



3° Trim.

2023

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

Relatório consolidado de Janeiro a Outubro 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 dos três primeiros trimestres 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.

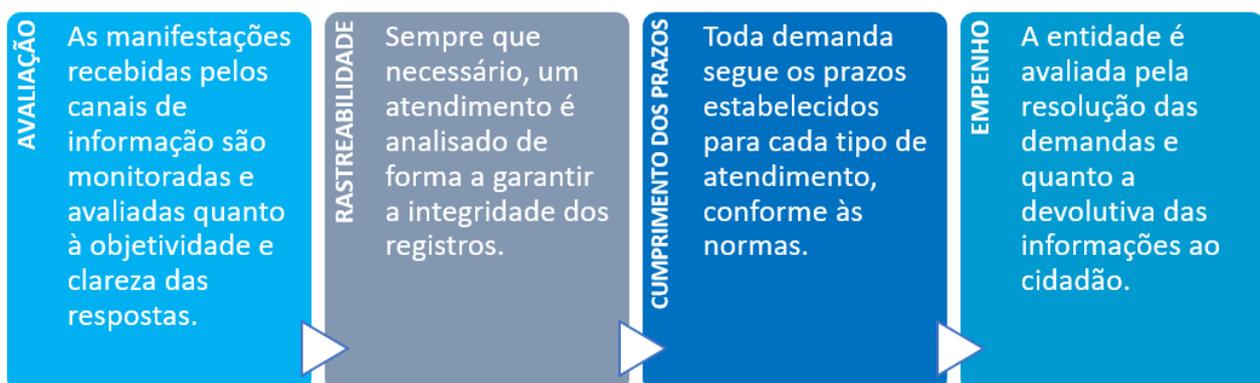
Com base nas exigências da LAI - Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) - o SENAI/RJ instituiu alguns níveis de responsabilidade que irão atuar no processo de atendimento, sendo:

- (i) SAC, como primeiro nível, realiza o acolhimento inicial das manifestações e o atendimento aos acessos à informação; e
- (ii) Ouvidoria, segundo nível de atendimento, responsável por decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, de inércia do SAC ou recebimento de denúncias;

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 Compliance, parte integrante da Gerência 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, que tem a função de prestar informações e esclarecer 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 através dos sites da Firjan e da Transparência SENAI, por meio dos canais de informação, que possibilitam a integração com o sistema de gestão corporativo da organização, 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.	Formulário (para atendimento presencial)
Av. Graça Aranha, 01 - Centro Rio de Janeiro - RJ CEP: 20.030-003	 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 as Instituições do SENAI/RJ e Instituições. Todas estas manifestações serão 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 da Vice-presidência Executiva.

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) |

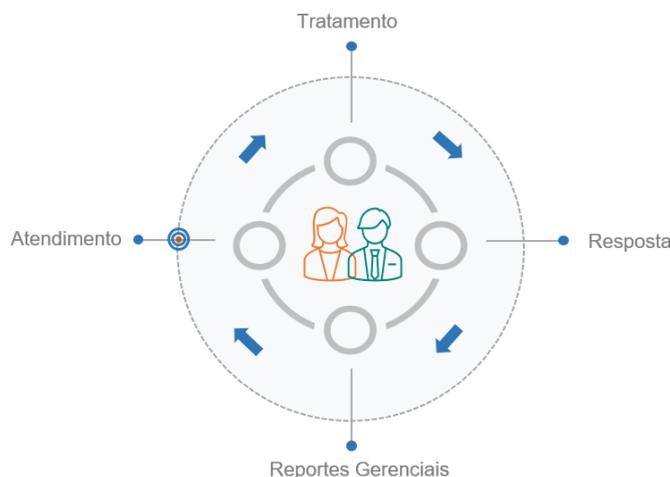
4002 0231 (Custo de ligação local) seg. a sex. das 9h às 18h;

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 objetivo principal atender e registrar as manifestações recebidas dos cidadãos. Os tipos de registros são 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.

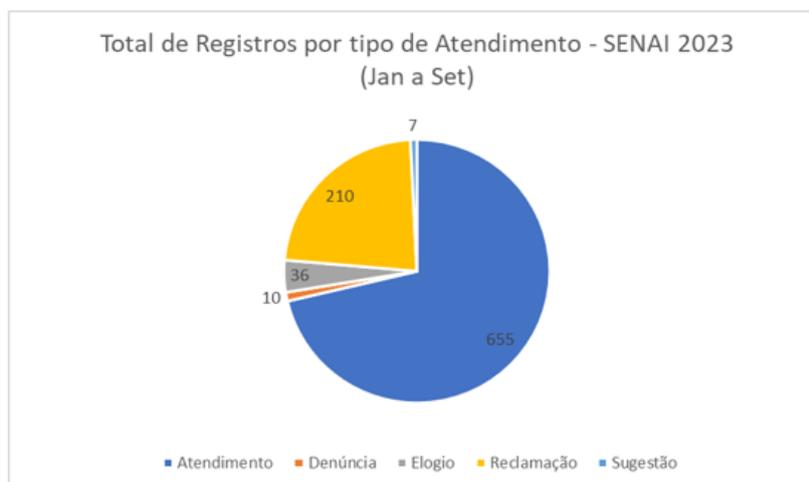
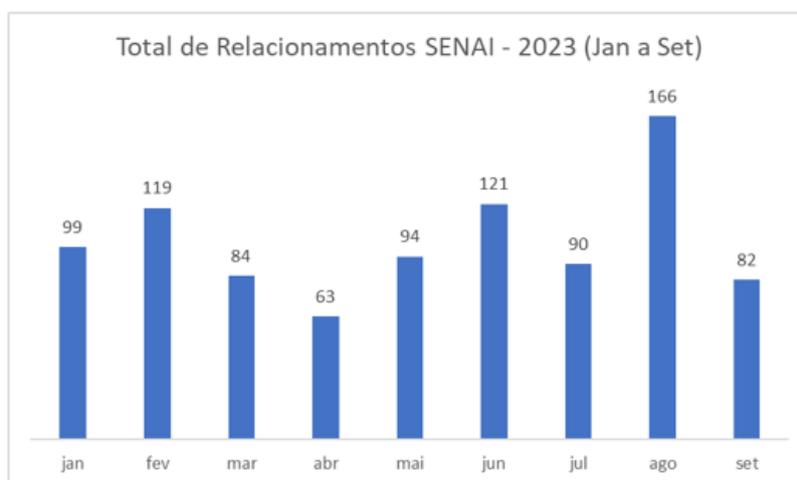
Sugestões: Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

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.

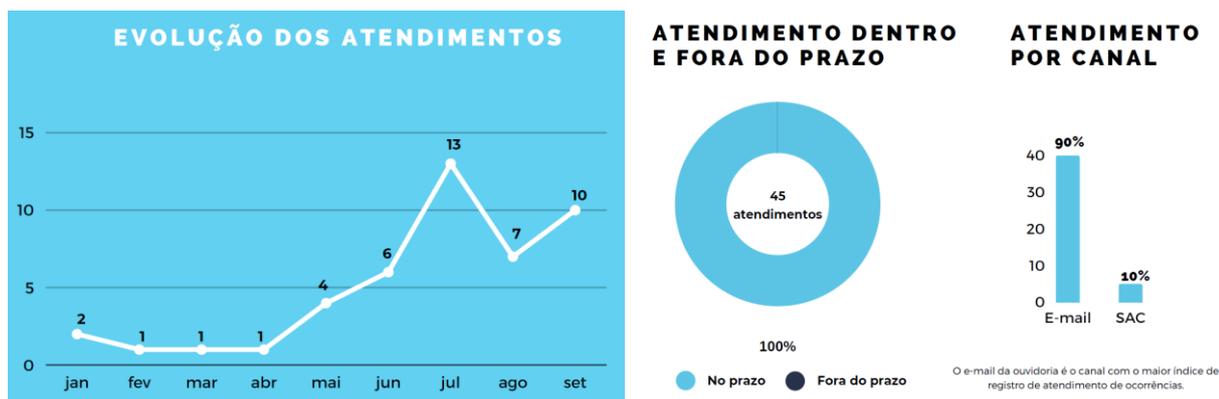
RESULTADOS CONSOLIDADOS DE JAN A SET DE 2023



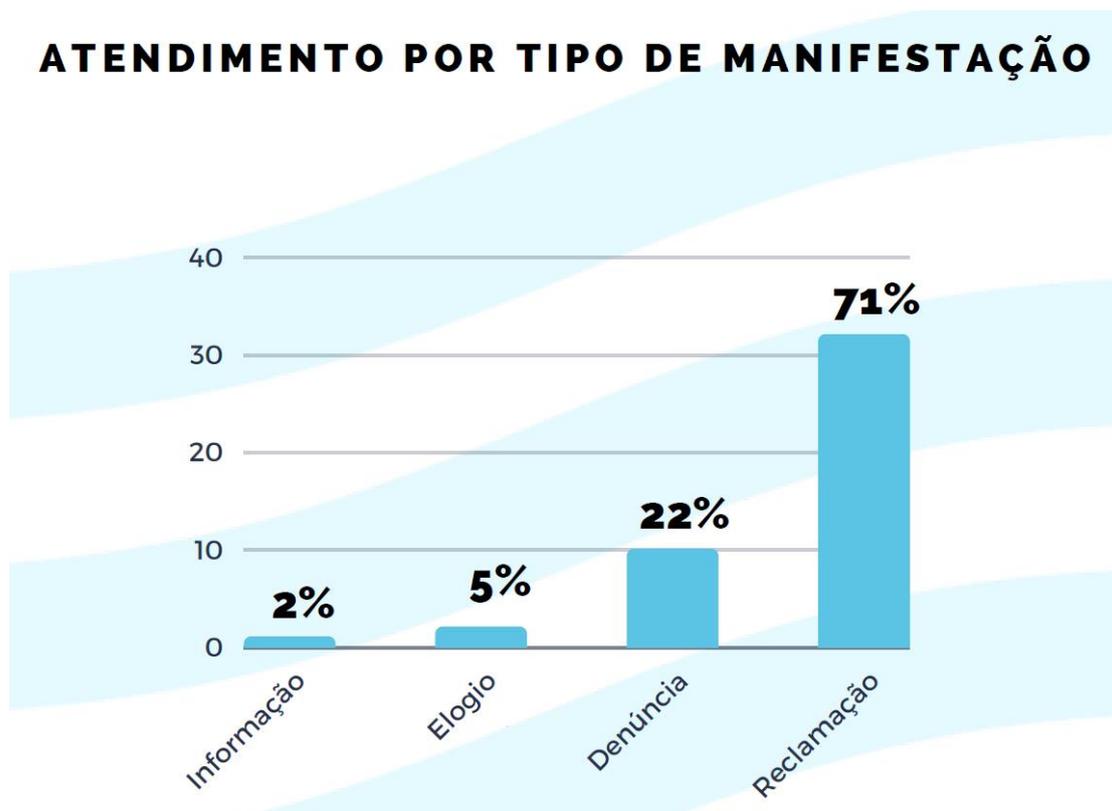
3.2 Ouvidoria – Resultados

Na apuração referente ao período de janeiro a setembro de 2023, a Ouvidoria Firjan-SENAI-RJ atendeu 45 (quarenta e cinco) ocorrências, conforme os dados apresentados nos gráficos, sendo 90% via e-mail e 10% pelo SAC, sendo 100% atendidas dentro do prazo. As manifestações atendidas foram de reclamações (71%), denúncias (22%), elogios (5%) e informações (2%).

RESULTADOS ACUMULADOS DE JAN A SET DE 2023



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	82%	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 reafirma seu compromisso, em 2023, com a melhoria contínua das atividades dos canais de acesso, entendendo ser de fundamental importância o investimento em sistemas, integração de plataformas e campanhas internas e externas para capacitar os colaboradores envolvidos em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão que se manifesta pelos canais de acesso à informação, recomendando:

- A elaboração/revisão de políticas e regulamentações internas e seus procedimentos sobre os canais, permitindo, assim, uma melhor compreensão por parte dos colaboradores quanto às melhores condutas para o atendimento ao cidadão.
- Manter uma busca permanente pela melhoria do desempenho das atividades vinculadas ao processo de atendimento ao cidadão, de forma a garantir resultados cada vez melhores em todos os indicadores.

Da mesma forma, deu continuidade às ações de aperfeiçoamento propostas pelo DN, desde o ano de 2017, promovendo:

- Transformação do conceito de “Serviço de Atendimento ao Cliente” para “Serviço de Atendimento ao Cidadão”;
- Implementação de melhorias na ferramenta interna de SAC para atender aos novos procedimentos definidos pelo DN, incluindo a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência e o número de protocolos de atendimento.

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, que consolidam as informações de atendimentos de janeiro a setembro de 2023, destaca-se que o percentual de demandas atendidas dentro do prazo foi de 82% 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 foram atendidas com um prazo médio de 2(dois) dias úteis para este trimestre.

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.