

2023

3º TRIMESTRE

# RELATÓRIO

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS  
CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



*Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial*

**PELO FUTURO DO TRABALHO**



---

2023. SESI – Departamento Nacional

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

SENAI|DN

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Nacional

#### FICHA CATALOGRÁFICA

---

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Nacional

SUCOM – Superintendência de Compliance e Integridade

Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação

**3º Trimestre 2023**

Brasília/DF

1- Relatório de Monitoramento

---

SESI|DN

Sede

Setor Bancário Norte

Quadra 1 – Bloco C

Edifício Roberto Simonsen

70040-903 – Brasília – DF

Tel.: (61) 3317-9000

---

# SUMÁRIO

---

01

INTRODUÇÃO

02

SISTEMAS E  
PROCESSOS DE  
ACESSO À  
INFORMAÇÃO

03

RESULTADOS E  
INFORMAÇÕES  
GERAIS

04

INDICADORES DE  
DESEMPENHO

05

RECOMENDAÇÕES

06

CONCLUSÕES

# 1. INTRODUÇÃO

---

O SENAI Departamento Nacional busca o aprimoramento contínuo e a melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva e fortalecimento do diálogo com a sociedade.

Em 2022, sob coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, foi pauta na agenda institucional uma série de propostas de melhorias voltadas com vistas ao cumprimento das normas internas e externas relativas à transparência passiva.

Dentre as propostas, foi objeto de deliberação, a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como o estabelecimento de procedimentos internos, instâncias recursais, fluxogramas e ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/DN.

Essas iniciativas reafirmam a diretriz estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação.

As devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI.

---

O aperfeiçoamento dos respectivos canais está devidamente contemplado no Programa de *Compliance* da Entidade, aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SENAI.

As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2022, estão em aderência aos critérios previstos na legislação específica sobre o tema. Dentre elas destacamos:

ATENDIMENTO TEMPESTIVO DAS DEMANDAS;

ATUAÇÃO DAS INSTÂNCIAS RECURSAIS;

OBJETIVIDADE NAS RESPOSTAS AO CIDADÃO;

INFORMAÇÕES DE FORMA OBJETIVA E TRANSPARENTE;

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso a Informação, foram instituídos os **Responsáveis Superior e Máximo** no âmbito dos canais de manifestação.

A Ouvidoria do SENAI/DN exerce as atribuições de **“Responsável Superior”**, a quem compete decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

Já ao Superintendente do Departamento Nacional do SENAI 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.

## DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO



### PORTARIA CONJUNTA N° 01/2022

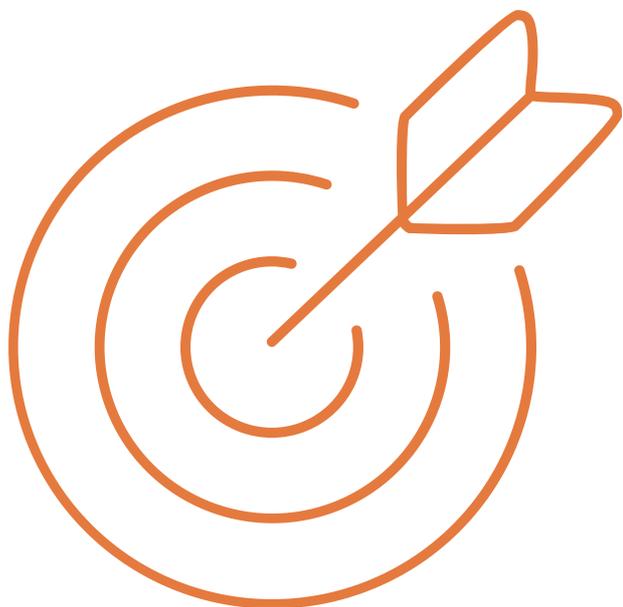
É de competência da Superintendência de Compliance e Integridade - SUCOM o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento, eficiente e adequado, das normas relativas ao tema.

O foco do responsável pelo monitoramento é analisar a **conformidade aos dispositivos e procedimentos institucionais** relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à **observância dos prazos de atendimento** e a **identificação de oportunidades de melhorias** no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI/DN.

O objetivo é contribuir com o desenvolvimento contínuo da transparência passiva e integridade das informações junto à sociedade.

---

## PROCEDIMENTO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



- Análise da qualidade das respostas;
- Integridade e rastreabilidade;
- Avaliação do atendimento;
- Verificação de cumprimento de prazo.

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/DN com o cidadão em promover uma comunicação fluida, por meio de ferramentas e processos. O foco é garantir a integridade dos dados e gerar valor à sociedade.

### DA PERIODICIDADE

A periodicidade da publicação do relatório é **trimestral**, em alinhamento ao processo de Prestação de Contas, Fiscalização Contínua e Relatório de Controle Interno.

---

## DO ESCOPO DE MONITORAMENTO

- ✓ Demandas geridas pelos **canais oficiais** de manifestação do SENAI DN;
- ✓ Demandas de média e alta complexidade;
- ✓ Atendimento aos pré-requisitos da LAI: nome, nº de documento de **identificação** válido, endereço eletrônico, etc;
- ✓ **Rastreabilidade** dos pedidos: Registrados no Sistema de gestão oficial das entidades;
- ✓ Demandas que **requerem elaboração de respostas**, portanto, **não** esclarecidas pelo FAQ (Perguntas frequentes).

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/DN, e destaca os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, em alinhamento ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (transparência passiva).

As demais ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação também são informadas nesse relatório respeitando o período respectivo.

O Programa de *Compliance* do SENAI/DN 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.

# 2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

---

## SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O SENAI Departamento Nacional possui um canal de acesso à informação, denominado: **Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.**

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.

O **SAC** também recebe elogios e sugestões.

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.



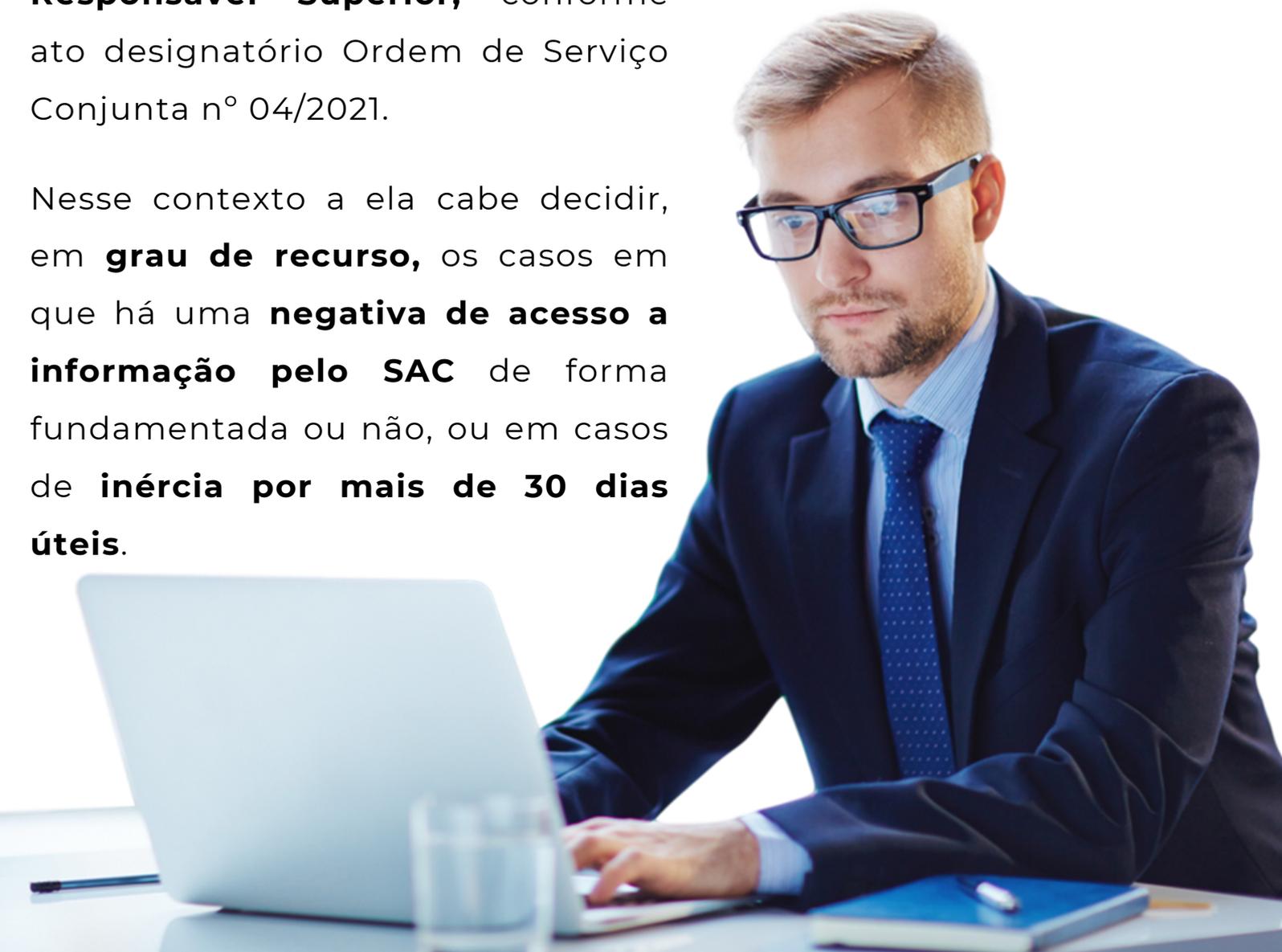
---

## OUVIDORIA

A Ouvidoria do SENAI Departamento Nacional é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades. O escopo de atuação da ouvidoria abrange o recebimento de **sugestões, elogios, reclamações e denúncias.**

Além dessas atribuições, cumulativamente, a **ouvidoria** é responsável por exercer o papel de **Responsável Superior**, conforme ato designatório Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021.

Nesse contexto a ela cabe decidir, em **grau de recurso**, os casos em que há uma **negativa de acesso a informação pelo SAC** de forma fundamentada ou não, ou em casos de **inércia por mais de 30 dias úteis.**



## MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O cidadão pode acessar o **SAC** e a **Ouvidoria** do SENAI/DN pelos seguintes meios de comunicação:

### SITE INSTITUCIONAL E DA TRANSPARÊNCIA

<https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/>



E-MAIL  
[ouvidoria@cni.com.br](mailto:ouvidoria@cni.com.br)

PRESENCIAL,  
OUTROS

TELEFONE - OUVIDORIA  
61-3317-9214

Como **instância recursal** do **SAC**, o acesso à **Ouvidoria** é realizado via Portal da Transparência do SENAI/DN, 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 INSTITUCIONAL E DA TRANSPARÊNCIA

<https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/>

---

## 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:

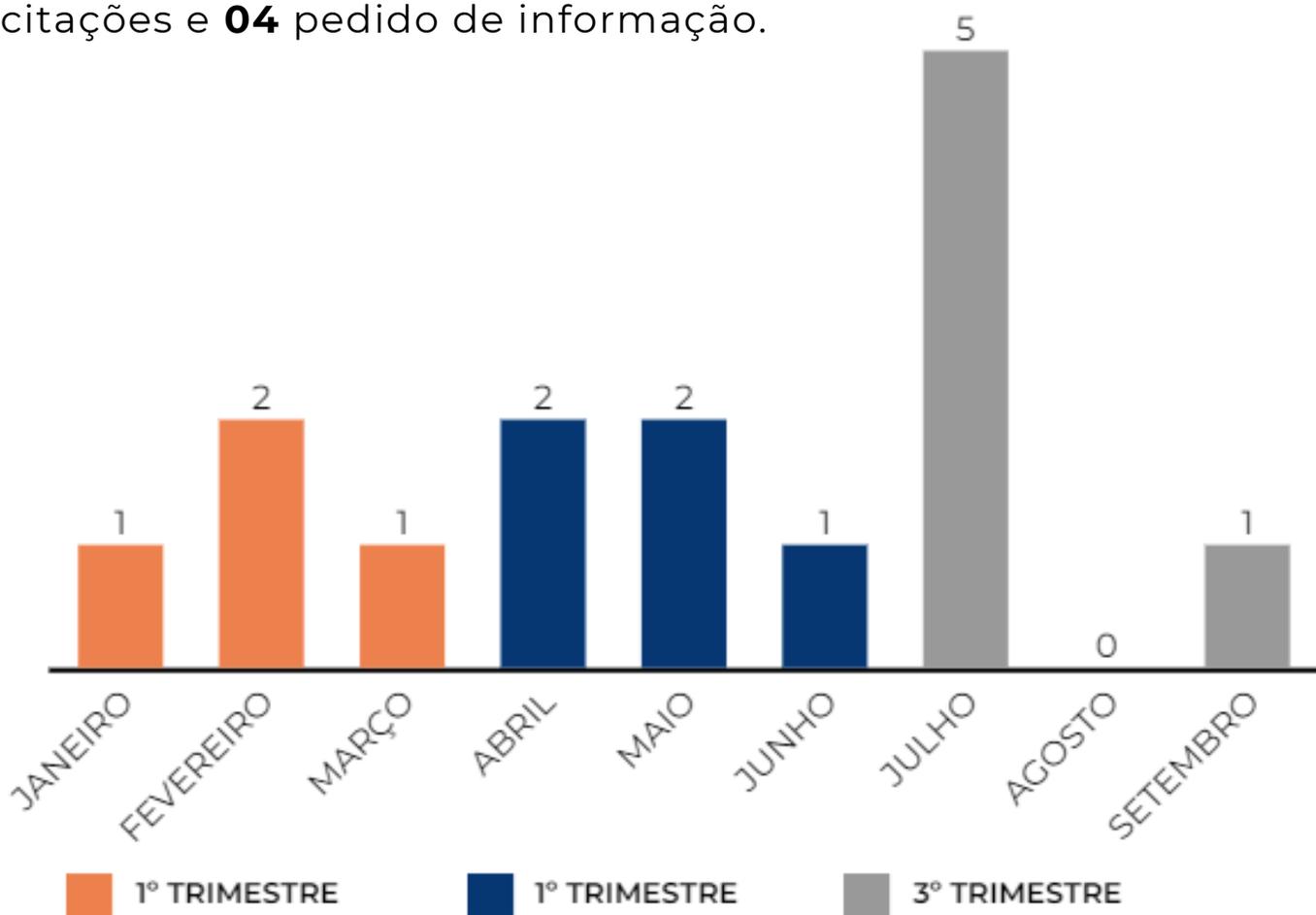
- ✔ **Pedidos de informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- ✔ **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.
- ✔ **Sugestões:** 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:** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.

# 3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

## 3.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

### QUANTIDADE DE PEDIDOS DE SOLICITAÇÃO/INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE

Do escopo de monitoramento de **MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE**, no 3º trimestre de 2023, **05** atendimentos de média complexidade e **01** de alta complexidade. Desses atendimentos, **02** eram solicitações e **04** pedido de informação.



### ATENDIMENTO TOTAIS BAIXA, MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

73

1º TRIMESTRE

99

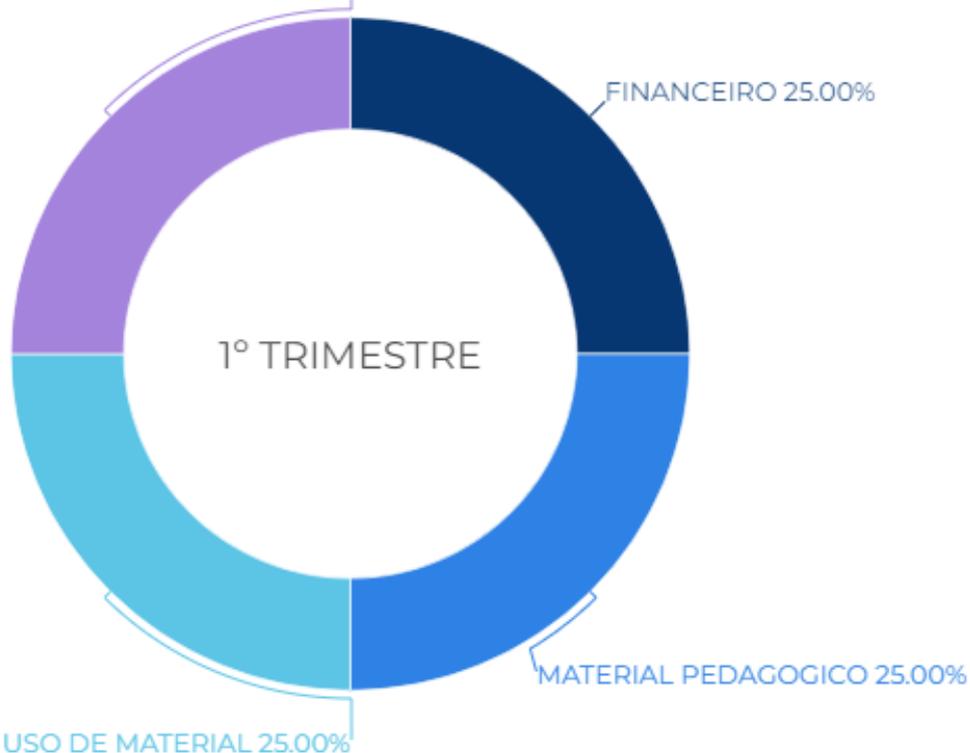
2º TRIMESTRE

278

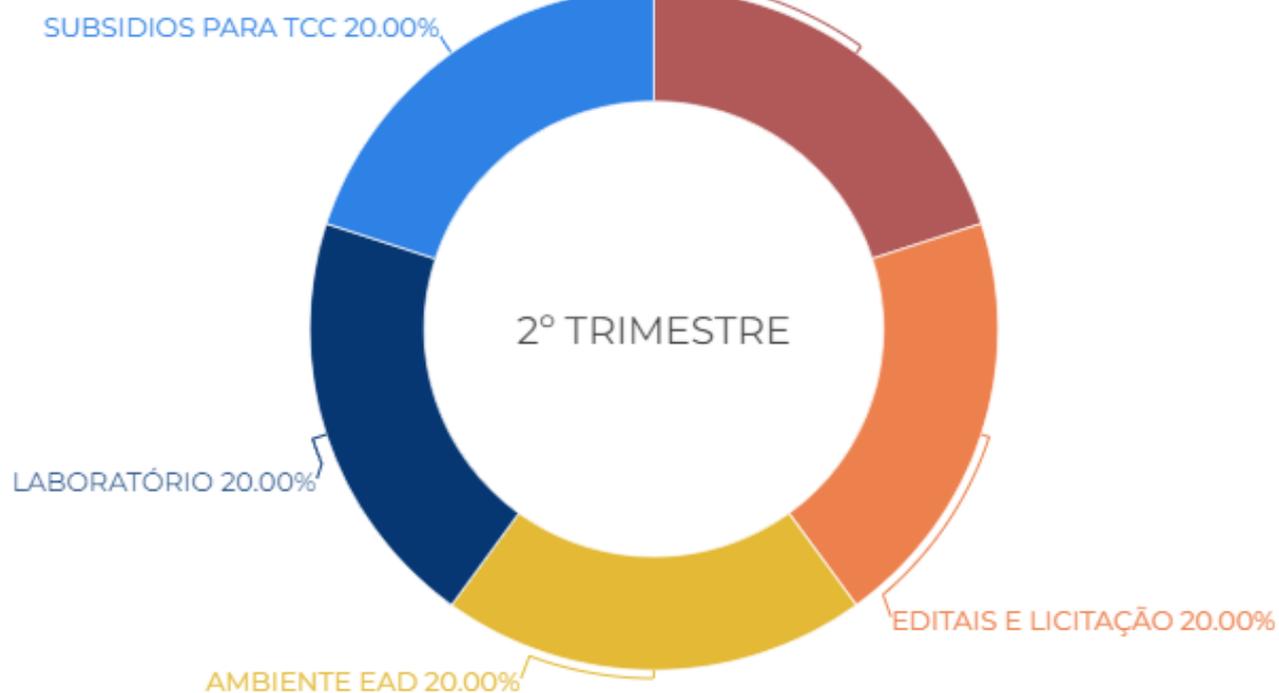
3º TRIMESTRE

## PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR TRIMESTRE

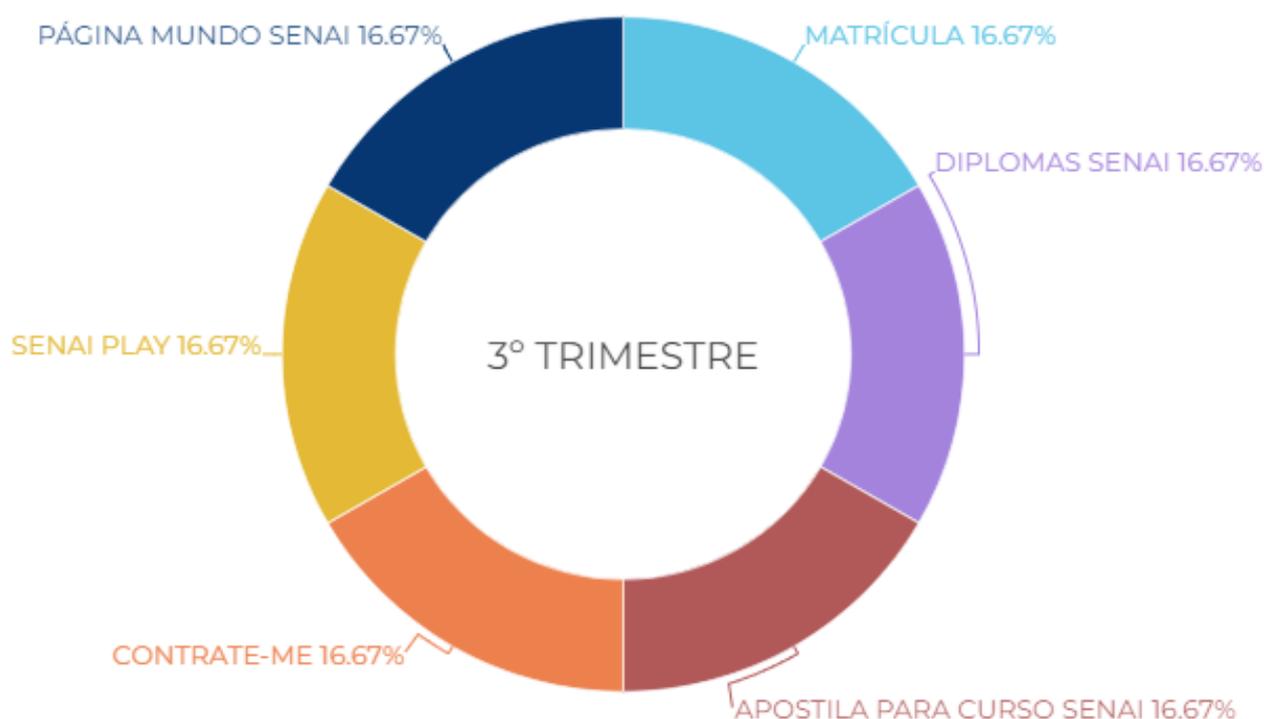
INFORMAÇÃO DE SERVIÇO "CONTRATA-ME" 25.0



ESTANTE VIRTUAL DO SENAI 20.00%



## PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS POR TRIMESTRE

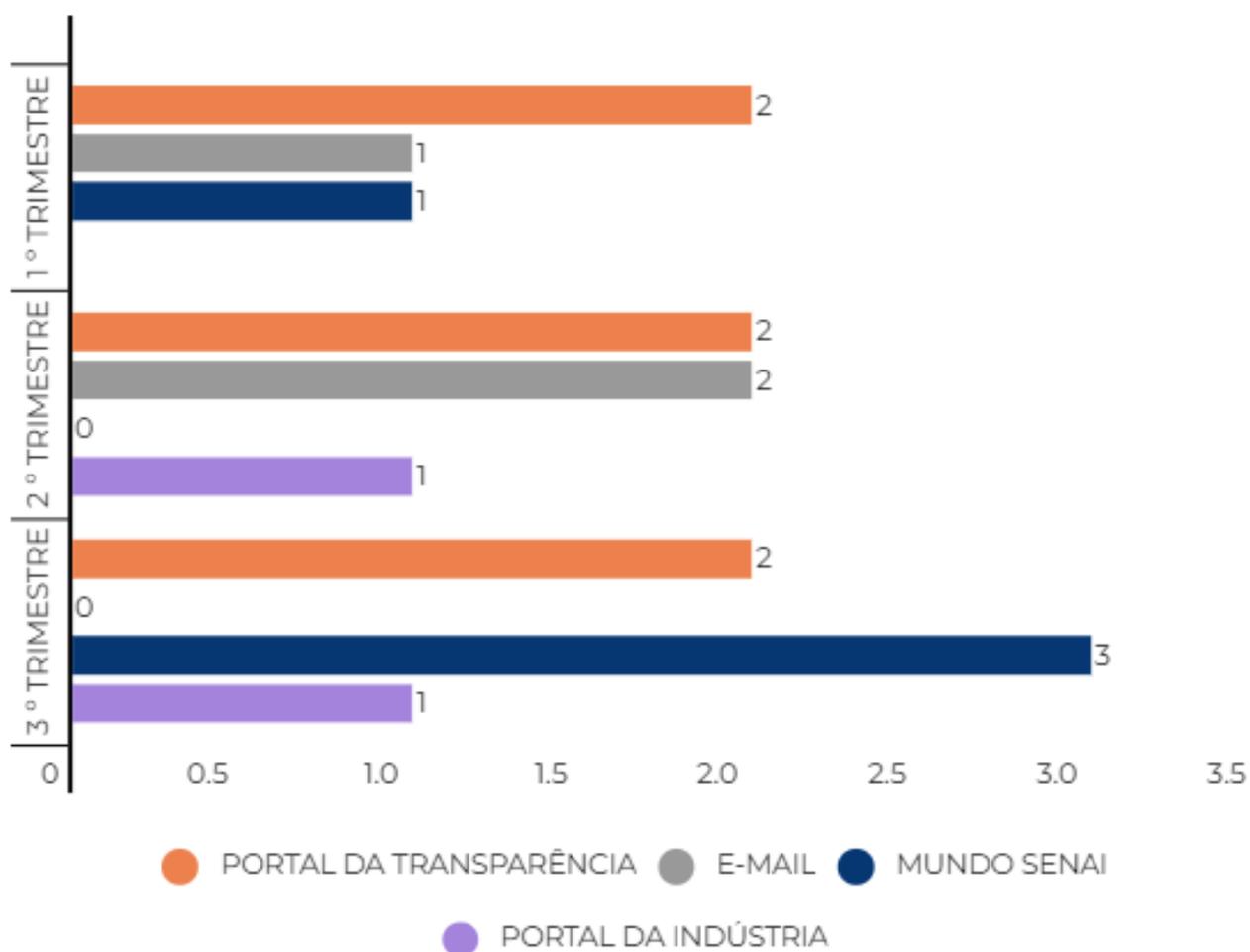


## QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

Nesse **3º Trimestre** tivemos **06** pedidos de informação dos quais, **03** (50%) foram recebidos através do Portal da Transparência, **03** (50%) por meio Mundo SENAI.

No trimestre, não houveram pedidos de informação de média e alta complexidade recebidos **via telefone**.

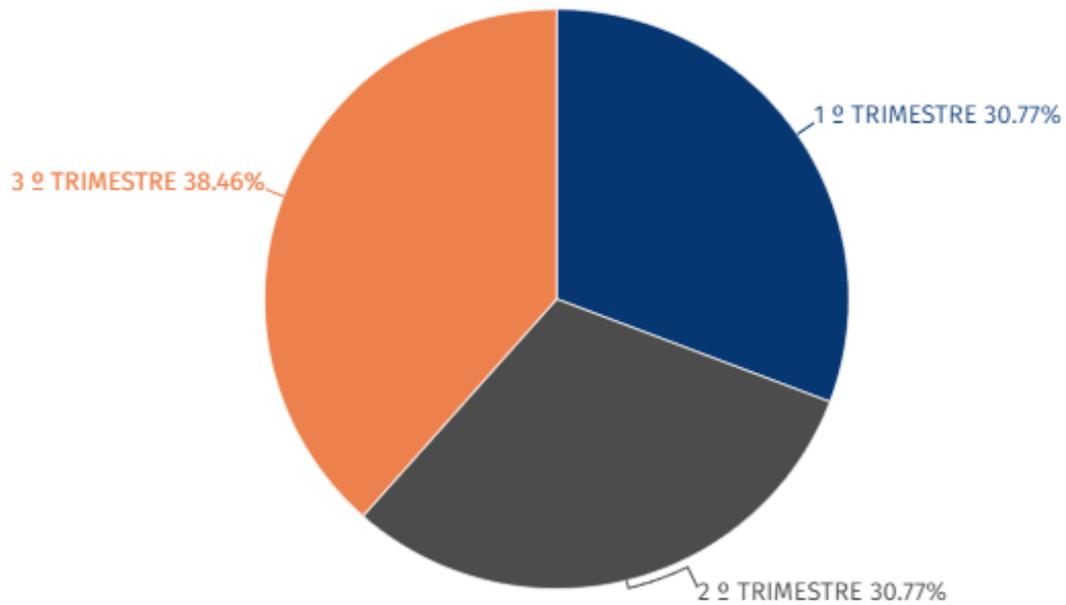
## PEDIDOS POR MEIO DE COMUNICAÇÃO



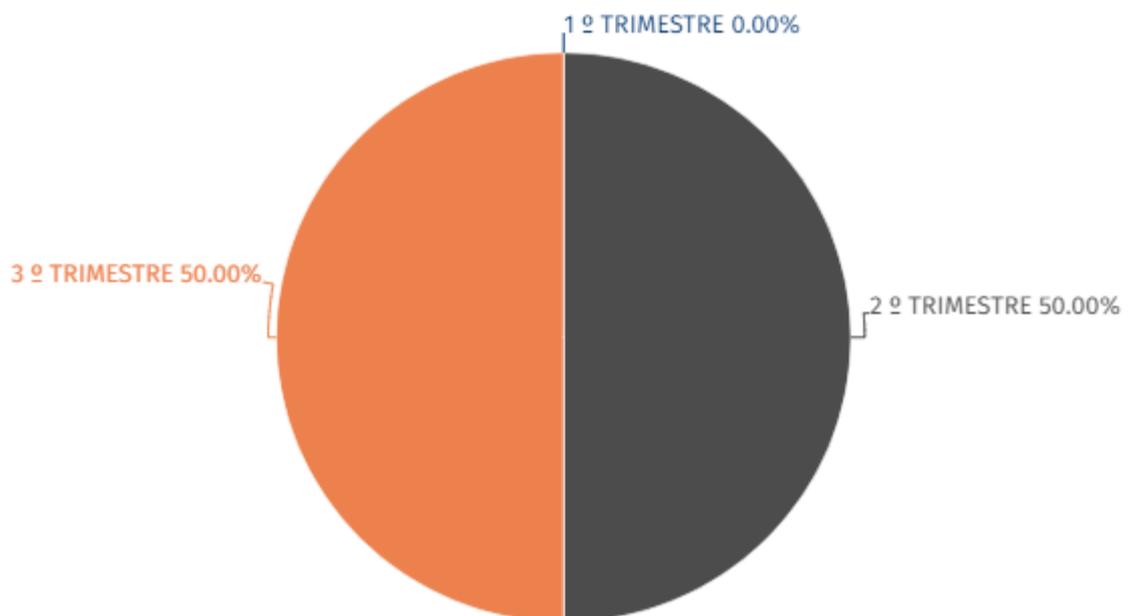
## QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

Conforme estabelecido no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, a análise da Autoridade de Monitoramento não prevê a abordagem dos pedidos de informação de pronto atendimento (FAQ), uma vez que são classificados como de baixa complexidade.

## MÉDIA COMPLEXIDADE



## ALTA COMPLEXIDADE

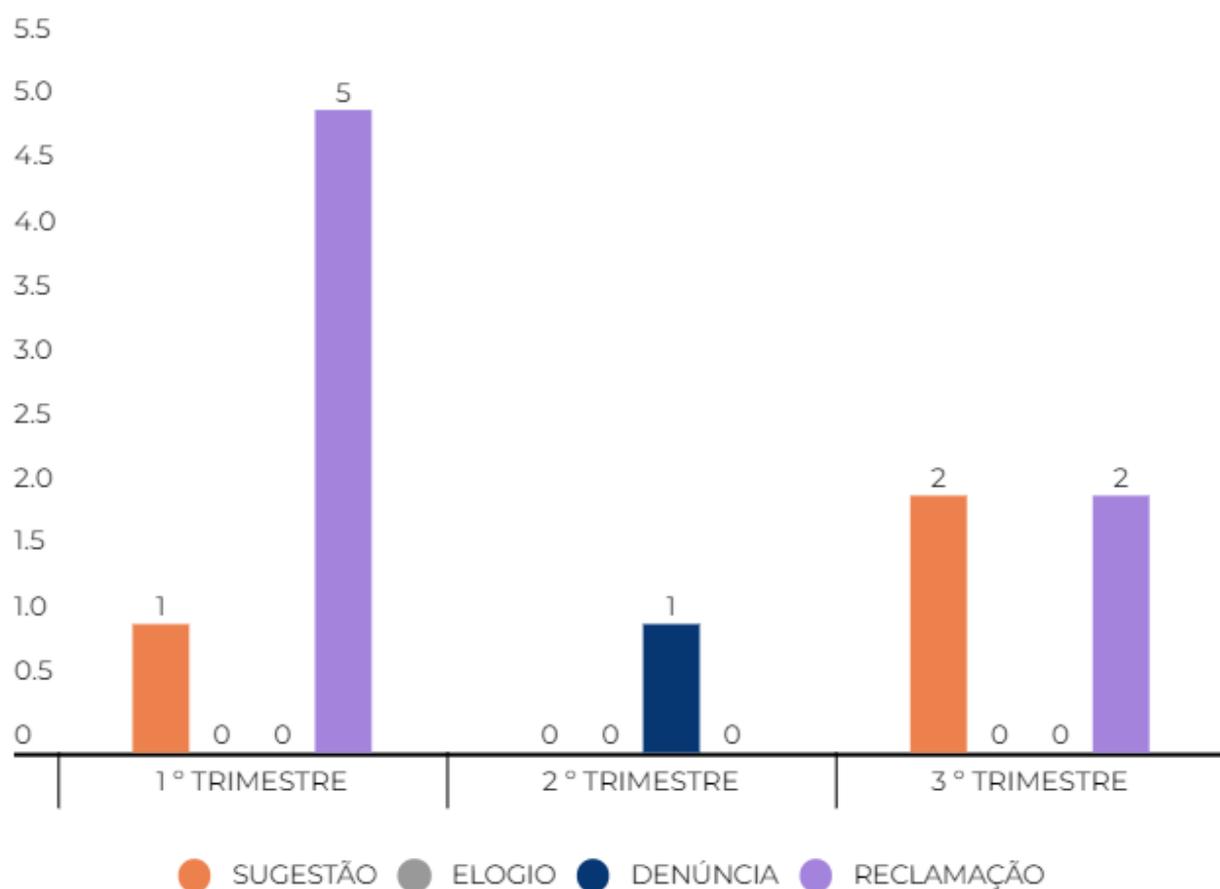


✔ No 3º trimestre de 2023, **não foram enviadas pelos cidadão sugestões ou elogios.**

## 3.2 OUVIDORIA DO SENAI - DEPARTAMENTO NACIONAL

RECORTE DE MONITORAMENTO: MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE  
ORIGEM: DEPARTAMENTO NACIONAL

- ✓ No 1º trimestre foram recebidas 05 reclamações e 01 sugestão.
- ✓ No 2º trimestre foi recebida 01 denúncia.
- ✓ No 3º trimestre foram recebidas 02 reclamações e 02 sugestões.



**Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria do SENAI/DN foram recebidas e tratadas dentro do prazo.**

## 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação foram definidos indicadores, com objetivo de avaliar a **eficiência**, a **eficácia** e a **efetividade do processo de gestão dos atendimentos**.

Na construção desses indicadores foram observadas também orientações previstas no Programa de *Compliance* do SENAI/DN.

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.

Além de ser uma forma concreta para definir quais providências devem ser realizadas com foco no aperfeiçoamento do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/DN.



## INDICADORES DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO



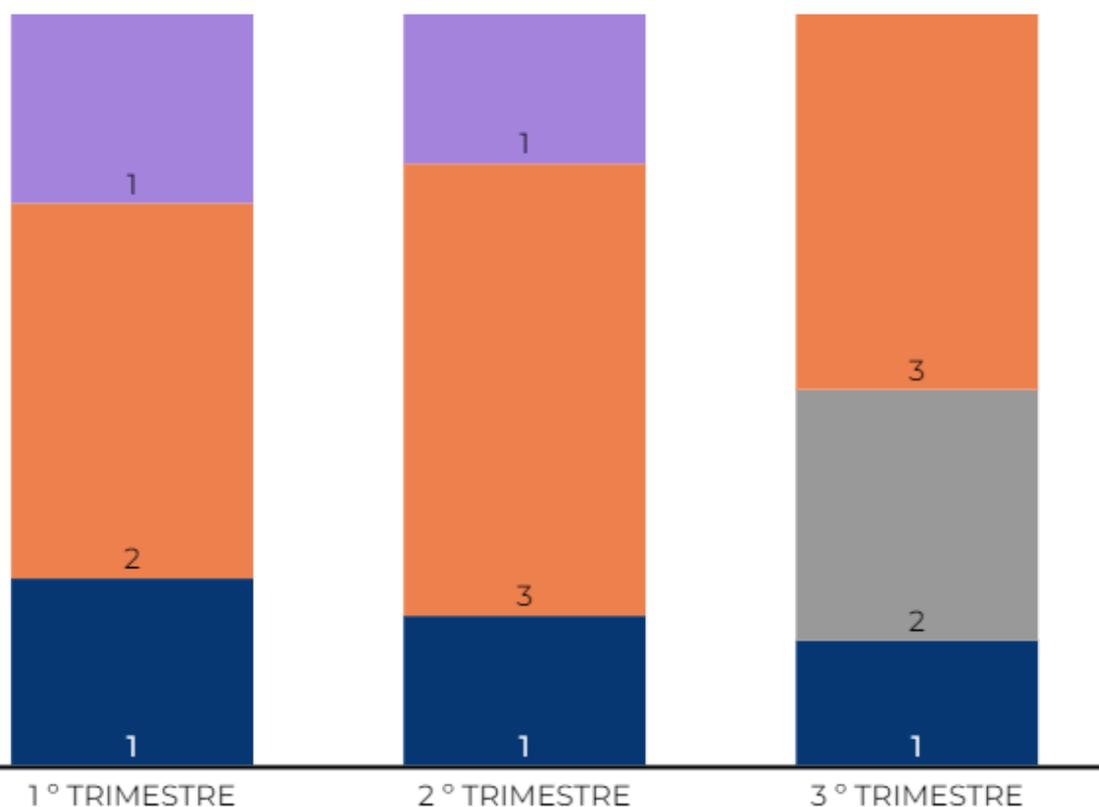
% Atendimento dentro do prazo

% Satisfação de atendimento

% Solicitação escalada para instâncias recursais

### 4.1 RESULTADOS APURADOS

#### QUANTIDADE DE ATENDIMENTO DENTRO DO PRAZO



O processo de aprimoramento dos indicadores é contínuo, e os demonstrativos alcançados pelo SAC/SENAI-DN reflete a eficiência obtida com as melhorias implementadas nos procedimentos internos e nas ferramentas utilizadas para gestão do acesso às informações.

● MENOS DE 24H ● EM 01 DIA ● DE 02 A 07 DIAS ● ACIMA DE 07 DIAS

## PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O prazo médio de atendimento nos três trimestres foram abaixo do 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).

Esse indicador permite **observar que a equipe do SAC do SENAI/DN tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão e acompanhar o status do atendimento ao seu pedido**, assim como recorrerem caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

**05 DIAS**

1º TRIMESTRE

**4,6 DIAS**

2º TRIMESTRE

**02 DIAS**

3º TRIMESTRE

Importante destacar que a **diminuição no prazo médio de atendimento** refere-se a evolução e aprimoramento dos canais de atendimento.

Complementa-se a isso 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.

## QUANTIDADE DE ATENDIMENTO COM APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

No 1º, 2º e 3º trimestre **não foram apresentados recursos** por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/DN, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão-SAC.

Com isso, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instâncias recursais para o atendimento de sua requisição.

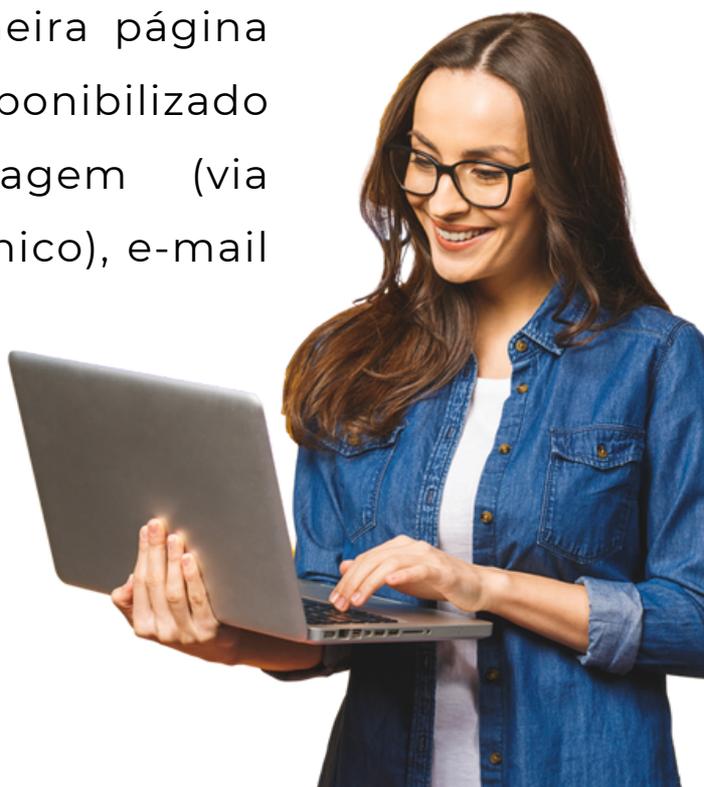
Importante também destacar que **não houve reclamações por omissão** do SAC do SENAI/DN quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

## ACESSIBILIDADE

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais.

O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SENAI/DN, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

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



---

## 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 ao final 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 a 5 – insatisfeito;

6 a 7 – satisfeito;

8 a 10 – muito satisfeito.

Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante é convidado, por e-mail, a preencher a pesquisa de forma eletrônica.

Entre os meses de janeiro a setembro, foram respondidas 72 pesquisas de satisfação enviadas pelas órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria aos usuários.

A nota média obtida nas pesquisas de satisfação preenchidas pelos manifestantes foi acima de 7,0, o que nos demonstra que o cidadão considerou “muito satisfatório” o atendimento oferecido pelos órgãos e entidades nacionais do Sistema Indústria.

---

## NET PROMOTER SCORE

O Net Promoter Score ou NPS é uma métrica desenvolvida para medir o grau de satisfação e lealdade dos usuários junto às organizações, e pode ser utilizado por vários setores de negócio.

O NPS é utilizado pelas maiores empresas do mundo como um indicador de satisfação de seus clientes.

A pergunta utilizada para calcular a métrica foi: **“Considerando uma escala de 1 a 10, sendo 1 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, qual seu grau de satisfação sobre o atendimento prestado?”**

### Divisão dos Grupos:

- ✓ Respostas de 0 a 6 - Detratores, usuários insatisfeitos, não indicam a utilização dos serviços;
- ✓ Respostas de 7 a 8 - Passivos, usuários indiferentes em relação ao atendimento.
- ✓ Respostas de 9 a 10 - Promotores, usuários que recomendarão a utilização dos serviços da organização.

O cálculo do NPS é obtido a partir da subtração do % dos avaliadores detratores do % dos avaliadores promotores. O resultado obtido do NPS para as pesquisas respondidas no 1º, 2º e 3º trimestre foram os seguintes:

## NET PROMOTER SCORE POR TRIMESTRE

57,8

1º TRIMESTRE

67,7

2º TRIMESTRE

65,8

3º TRIMESTRE

Interessante sinalizar que, conforme a avaliação do mercado, um NPS **acima de 50 indica que a percepção do usuário é “muito boa”** acerca da qualidade dos serviços oferecidos.

Conforme demonstrado no score acima, descobrir o nível de satisfação do cidadão, contribui significativamente para melhoria da experiência. Isso porque os *insights* gerados por essa ferramenta aprofundam o conhecimento do seu público e das expectativas que ele tem em termos de atendimento.



## 5. RECOMENDAÇÕES

---

O Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DN apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

Esse movimento de melhoria, vem ocorrendo ao longo do processo de implementação, conforme demonstrado nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação já publicados.

Um dos pontos de melhoria já alcançados até o momento, foi a segregação da pesquisa de satisfação com a emissão de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação e a maior celeridade no processo de reporte.

No contexto geral, podemos afirmar que não houve fatores que impactassem esse acesso às informações direcionadas pelo cidadão ao SENAI/DN, pelo contrário, houve o cumprimento de cada fase do processo: registro, tratamento, cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Com objetivo de aprimoramento das atividades dos canais, foram identificadas situações que permitem o aperfeiçoamento a fim de cumprir o monitoramento de forma mais efetiva que será alinhadas com as áreas pertinentes.

---

Destaca-se ainda a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporciona maior controle, acompanhamento e conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria recomendada é a possibilidade de implementar o rastreamento dos 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/DN.

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

## 6. CONCLUSÕES

---

No 1º, 2º e 3º trimestre de 2023, observou-se que o SENAI/DN vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação.

O aprimoramento desse processo é uma pauta contínua no âmbito do SENAI Departamento Nacional, com destaque para as seguintes funcionalidades da ferramenta de gestão:

- Registro das solicitações;
- Rastreabilidade dos pedidos;
- Controle de prazos;
- Notificações aos agentes/áreas;
- Atendimento e registro das comunicações realizadas para divulgação de seus resultados.



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

O prazo médio de resposta está abaixo do 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).

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item 5 - “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.