



MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



SENAI

SUMÁRIO – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO – 3º TRIMESTRE 2024

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 canais de acesso à informação o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, e investe em melhorias em conformidade aos manuais da transparência e seguindo normativos 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 as atribuições do Responsável pelo Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, como parte do Programa de Compliance, possibilitando ações de melhoria e acesso às informações.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria exercendo a figura do Responsável Superior no processo, cabendo-lhe a decisão sobre os recursos, cabendo-lhe ainda ser também um canal de acesso primário à informação; e a Diretoria Regional atua como Responsável Máximo, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

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

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 receber pedido de informação, dúvidas, elogios e sugestões. O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência, e o monitoramento do SAC é realizado por meio da ferramenta Power BI da Microsoft, 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>

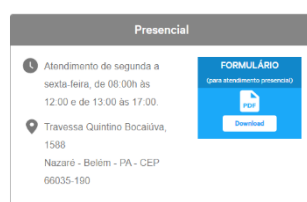


Telefone do Serviço de Atendimento ao Cidadão

(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 internos e externos junto às entidades, 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.

No 4º trimestre de 2024 a Ouvidoria do SENAI não recebeu solicitações de acesso à informação.

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: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00

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.

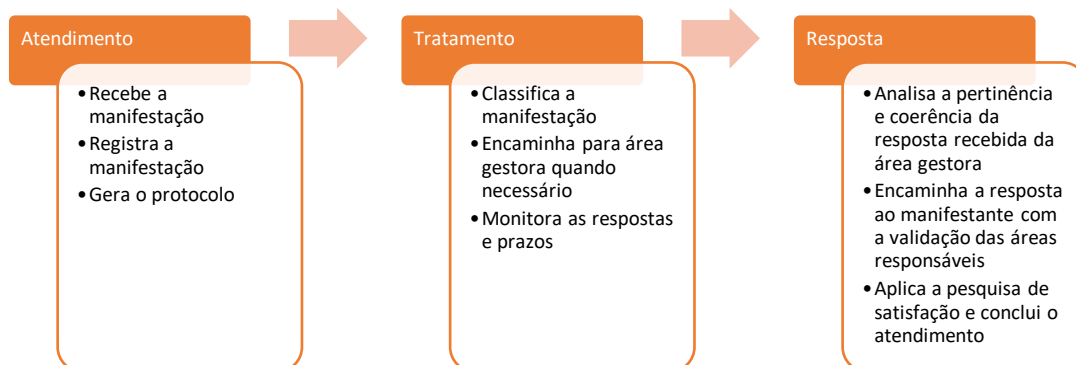


Site da Transparência

<https://transparencia.senaipa.org.br/acompanhar-ou-recorrer>

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 Transparência 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.

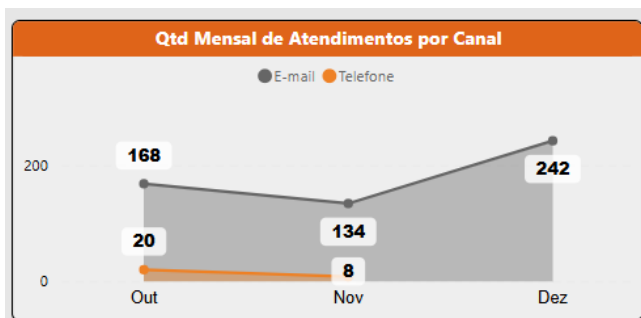
Com as demandas crescente por informações é necessário estar sempre disposto a melhorias no processo de atendimento ao cliente ou cidadão, e desta forma projeta-se que nas próximas ondas de melhorias haja possibilidade de criar um sistema mais automatizado do atendimento.

Quantidade de pedidos de informação por trimestre

| Tipo de Atendimento | Situação | Qtd | % |
|-----------------------------|-----------|------------|----------------|
| Emissão de Carteirinha SESI | Encerrado | 8 | 1,29% |
| Informações | Encerrado | 572 | 92,26% |
| Solicitação de Documento | Encerrado | 36 | 5,81% |
| Total | | 620 | 100,00% |

No 4º trimestre/2024 foram realizados 620 atendimentos no SAC, onde **572 foram pedidos de informação**, o que equivale a 92,26% dos chamados.

Quantidade de pedidos de informação por canal



(Fonte: Power BI – Atendimento SAC 2024)

A busca de informação pelo canal E-mail no 4º trimestre contou com 95,10% do total de atendimentos. A busca por informações pelo canal Telefone, por sua vez, contou com 4,89% do total. Os números demonstram que ao longo do semestre o público atendido pelo SENAI-PA busca retorno de informações ao acessar o canal E-mail.

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

| Situação | Status | Qtd | % |
|--------------|---------------|------------|----------------|
| Encerrado | Fora do Prazo | 87 | 15,21% |
| Encerrado | No Prazo | 485 | 84,79% |
| Total | | 572 | 100,00% |

(Fonte: Power BI – Atendimento SAC 2024)

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo. O SENAI-PA teve a marca superior a 80% 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.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 2º trimestre de 2024, 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 x 100 | 84,79% | Quanto maior melhor |
| Eficiência | Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias) | 0,45 | Quanto menor melhor |
| Eficácia | Quantidade de casos omissos avaliados | 2 | Quanto menor melhor |

Fonte: Monitoramento GRM - Atendimento SAC 2024

Em decorrência de realinhamentos internos no processo de atendimento do SAC a apuração do indicador *Quantidade de avaliações satisfatórias (conforme critério do SAC)* foi temporariamente suspenso devendo voltar no próximo trimestre.

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.