvidoria, o prazo para resposta às manifestações do tipo reclamação, sugestão, crítica e elogio é de até 7 dias úteis. Para os casos classificados como denúncia, o prazo de retorno ao cidadão é de até 20 dias úteis.

Esses resultados demonstram o compromisso institucional com a transparência e o direito de acesso à informação, refletindo a efetividade dos mecanismos de controle adotados. A melhoria contínua desses processos permanece como prioridade estratégica, visando ampliar a confiança do cidadão e fortalecer a cultura de prestação de contas.

5 RECOMENDAÇÕES

No exercício de 2022, foram realizados os atendimentos as manifestações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), reforçando o compromisso do SENAI/SE com a transparência, a publicidade dos atos administrativos e o direito do cidadão ao acesso às informações. As solicitações registradas nos canais oficiais foram tratadas conforme os prazos legais, com encaminhamento das respostas adequadas às demandas apresentadas e dentro do prazo estabelecido, com exceção de apenas duas oriundas da ouvidoria diante a sua complexidade.

O investimento realizado do sistema de CRM (Customer Relationship Management), permite a centralização do registro, o acompanhamento e análise das manifestações de forma integrada. A ferramenta contribui para a padronização dos processos, rastreabilidade das informações, além de fornecer indicadores que apoiam na melhoria contínua da prestação dos serviços pelo SENAI/SE.

Durante o período, também foram realizadas análises dos resultados obtidos a partir dos indicadores. Esses dados evidenciaram, de maneira geral, bons níveis de cumprimento de prazos e qualidade nas respostas. Contudo, um ponto de atenção identificado foi a baixa taxa de retorno nas pesquisas de satisfação das manifestações encaminhadas via Ouvidoria, o que limita a avaliação mais precisa da percepção do cidadão sobre o atendimento prestado.

Essa ausência de feedback representa uma oportunidade de melhoria, indicando a necessidade de estratégias que incentivem a participação dos usuários na avaliação da pesquisa.

6 CONCLUSÃO

No exercício de 2022, o SENAI/SE reafirmou seu compromisso com a transparência e a Lei de Acesso à Informação, registrando bons resultados quanto ao cumprimento de prazos e à qualidade dos atendimentos, especialmente no SAC. O uso do sistema CRM contribuiu para a padronização e análise dos atendimentos, fortalecendo a gestão da informação.

Apesar do desempenho positivo, a baixa participação nas pesquisas de satisfação, sobretudo na Ouvidoria, destaca a necessidade de ações que incentivem o retorno dos usuários, permitindo uma avaliação mais precisa dos serviços. O aprimoramento contínuo desses processos segue como prioridade institucional.

7 REFERÊNCIA

Manual de Orientações do Departamento Nacional