



Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação



SENAI - DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARÁ

ANUAL 2023

SUMÁRIO – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

1. INTRODUÇÃO
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS
4. INDICADORES DE DESEMPENHO
5. CONCLUSÃO
6. REFERÊNCIAS

1. INTRODUÇÃO

O SENAI Departamento Regional do Estado do Pará possui como canal de acesso à informação o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, e investe em melhorias conforme os manuais da transparência e segue os normativos e ferramentas internos. São nossos canais de comunicação: a Ouvidoria SENAI-PA e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) SENAI-PA que recebem a ocorrência de denúncias e pedidos voltados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de forma identificada, sendo garantido sempre o sigilo das informações.

Cabe à Gerência de Compliance a responsabilidade pelo Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, como parte do Programa de Compliance.

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria a figura do Responsável Superior no processo, cabendo-lhe a decisão sobre os recursos, podendo ser também um canal de acesso primário à informação; e a Diretoria Regional atua como Responsável Máximo.

O Regional possui normativo que descreve competências, prazos e controles próprios do SAC, e preza pela manutenção da integridade dos registros, o que contribui para o aprimoramento do processo da transparência passiva junto ao cidadão.

Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI-PA implementou o serviço para atendimento de todo e qualquer cidadão. A nova adequação do Sistema de Atendimento ao Cidadão visa receber pedido de informação, dúvidas, elogios e sugestões. O processo de acesso à informação é realizado via Site da Transparência, e o monitoramento do SAC é realizado por meio da ferramenta Power BI da Microsoft de 2019, o que permite maior agilidade nas informações.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-PA pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência
<https://transparencia.senaipa.org.br/sac/novo>



Telefone do Serviço de Atendimento ao Cidadão
(91) 4009-4770



E-mail
 contato@senaipa.org.br



2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Pará é responsável por mediar os interesses dos públicos internos e externos, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada 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 SENAI-PA segue o Manual dos Canais de Atendimento – Caderno 13.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI-PA pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência
<https://transparencia.senaipa.org.br/ouvidoria>



Telefone da Ouvidoria
(91) 4009 4313



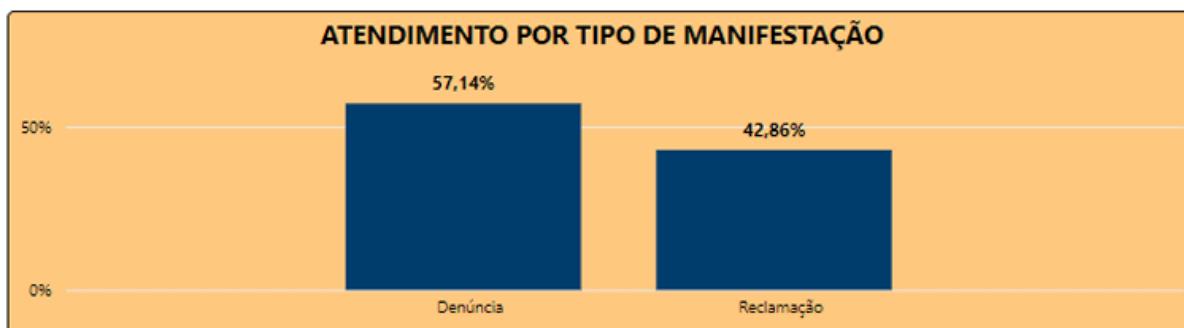
Horário de atendimento: 08:30 às 12:30 - 14:00 às 18:00
Endereço: Tv. Quintino Bocaiuva, 1588, Bloco B, 2º andar.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-PA 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
<https://transparencia.senaipa.org.br/acompanhar-ou-recorrer>

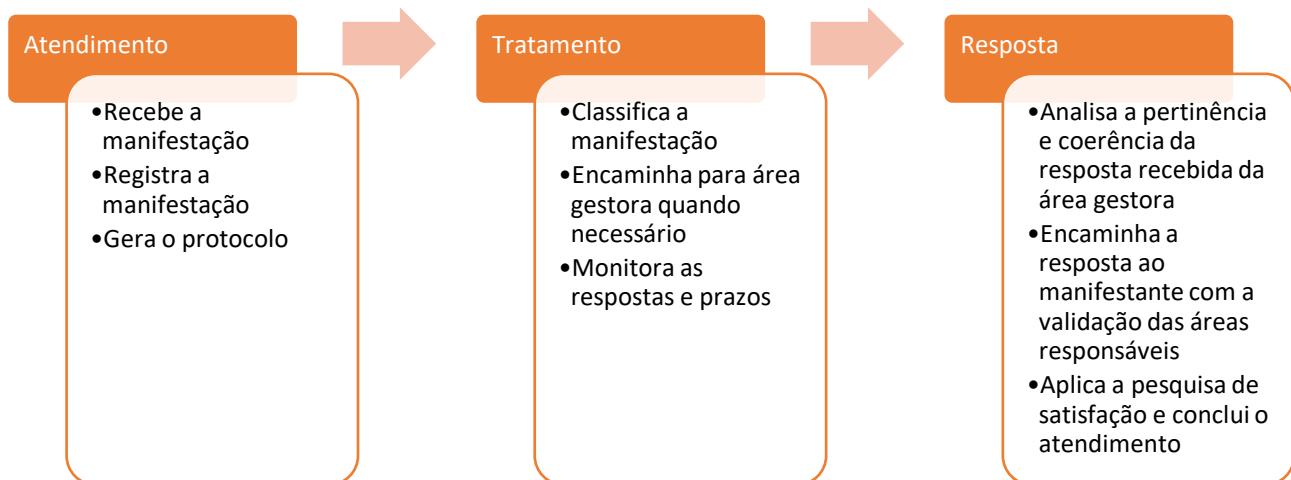
Em 2023 a Ouvidoria do SENAI não recebeu solicitações de acesso à informação, e ao longo de 2023, o Canal da Ouvidoria registrou as seguintes manifestações:



Relatório Anual da Ouvidoria - Portal da Transparência

2.3 Processo de Atendimento

O processo de atendimento dos canais de atendimento do SENAI-PA segue, de modo simplificado, as seguintes fases:



Os canais de atendimento do SENAI-PA atuam de forma estratégica e transparente, elaborando relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações prestando contas à sociedade com a divulgação de demonstrativo do SAC e da Ouvidoria anualmente publicados no Site da Transparéncia podendo ser visualizados por meio do link: <https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/integridade>

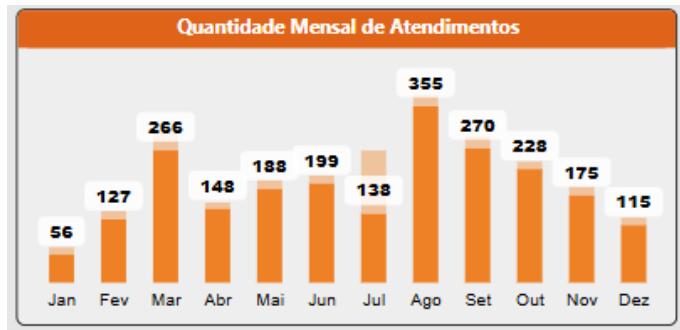
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

Referente ao SAC, o SENAI-PA já implementou o escopo do serviço para a todo e qualquer cidadão. A nova adequação do Sistema de Atendimento ao Cidadão visa adaptar o cadastro do cliente para receber comunicações com CPF, promovendo a visibilidade das ocorrências de recursos e reclamações por omissões, consultas por meio de protocolo, histórico das ocorrências, integração com o site do SENAI-PA, e promove a possibilidade de prorrogação de prazos de atendimento.

Com as demandas crescente por informações é necessário estar sempre disposto as melhorias no processo de atendimento ao cliente ou cidadão, e desta forma projeta-se que nas próximas ondas de melhorias haja possibilidade de criar um sistema mais automatizado do atendimento.

Os resultados anuais globais podem oscilar dos dados já publicados ao longo do exercício devido o processo de atendimento ser dinâmico, e a cada período há ajustes em status ou atendimento.

3.1 Quantidade de pedidos de informação por trimestre



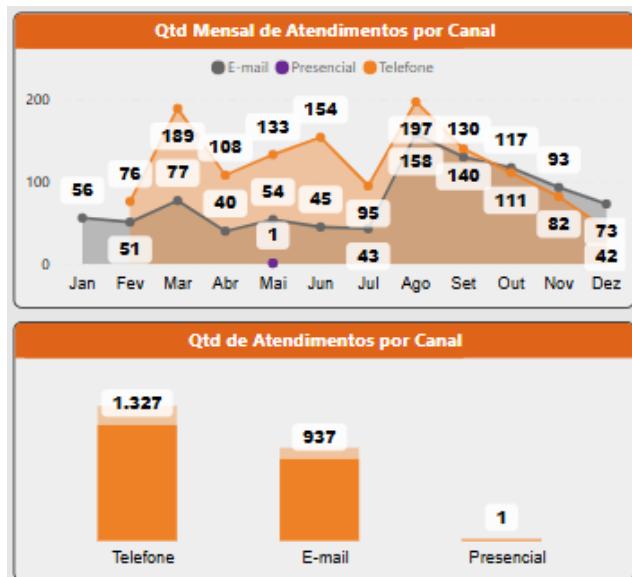
Em 2023 foram recebidos 2.614 atendimentos no SAC, desses 86,6% forma solicitações de informações, o que por trimestre equivale a:

- 1º trimestre 520 foram pedidos de informação, o que equivale a 19,89% dos chamados.
- 2º trimestre 535 foram pedidos de informação, o que equivale a 20,46% dos chamados.
- 3º trimestre 763 foram pedidos de informação, o que equivale a 29,18% dos chamados.
- 4º trimestre 518 foram pedidos de informação, o que equivale a 19,81% dos chamados.

| Setor Responsável | Qtd | % |
|--|--------------|----------------|
| SENAI Getúlio Vargas | 639 | 28,21% |
| SENAI CEDAM | 532 | 23,49% |
| Gerência de Educação Profissional SENAI | 481 | 21,24% |
| Outros | 245 | 10,82% |
| Gerência de Relacionamento com o Mercado | 167 | 7,37% |
| Recursos Humanos | 52 | 2,30% |
| SENAI Castanhal | 29 | 1,28% |
| SENAI Parauapebas | 22 | 0,97% |
| SENAI Barcarena | 15 | 0,66% |
| SENAI Santarém | 14 | 0,62% |
| SENAI Marabá | 13 | 0,57% |
| Superintendência | 11 | 0,49% |
| SENAI Altamira | 9 | 0,40% |
| Gerência de Serviços Tecnológicos | 8 | 0,35% |
| SENAI Canaã dos Carajás | 7 | 0,31% |
| SENAI Paragominas | 6 | 0,26% |
| SENAI Bragança | 5 | 0,22% |
| Financeiro | 3 | 0,13% |
| Lição | 3 | 0,13% |
| SENAI Juruti | 2 | 0,09% |
| Gerência de Educação SESI | 1 | 0,04% |
| Logística | 1 | 0,04% |
| Total | 2.265 | 100,00% |

No total, o público do SENAI-PA acessou os canais de comunicação para solicitar informações, no ano foram 2.265 pedidos de informação, percebe-se que as solicitações são voltadas ao atendimento nos CEPS da Capital Belém, SENAI Getúlio Vargas, SENAI CEDAM e Gerência Executiva de Educação profissional (SEDE), performando mais de 70% dos atendimentos.

3.2 Quantidade de pedidos de informação por canal



A busca de informação via telefone foi superior aos chamados por outros canais de atendimento recebidos no ano, contando com 58,58% do total. Os números demonstram que o público atendido pelo SENAI-PA possui mais confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal telefônico, seguido pelo canal e-mail com uma margem de diferença inferior a 5%, no entanto não apresenta tendência a superar o canal telefônico, pois apesar da diferença ser pequena, manteve-se estável ao longo dos meses.

3.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo. O SENAI-PA teve a marca superior a 90% de atendimento de informações dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido.

| Situação | Status | Qtd | % |
|--------------|---------------|--------------|----------------|
| Encerrado | Fora do Prazo | 70 | 3,09% |
| Encerrado | No Prazo | 2.195 | 96,91% |
| Total | | 2.265 | 100,00% |

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao ano de 2023, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação.

4.1 Resultados apurados

| Tipo de Indicador | Fórmula | Resultado | Polaridade |
|--------------------|--|-----------|---------------------|
| Efetividade | Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas $\times 100$ | 95,22% | Quanto maior melhor |
| Eficiência | Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias) | 0,68 | Quanto menor melhor |
| Eficácia | Quantidade de casos omissos avaliados | 0 | Quanto menor melhor |

Fonte: Monitoramento GRM - Atendimento SAC 2023

5. CONCLUSÃO

O SENAI-PA vem cumprindo 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 indicadores demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

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.

6. REFERÊNCIAS

- 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.