

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

Relatório Anual de 2023

SENAI SERGIPE

Sumário

1. Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Sergipe	4
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria.....	5
2.3 Processos de atendimento.....	8
3. Resultados e Informações Gerais	9
4. Indicadores de Desempenho	11
5. Melhorias previstas para o exercício de 2023	12
6. Conclusão	13

1. Introdução

O SENAI vem desenvolvendo melhorias significativas em seus processos de gestão, realizando a atribuição de ferramentas digitais, principalmente, para um efetivo atendimento ao público. Em outras palavras, foram dimensionadas ações internas necessárias de controle e acompanhamento, voltadas ao cumprimento de prazos, atuação ativa em atendimentos de alta complexidade, objetividade nas respostas ao cidadão, considerando, no devido processo, a apresentação das informações de forma sucinta e transparente.

A Lei de Acesso à Informação nº 2.527/2011, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos três poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Em conformidade às suas exigências, 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, ou de inércia do SAC. A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/SE 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 aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

No mais, o relatório abrange não somente as normativas que regem o devido processo de atendimento ao público, como também, os demonstrativos de resultados obtidos, do



SAC e Ouvidoria, no período estipulado (De 2023), advindos dos canais de acesso à informação do SENAI Sergipe.



2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Sergipe

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria são áreas fundamentais em uma instituição, em especial de Educação Profissional, pois têm como objetivo principal promover a qualidade do atendimento e garantir a satisfação dos estudantes, colaboradores e demais partes interessadas. Essas áreas desempenham um papel estratégico, pois permitem a identificação de problemas, aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento do relacionamento com seu devido público. Através de ambos, as instituições podem avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos, corrigir eventuais falhas e atender

de forma efetiva às necessidades cidadão, contribuindo para a excelência no ensino e aprendizagem.

Estes possuem canais de comunicação variados, como telefone, e-mail, formulário online, atendimento presencial, entre outros, para que os usuários possam escolher a forma mais conveniente de entrar em contato. Além disso, é as informações claras sobre os prazos de resposta e os procedimentos adotados para o tratamento das demandas, promovendo assim a transparência e a confiabilidade dos serviços prestados.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

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. Em outras palavras, é responsável por receber e tratar as demandas, dúvidas, reclamações e sugestões dos usuários, buscando soluções adequadas e ágeis. É um canal de comunicação direto e acessível, disponibilizado pela instituição para estabelecer uma interação constante com o público externo.

O processo de acesso à informação é realizado via site Portal da Transparência, o qual é integrado ao CRM (Customer Relationship Management) corporativo, da Microsoft Dynamics, que vincula manifestações de ambas as organizações, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento. Diante disso, o cidadão pode criar seus registros de manifestações, no SENAI/SE, pelos seguintes canais de comunicação:

SITE PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

<https://portais.se.senai.br/transparencia/SAC/AbrirSolicitacaoSac>



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 49.040-490

E-MAIL E INSTAGRAM



faleconosco@fies.org.br

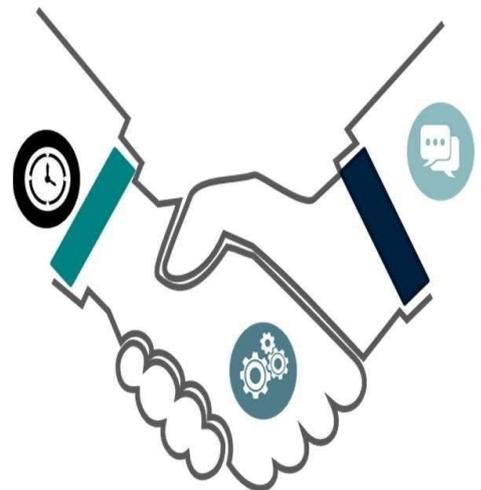


@senaisergipe

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Esta atua como um mediador, buscando solucionar conflitos, promover a melhoria contínua dos serviços educacionais e identificar possíveis irregularidades ou desvios de conduta. Ademais, a Ouvidoria deve garantir o sigilo e a confidencialidade das informações recebidas, mantendo a privacidade dos envolvidos

O processo de acesso à informação também é realizado através do site Portal da Transparência, integrado ao CRM (Customer Relationship Management) corporativo, da Microsoft Dynamics, que vincula manifestações de ambas as organizações, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento. Posto isto, o cidadão pode criar seus registros de manifestações, no SENAI/SE, pelos seguintes canais de comunicação:



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, cep:
49081-015 - Aracaju - SE

E-MAIL



ouvidoriasenaise@fies.org.br

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:

crítica: Apreciação negativa ou positiva (ou ambas) 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”;

consulta: Solicitação de explicações ou opiniões sobre determinado assunto;

denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições;

dúvidas: Manifesta incerteza ou dificuldade de entender a realidade de um fato pouco esclarecido;

elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;

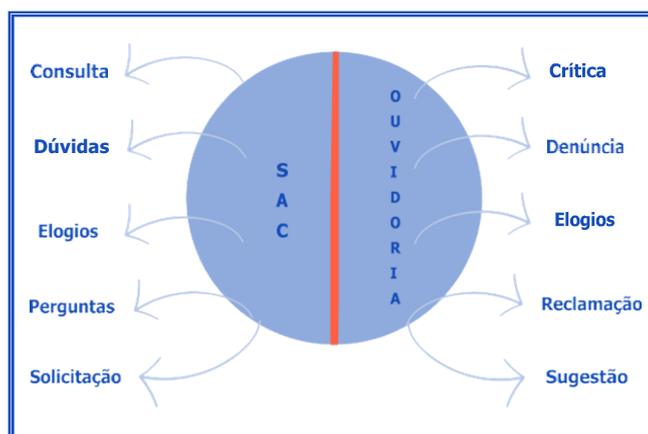
perguntas: Indagação sobre algo, para pedir informação;

reclamação: Demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados;

solicitações: Qualquer pedido de providências ou dúvida que demandem orientação ou atendimento especiais acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas por outros canais de relacionamento com clientes e/ou público externo;

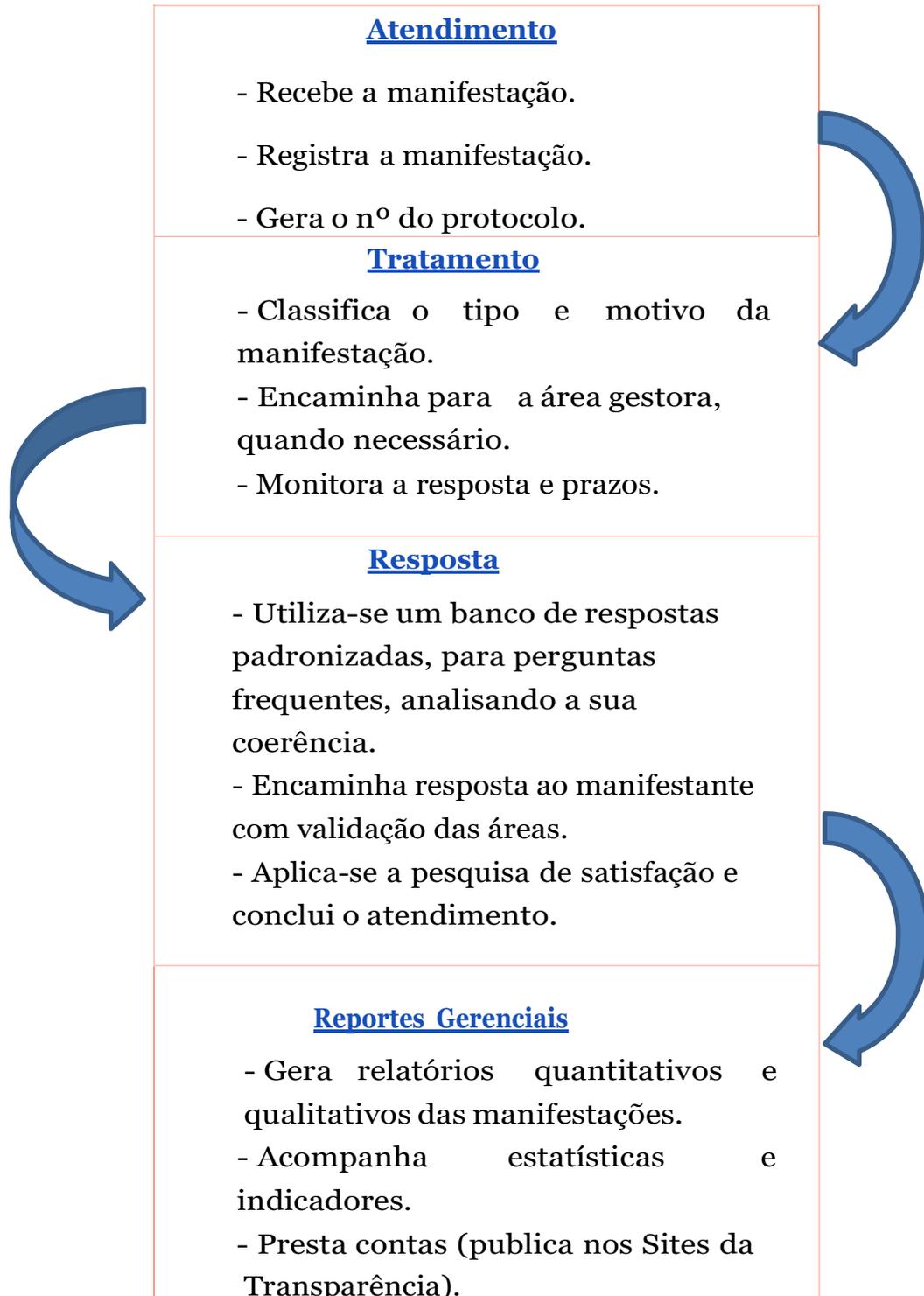
sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



2.3 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/SE apresenta, de modo simplificado, as seguintes fases expostas abaixo.



3. Resultados e Informações Gerais

No 4º trimestre de 2023 foram efetuados 20 atendimentos pelo SAC do SENAI/SE sendo 100% destes recebidos via Portal Transparência.



Durante o período 100% dos problemas foram resolvidos. Neste quesito, existe um conjunto de opções para o "status de finalização", como: Problema Resolvido, Informações Fornecidas, Mesclado, Em Andamento, Suspensão, Aguardando Resposta Backoffice ou Pesquisando. No ano de 2023, os 20 atendimentos obtiveram como status de finalização a opção "Problema Resolvido", no SAC do SENAI Sergipe.

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELO SAC POR ASSUNTO	QUANTIDADE
SENAI - Educação - Solicitação de Certificados	7
SENAI - Educação - Oferta / Programação de Cursos	3
SENAI - Educação - Secretaria - Matrícula, Documentos, Boletim	3
SENAI - Educação - Outros	2
SENAI - Educação - Atendimento ao Cliente	1

SENAI - Outros - Atendimento ao Cliente	1
SENAI - Outros - Outros	1
SENAI - Outros - Processo de Compras	1
SENAI - Outros - Site FIES Recrutamento	1
TOTAL GERAL	20

No tocante a Ouvidoria, nesse Anual de 2023, não recebemos manifestações ligadas a LAI (Lei de Acesso a Informação), porém temos um cenário no ano de 2023 das outras demandas recebidas entre janeiro e dezembro pelo canal, foram as seguintes: foram realizados 34 atendimentos, sendo 65% destes recebidos via e-mail.



As demandas recebidas foram distribuídas nos seguintes assuntos conforme quadro abaixo:

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVDORIA POR ASSUNTO	QUANTIDADE
SENAI – Conduta de Professor em Sala de aula	14
SENAI - Outros	9
SENAI – Processo de Recrutamento	2
SENAI - Outros - Atendimento ao Cliente	2
SENAI – Infraestrutura- Instalações Físicas ou Equipamentos	2
SENAI - Educação - Infraestrutura da Unidade de Educação	1
SENAI – Pedagógico - Conteúdo Curricular, Conduta de Funcionário	1
SENAI - Educação - Secretaria - Matrícula, Documentos, Boleto	1
SENAI - Outros - Processo Financeiros	1
SENAI- Outros- Site FIES Recrutamento	1
TOTAL GERAL	34

Na Ouvidoria o único status de finalização é “resolvido”.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao período de Outubro a Dezembro, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

-Quantidade de atendimentos no prazo

Em relação ao SAC, todos os 20 atendimentos foram realizados dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão.

Quanto a Ouvidoria, das 34 manifestações, apenas em 01 (uma) houve atraso as demais foram atendidas dentro do prazo.



- Prazo médio de atendimento



O prazo médio de atendimento foi de 01 dia útil, para as manifestações registradas no SAC.

Para as manifestações registradas na Ouvidoria o prazo médio de atendimento foi de **05 dias úteis**.

- Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e é realizada após o encerramento do atendimento da manifestação.

É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 1 a 10, sendo:

- 1 a 3 – muito insatisfeito
- 4 – insatisfeito
- 5 a 7 – satisfeito
- 8 a 10 – muito satisfeito

Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante é convidado, por e-mail de forma automática, após encerramento da manifestação pelo atendente, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.

No período, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 10, demonstrando conforme a escala definida, que o cidadão considerou “muito satisfeito” o atendimento oferecido.





A pesquisa de **satisfação da Ouvidoria dos 34 atendimento somente 5 responderam** a pesquisa de satisfação, no período, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 9,0, demonstrando conforme a escala definida, que o cidadão considerou “muito satisfeito” o atendimento oferecido ouvidoria com seguinte pergunta: Qual seu grau de satisfação geral sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria SENAI Sergipe. Quando se trata da outra pergunta: A resposta fornecida pela Ouvidoria foi Satisfatória? gerou a média 8,8 mantendo o grau de “muito satisfação” do cliente com relação aos tratamento dados.

5. Melhorias previstas para o exercício de 2024

Atendimento ao processo de aprimoramento do site da transparência e prestação de contas do SENAI-SE, bem como o alinhamento sistêmico com a elaboração do Relatório de Monitoramento de Atividades dos canais de acesso à Informação. Tal documento tem a finalidade de dar publicidade aos pedidos de acesso à informação conforme escopo pré-definido e pactuado com o Departamento Nacional.



6. Conclusão

Os pedidos de informações estão sendo atendidos de forma satisfatória pelo SENAI Sergipe, que utiliza ferramenta de gestão para registro da informação, com rastreabilidade dos pedidos, controle dos prazos e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os indicadores demonstraram que todos os pedidos de informação foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Não houve registro de reclamações por omissão do SAC.

Destacamos também que o índice de satisfação do SAC apurado de 10

sinaliza que os atendimentos estão sendo realizados conforme expectativas do público.

Concluindo, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultado abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

Quanto a Ouvidoria entendemos que os pontos sinalizados nas ocorrências recebidas servirão como alinhamento de processo para o ano seguinte. A ferramenta continua a disposição da sociedade não somente como canal de acesso a informação, mas como também outras necessidades.