

Relatório de monitoramento
de atividades dos canais de
acesso à informação

SENAI BAHIA

4º trimestre 2023

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	03
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	05
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....	09
4. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	11
5. RECOMENDAÇÕES	14
6. CONCLUSÃO.....	15
REFERÊNCIAS.....	16



1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo demonstrar o atendimento das diretrizes de Compliance e o cumprimento da Transparência Passiva do SENAI – Departamento Regional da Bahia, junto ao cidadão, considerados os entendimentos firmados em âmbito institucional para adequação à LAI - Lei de Acesso à Informação. Neste sentido, será apresentado o escopo de atuação da instância de monitoramento do processo de gestão das demandas de informação direcionadas ao SENAI, no período de referência, e os resultados de seus principais indicadores de monitoramento e análises utilizadas. Serão contextualizadas as ferramentas utilizadas para acompanhar as demandas, o cumprimento de prazos e as principais ações/iniciativas que foram realizadas no período a que se refere o monitoramento, com o intuito de aperfeiçoar a gestão dos canais de acesso à informação.


O SENAI - Departamento Regional BA 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. O SENAI – BA atualmente conta com dois canais oficiais de atendimento ao cidadão: O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI que tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços, com a possibilidade de consultar, acompanhar ou recorrer do histórico da sua solicitação; e uma Ouvidoria, para o recebimento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O tema Transparência das Informações vem sendo discutido pelas esferas fiscalizadoras desde 2009. Várias iniciativas vêm sendo capitaneadas pelo SENAI Departamento Nacional e pelo Comitê de Transparência no sentido de aprimorar a sistemática de divulgação de informações, inclusive com a promoção de fóruns e debates junto aos Departamentos Regionais, capacitações técnicas, elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras, no sentido de melhor atender aos anseios da sociedade e às instâncias externas de fiscalização.

As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque, às relativas ao exercício de 2022, previram procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação – LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Gerência de Educação Profissional do SENAI/BA 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.

Já à Direção Regional do SENAI Bahia coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.



O modelo nacional para o SAC foi definido, em comum acordo com os regionais, em 2016, conforme o plano de ação referente ao Acórdão nº 699 do TCU. Oportuno lembrar que com a publicação da Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021, que regulamentou o Decreto nº 9.781/2019, tratando de aspectos das obrigações da transparência ativa a serem observadas pelos serviços sociais autônomos, assim como o acesso do cidadão às informações (Transparência Passiva), houve a necessidade de indicação, no âmbito institucional, de uma instância responsável pelo monitoramento dos pedidos de informação direcionados às entidades pelo cidadão. Diante dessa diretriz, foi orientado ao SENAI que fosse designado, em suas respectivas esferas, um agente com a atribuição de monitorar os processos de acesso do cidadão à informação, que aqui se denominou “Responsável pelo Monitoramento”.

A formalização do Responsável pelo Monitoramento do Departamento Nacional ocorreu em fevereiro de 2022, com a designação da Superintendência de Compliance e Integridade – SUCOM, por meio da Portaria Conjunta nº 01/2022. Cabe também informar que como unidade gestora do Programa de Compliance nos Departamentos Nacionais, também é atribuído à SUCOM o monitoramento dos pilares do Programa, avaliando seu processo de implementação, execução e de acompanhamento permanente, expedindo orientações às áreas gestoras quanto ao cumprimento dos princípios estabelecidos em cada eixo. No SENAI BA, a Gerência de Controladoria e Compliance exerce a função de Responsável pelo Monitoramento.

O foco é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI/BA, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/BA 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.

Em 2023, foram realizados 52.478 atendimentos pelo SAC (incluindo o teleatendimento), e 415 ocorrências recebidas pela Ouvidoria.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação, sugestões e reclamações de baixa, média e alta complexidade, bem como os elogios recebidos pelo SENAI/BA via Portal da Transparência, Portal do SENAI/BA, telefone e e-mail.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/BA, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação no exercício de 2023.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Compliance do SENAI/BA prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

Dez pilares sustentam o Programa, assim representados: Compromisso da Alta Direção; Avaliação de Riscos; Código de Conduta Ética e Políticas de Compliance; Comunicação, Treinamento e Cultura; Controles Internos; Canal de Denúncias; Investigações Internas; Due Diligence; Monitoramento e Auditoria; Diversidade e Inclusão.

Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nesse relatório-

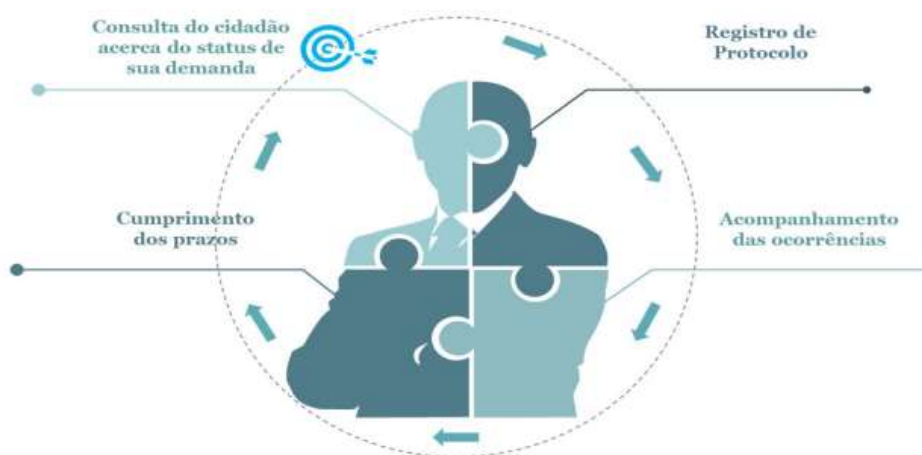
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Bahia possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços, além de consultar, acompanhar ou recorrer do histórico da sua solicitação.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC do SENAI/BA pode ser acessado pelos seguintes meios de comunicação:



SITE DA TRANSPARÊNCIA SENAI BAHIA

<http://sis.fieb.org.br/senai/transparencia/>



PORTAL DO SENAI BAHIA

<https://www.senaibahia.com.br/>



Telefone SAC
(71) 3534 8090



E-mail
faleconoscosenaiba@fieb.org.br



Presencial



Atendimento: Segunda a Sexta - das 9h às 12h e das 14h às 17h.



Endereço: R. Edístio Ponde, 342, Ed. Albano Franco, 1º andar, Stiep Salvador/BA CEP 41770-395



2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria tem o objetivo de ampliar a transparência dos atos praticados pelas entidades que compõem o Sistema FIEB, além de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e os seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, bem como, em grau de recurso, daqueles que não tenham sido resolvidos previamente pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Sendo assim, o órgão atua como ligação entre a sociedade, o público interno e as instâncias administrativas do Sistema, assegurando um canal de comunicação autônomo, com credibilidade, agilidade e imparcialidade. A Ouvidoria do Sistema FIEB recebe, analisa e encaminha as sugestões e reclamações sobre atos que contrariem os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e economicidade.

Os usuários podem se manter anônimos ou se identificar, se assim desejarem, permitindo neste caso o retorno sobre as suas sugestões ou reclamações. O regimento da Ouvidoria prevê o sigilo das informações.

Os registros das manifestações devem ser realizados pelos cidadãos por meio do endereço eletrônico da Ouvidoria do SENAI/DN

<https://www.fieb.org.br/ouvidoria/>

ou pelo endereço eletrônico do Site da Transparência :

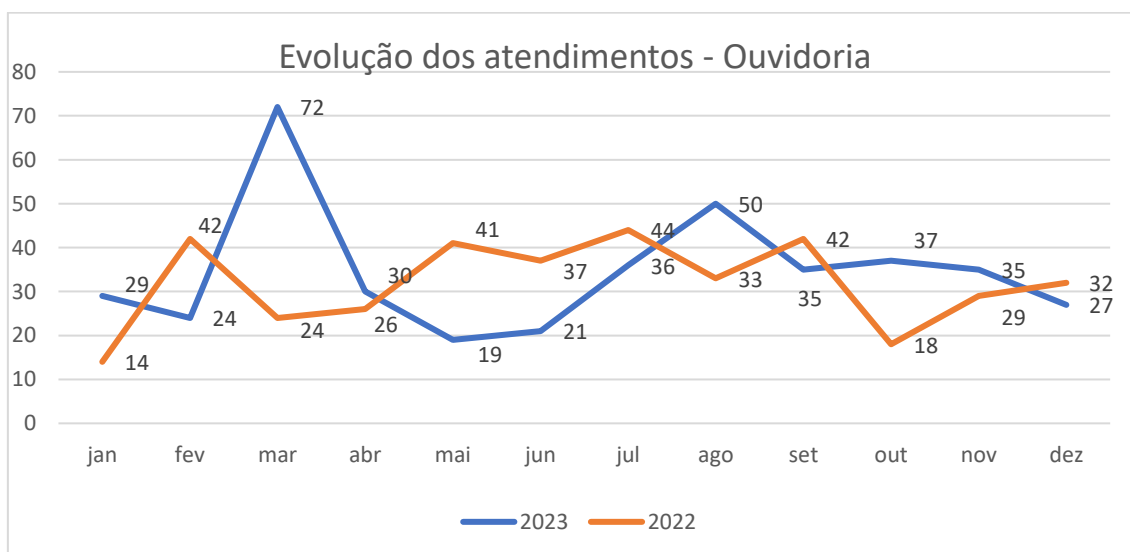
<https://sis.fieb.org.br/senai/transparencia/transparencia/integridade/ouvidoria.aspx>

Ouvidoria

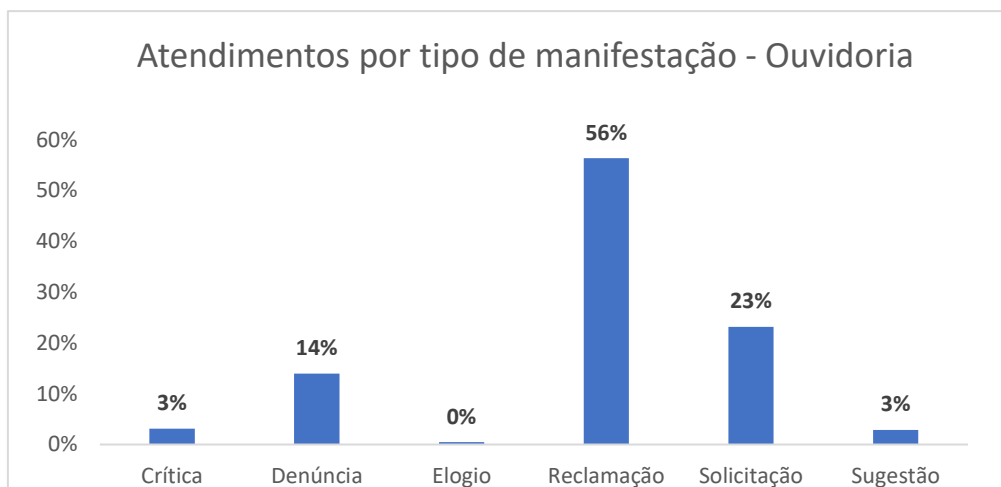
Contatos
Telefone: (71) 3879-1637
Horário de atendimento: segunda à sexta-feira, de 08h às 12h e de 14h à 18h, exceto feriados.
Endereço: Rua Edístio Pondé, 342 – STIEP, Salvador/BA
CEP: 41.770-395
Endereço eletrônico: <https://www.fieb.org.br/ouvidoria/>

O processo de atendimento da Ouvidoria é semelhante ao do SAC, com ajustes nos prazos de retorno ao cliente. Na fase de tratamento, a Ouvidoria tem o prazo de até dois dias úteis para efetivar e, na fase de monitoramento das respostas e prazos, para sugestão, elogio, dúvida, crítica ou reclamação, o solicitante receberá a resposta e/ou informação no prazo máximo de até sete dias úteis, contados do registro da demanda no sistema informatizado. Já para denúncia, por envolver maior complexidade no tratamento, o solicitante receberá a resposta no prazo máximo de até 20 dias úteis, contados do registro da demanda no sistema informatizado.

Durante o ano de 2023, foram efetuados 415 atendimentos pela Ouvidoria do Sistema FIEB. Destes, 69,6% dos atendimentos foram resolvidos dentro do prazo.



Na ouvidoria, o tipo de manifestação de maior incidência é de reclamação e corresponde a 56% dos atendimentos, conforme gráfico abaixo.



2.3 Tipos de Manifestações do SAC e Ouvidoria

As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:


Pedidos de informação/ solicitação: Solicitações de acesso à informação 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/ críticas: Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



SAC	Ouvidoria
Elogio	Elogio
Informação	Solicitação
Solicitação	Sugestão
Sugestão	Reclamação
Reclamação	Denúncia
	Crítica

2.3 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI Departamento Regional, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

Tratamento

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área técnica, quando necessário;
- Monitora as respostas e prazos.

Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área técnica;
- Encaminha a resposta ao manifestante;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento. OBS; A pesquisa de satisfação é aplicada apenas para atendimentos via atendimento telefônico.

Atuação estratégica

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade;
- Atua em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SENAI/BA.

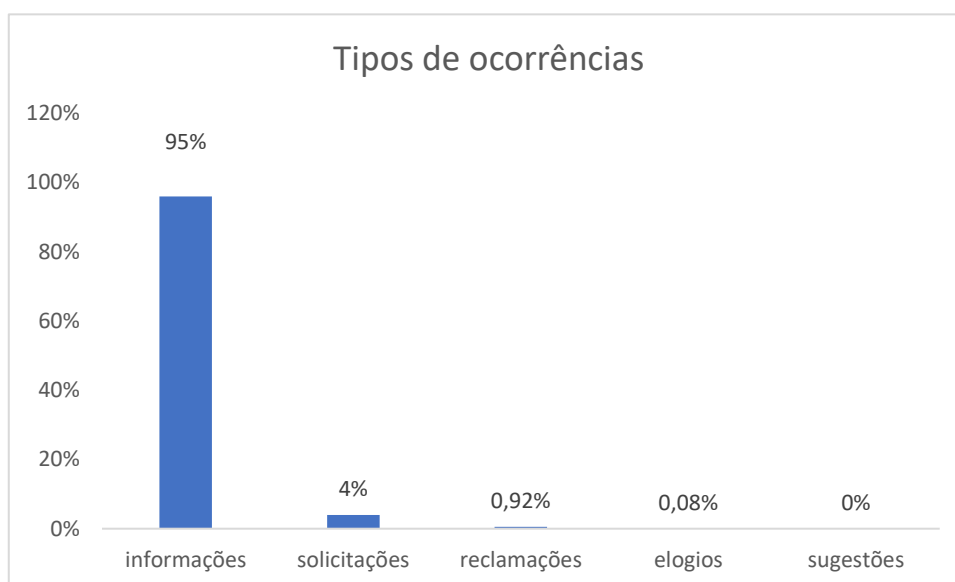
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

Eles podem ser visualizados por meio do link:

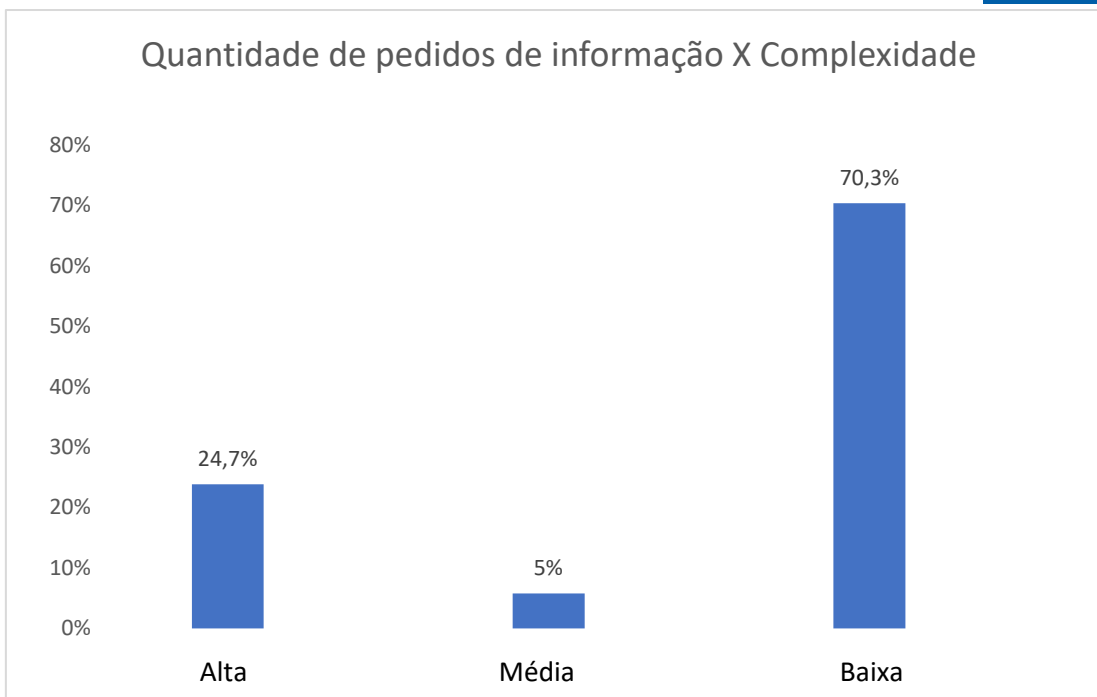
<http://sis.fieb.org.br/senai/transparencia/transparencia/integridade/integridade.aspx>

3. Resultados e Informações Gerais

Em 2023, foram registradas 52.478 ocorrências pelo SAC do SENAI/BA. Este total de atendimentos inclui as ocorrências recebidas pela central de atendimento telefônico. Destes, 95% foram pedidos de informação, 4% foram solicitações e 1% foram reclamações, aproximadamente.



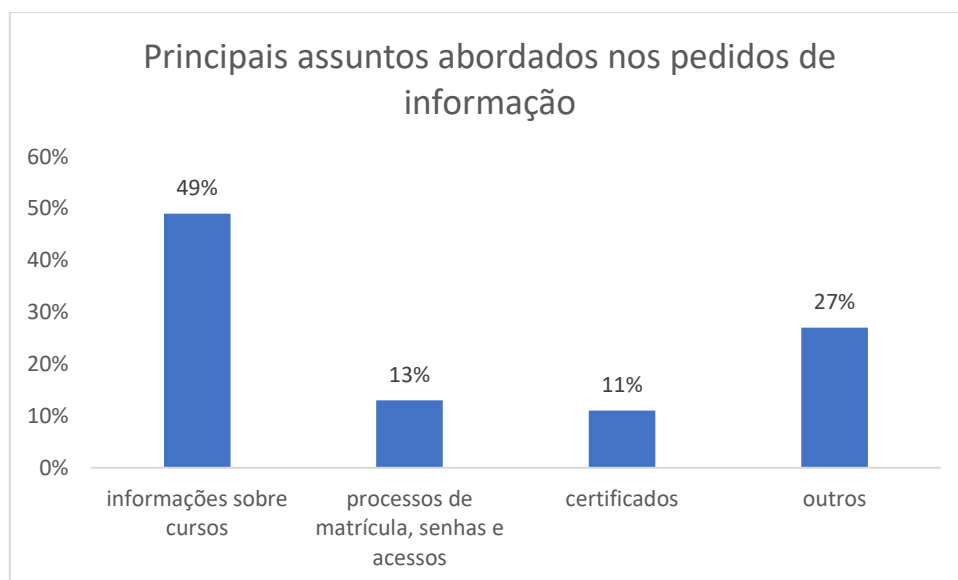
Do total de pedidos de informação (307 ocorrências, **exceto os atendimentos via central telefônica**), 15 ocorrências foram classificadas com média complexidade, 76 ocorrências foram classificadas como alta complexidade e 216 registros de baixa complexidade. Os registros de média complexidade devem ser atendidos em um prazo máximo de 07 dias úteis e os de alta complexidade em um prazo máximo de 20 dias úteis.



*gráfico dos atendimentos SAC, exceto pelo canal telefônico.

O telefone de atendimento do SAC SENAI/BA foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação em 2023, representando 98,8%. Apenas 1,2% das ocorrências foram registradas via sítio eletrônico.

Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício nos registros, exceto os atendimentos via telefone foram:



*gráfico dos atendimentos SAC, exceto pelo canal telefônico.

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, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SENAI.

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 direcionados ao SENAI/BA.

Os principais indicadores utilizados foram o prazo de atendimento das demandas do SAC e ouvidoria; quantidade de pedidos de informação, prazo médio de atendimento e nota de satisfação (este último, apenas para os atendimentos SAC, exceto contato telefônico).

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

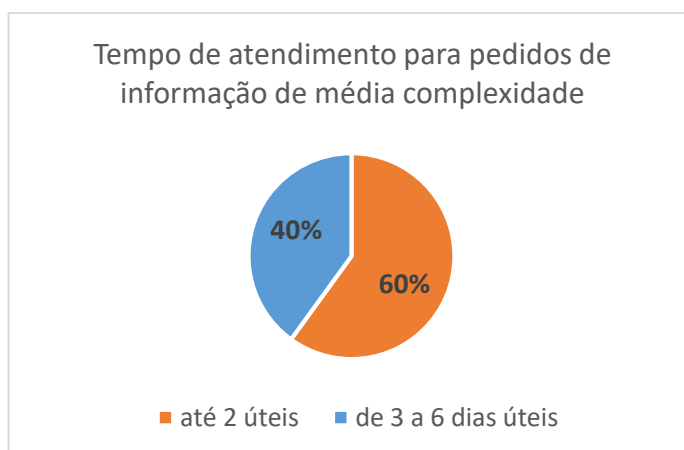
Dentre os 307 pedidos de informação, objeto do nosso escopo de monitoramento, exceto os atendimentos telefônicos, 303 foram atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

Dos 15 pedidos de informação de média complexidade, 9 foram atendidos em até 02 dias úteis, sendo o restante de pedidos atendidos até 5 dias úteis.

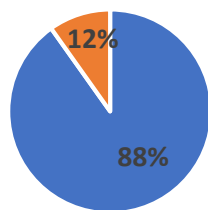
O prazo médio de atendimento das demandas de média complexidade foi de 3 dias úteis e o de alta complexidade foi de 1,4 dia útil, portanto, bastante inferior ao prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 7 dias úteis e até 20 dias úteis (média e alta complexidade, respectivamente).

O atendimento via SAC tem prazo máximo de resposta: 20 dias úteis sendo que há possibilidade de:

- Prorrogação - 10 dias úteis
- Recurso do cidadão - 10 dias úteis após a resposta do SAC ou após o atraso.
- Decisão recursal (1º ou 2º recurso)
- 5 dias úteis



Tempo de atendimento dos pedidos de informação de alta complexidade



■ até 2 dias úteis ■ de 3 a 5 dias úteis

Em relação aos pedidos de alta complexidade, foram registradas 76 ocorrências. 88% dos atendimentos aos pedidos de informação de alta complexidade foram concluídos em até 2 dias úteis.

Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento foi de 1,6 dias úteis, para demandas de média e alta complexidade somadas, portanto dentro do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 20 dias úteis.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/BA tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. Os links do SAC e Ouvidoria encontram-se na primeira página dos portais do SENAI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.


A página do SAC no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SENAI.

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 ao pedido de informação, quando realizados por contato telefônico.

É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação em uma escala de 1(nota mais baixa) a 5 (nota mais alta).

Em 2022, a nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi de 4,7, demonstrando, conforme a escala definida, que o cidadão considerou satisfatório o atendimento oferecido pelos órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria.



Em 2023, a satisfação do atendimento feito pelo serviço de teleatendimento do SAC foi de 4,78.

5. Recomendações

Com base no escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento – pedidos de informação e elogios, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SENAI/DR, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados em 2022, foram avaliadas e discutidas com o SENAI/DN medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC.

Uma delas foi a manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação simultaneamente, que permitam maior celeridade no processo de reporte.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e consequentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria a ser avaliada pela área gestora é a possibilidade de rastrear os resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI/BA.

Registra-se aqui, que no projeto intitulado “SAC Fase 3” estão previstas melhorias para o exercício de 2023, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SENAI/BA abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

6. Conclusão

O SENAI/BA vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação e segue buscando o aperfeiçoamento das ferramentas 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.

Destacamos também que o índice de satisfação apurado de 4,78 sinaliza que o SENAI/BA tem atendido às expectativas do público demandante de informações. Em 2023, não houve atendimentos com atrasos injustificados evidenciando os esforços em cumprir as prerrogativas da Transparência Passiva quanto à concessão do acesso à informação do cidadão como regra e não como exceção.

Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados que indicam o caminho a ser trilhado pela gestão no sentido de ampliar a eficiência, buscando a excelência e tempestividade do atendimento.



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 internos do SESI e SENAI Departamentos Nacionais

- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN.