

SENAI CETIQT



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

4º Trimestre 2023

Coordenação de Compliance e Integridade -
CCI

SUMÁRIO

1. Introdução.....	2
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI CETIQT.....	3
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	3
2.2 Ouvidoria.....	4
2.3 Processos de Atendimento.....	6
3. Resultados e Informações gerais.....	6
3.1. Melhorias realizadas em 2023 nos Canais de Acesso à Informação.....	6
3.2. Resultados e Informações Gerais 2023.....	7
4. Indicadores de Desempenho.....	8
4.1. Resultados apurados.....	9
5. Melhorias realizadas no exercício de 2023.....	10
6. Conclusão.....	10

1. INTRODUÇÃO

O fortalecimento do diálogo com a sociedade é **uma agenda institucional** que contém propostas de melhorias voltadas ao cumprimento das normas internas e externas **relativas à Transparência Passiva**.

Desde 2022, sob a coordenação do Comitê da Transparência e Gestão, **diversas iniciativas foram sendo implementadas** como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a elaboração de procedimentos internos, definição de instâncias recursais, fluxogramas e outras ferramentas de apoio para o **aperfeiçoamento dos canais de acesso à informação**, levando em consideração as especificidades da natureza jurídica das entidades do Sistema Indústria e do modelo de gestão de cada entidade.

Em 2023 foram concluídas, com o apoio do Departamento Nacional do SENAI, as adequações necessárias às especificidades do modelo de gestão praticado pelo SENAI CETIQT com a introdução de **ferramentas tecnológicas capazes de aprimorar os controles existentes nos processos de transparência passiva**.

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação - LAI, foram **definidos os Responsáveis Superior e Máximo**, as instâncias recursais, orientações quanto a objetividade das respostas e prazos de atendimento.

Neste cenário, a Ouvidoria do SENAI CETIQT 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 **Diretoria Geral** cabe atuar como **“Responsável Máximo”**, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação.

O aperfeiçoamento dos canais de informação está contemplado no Programa de Compliance do SENAI CETIQT.

As melhorias implementadas no processo de atendimento ao cidadão estão aderentes aos critérios previstos na legislação específica sobre o tema, onde destacamos:



Atendimento
Tempestivo da
Demanda



Atuação das
Instâncias
Recursais



Objetividade nas
respostas ao
Cidadão



Informações de
forma objetiva e
transparente

O **“Responsável pelo Monitoramento”** é o agente que avalia os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI CETIQT, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

Para tanto, a **Coordenação de Compliance e Integridade – CCI** recebeu a atribuição de **analisar a conformidade** aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação.

A **CCI também é responsável** pelo monitoramento dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI CETIQT, 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 CETIQT 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.

PROCEDIMENTO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Integridade e
Rastreabilidade



Avaliação do
atendimento



Verificação do
cumprimento de prazo

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI CETIQT com o cidadão em promover uma comunicação fluida, por meio de ferramentas e processos.

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**.

O escopo do monitoramento abrange as demandas oriundas dos **canais oficiais de manifestação do SENAI CETIQT**, demandas definidas como de média e alta complexidade, atendimento aos pré-requisitos da LAI (como nome, número de documento de identificação válido, endereço eletrônico etc.), rastreabilidade dos pedidos (registrados no sistema de gestão oficial da entidade e demandas que requerem elaboração de respostas e, portanto, não esclarecidas pelo FAQ (Perguntas frequentes).

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI CETIQT, 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 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 DO SENAI CETIQT

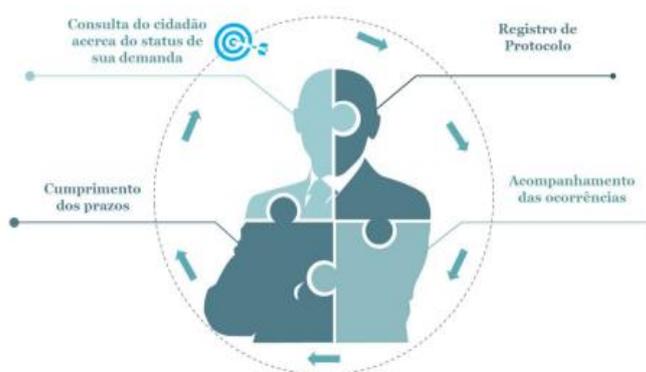
2.1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O canal de acesso à informação do SENAI CETIQT é exercido através do **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 acesso à informação é viabilizado, primordialmente, via Site da Transparência e está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA SENAI CETIQT

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

Além do Portal da Transparência, a página web do SENAI CETIQT disponibiliza outras ferramentas onde cidadão também pode solicitar informações e apresentar suas manifestações.



CORREIO ELETRÔNICO

atendimento@cetiqt.senai.br



PRESENCIAL - CETIQT Barra

Av. Luís Carlos Prestes, 230 – Barra da Tijuca - CEP: 22775-055 - Rio de Janeiro - RJ



TELEFONE - CENTRAL DE ATENDIMENTO

Tel: (55) 21 2582-1001 (segunda a sexta - 8h às 20h; sábados - 8h às 12h)



WHATSAPP

Central de Atendimento –
Tel: (21) 2582.1000 (8h às 20:00 de segunda à sexta)

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI CETIQT é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, exerce 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 cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI CETIQT através dos seguintes canais:



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA SENAI CETIQT

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



E-MAIL

ouvidoria@cetiqt.senai.br



PRESENCIAL - SENAI CETIQT Parque Tecnológico

Rua Fernando de Souza Barros, 120
Cidade Universitária - Rio de Janeiro (segunda a sexta - 9h às 18h)

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI CETIQT, 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.

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:

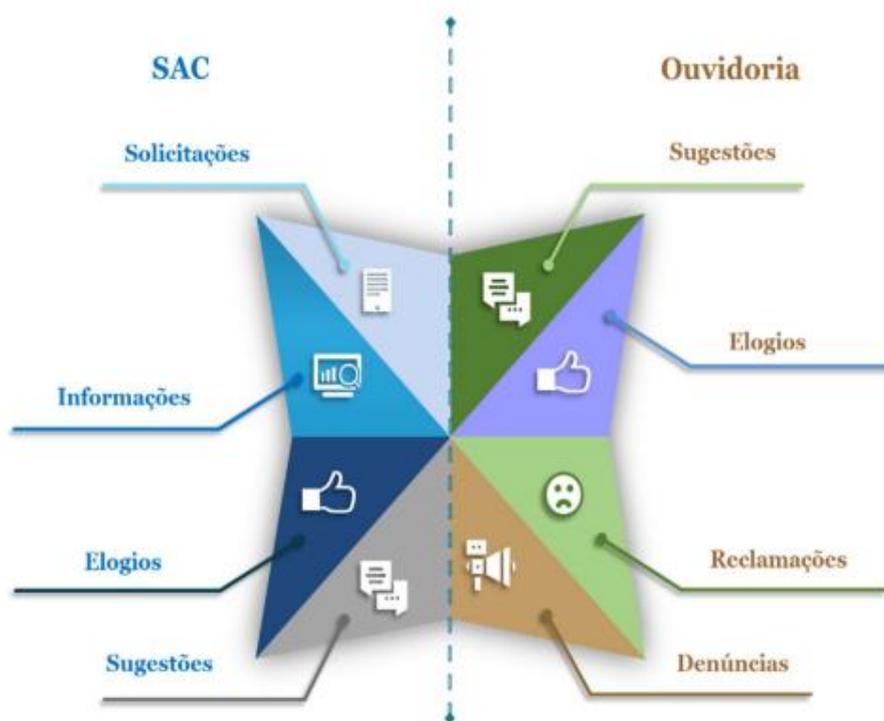
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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.



2.3 Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI CETIQT, 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 gestora quando necessário;
- ✓ Monitora as respostas e prazos.

Resposta

- ✓ Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- ✓ Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- ✓ Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

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/DN.

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. Acesse o link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/integridade/>

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1. Melhorias realizadas em 2023 nos Canais de Acesso à Informação

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI CETIQT tem experimentado um processo de aprimoramento desde o exercício de 2017, que contou com a estruturação dos canais, a implementação de sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, entre outras ações. Desde então, o SENAI CETIQT vem implementando ações de aperfeiçoamento.

- ✓ Participou de fóruns e debates no âmbito do Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- ✓ Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão.

No **1º trimestre de 2023** foram realizadas as seguintes ações:

- ✓ Reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- ✓ Apresentação do SAC e Ouvidoria no treinamento de ambientação e boas-vindas realizado pela Coordenação de Compliance e Integridade - CCI;
- ✓ Novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC;

No **2º Trimestre de 2023** iniciou-se trabalho de mapeamento e atualização dos ramais telefônicos a fim de solucionar as dificuldades de contato com a Instituição.

No **3º Trimestre de 2023** iniciou-se um trabalho de reforço na divulgação do Canal da Ouvidoria com inclusão de informações no treinamento de Boas-vindas para o público interno.

No **4º Trimestre de 2023** os Canais de Acesso à Informação foram amplamente divulgados e finalizada a implementação sistêmica do SAC.

3.2. Resultados e Informações por Trimestre - SAC

Quantidade de pedidos de informação – 1º Trimestre

No 1º Trimestre de 2023 foram efetuados 1695 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 2 elogios, 115 reclamações, 470 solicitações, 733 pedidos de informação e 375 outros assuntos.

Quantidade de pedidos de informação – 2º Trimestre

No 2º Trimestre de 2023 foram efetuados 1.730 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 111 reclamações, 548 solicitações, 826 pedidos de informação e 245 outros assuntos.

Quantidade de pedidos de informação – 3º Trimestre

No 3º Trimestre de 2023 foram efetuados 1791 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 03 elogios, 76 reclamações, 151 solicitações, 905 pedidos de informação e 656 outros assuntos.

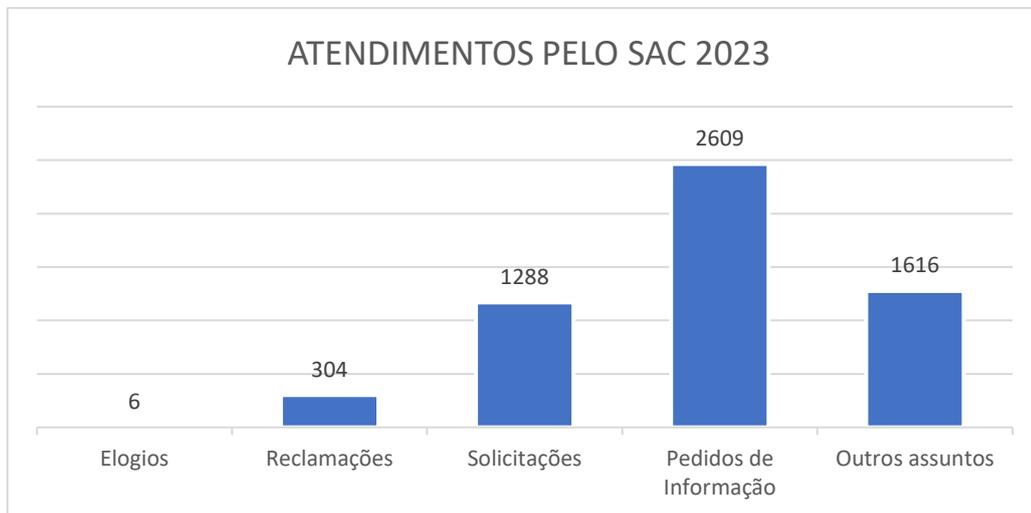
Quantidade de pedidos de informação – 4º Trimestre

No 4º Trimestre de 2023 foram efetuados 1.905 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 1 elogios, 2 reclamações, 119 solicitações, 145 pedidos de informação e 340 outros assuntos.

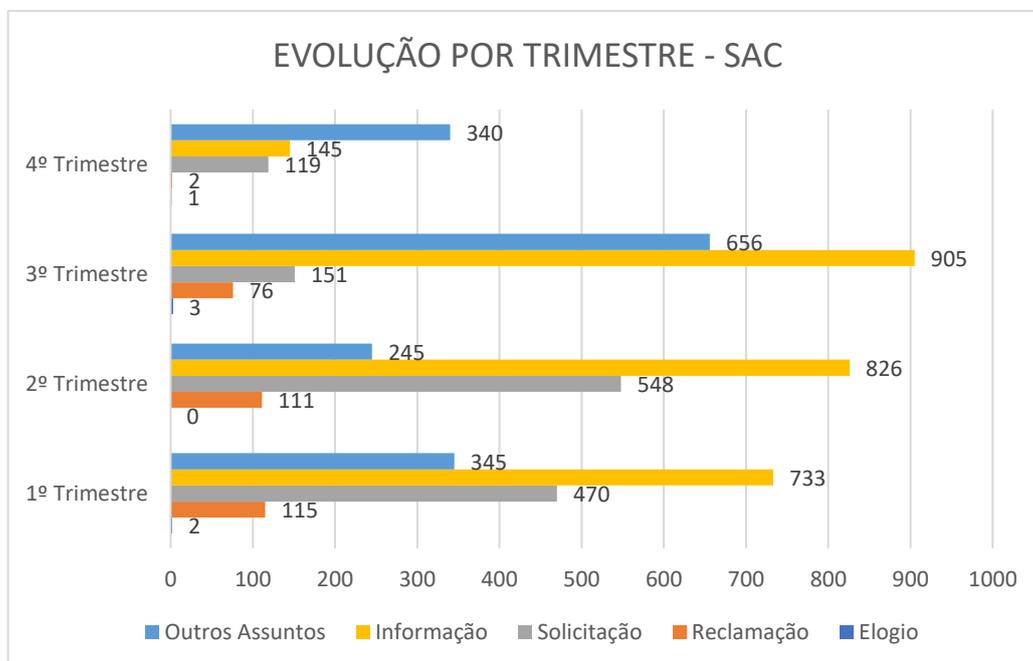


*Total de atendimentos do SAC por Trimestre

Na figura abaixo é possível identificar os dados consolidados do exercício de 2023 do SAC por tipo de atendimento.



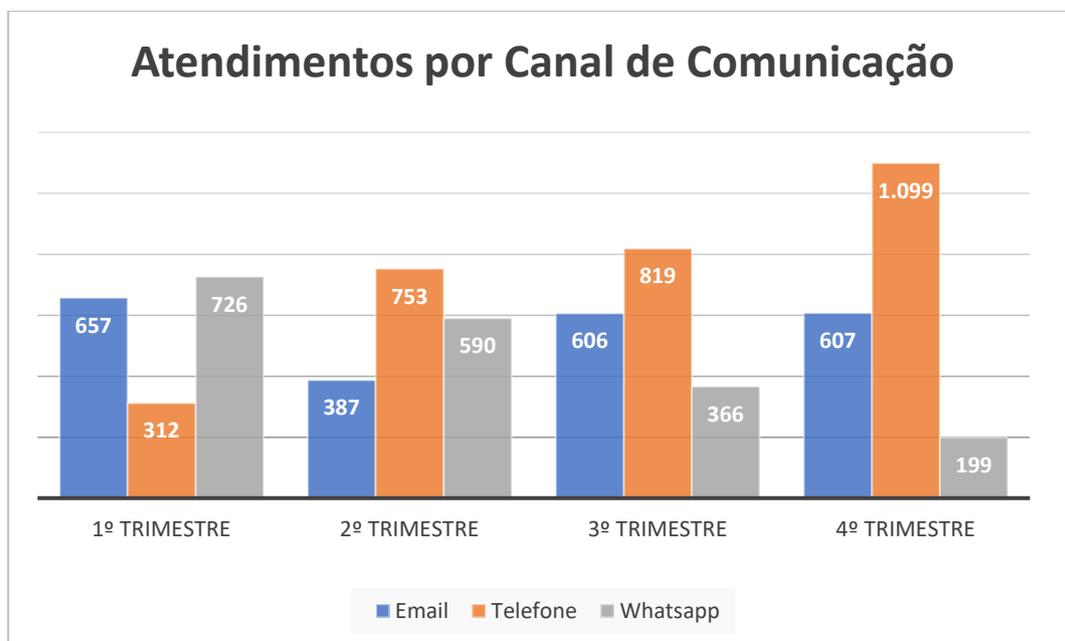
No quadro abaixo é possível verificar a evolução dos quantitativos de atendimento do SAC por trimestre.



Quantidade de atendimentos do SAC por canal de comunicação em 2023

No exercício, não houve atendimentos presenciais. No último trimestre de 2023 foram recebidos 2.054 contatos por Rede Social. Tais atendimentos não são considerados canais oficiais de comunicação da entidade e, portanto, não foram incluídos neste relatório.

Os Canais de Comunicação utilizados foram e-mail, telefone e aplicativo Whatsapp.



4. Indicadores de Desempenho

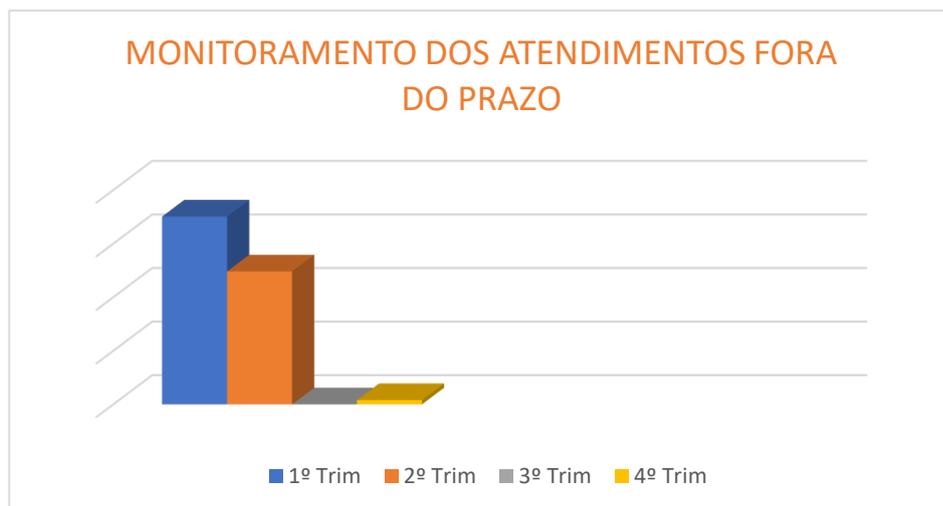
Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 4º Trimestre de 2023, foi definido inicialmente apenas indicador com o propósito de avaliar o **cumprimento dos prazos nos atendimentos**.

Para o 4º trimestre de 2023 foram acompanhados os prazos de atendimento do SAC e apenas um (1) atendimento foi realizado fora do prazo.

É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, não deverão se limitar aos definidos para o exercício de 2023. A instituição de novos parâmetros de medição ocorrerá à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.

4.1 Resultados apurados

Dos atendimentos realizados no 4º trimestre, apenas um (1) foi atendido fora do prazo. Demonstrando um grau de maturidade em relação aos trimestres anteriores, especialmente em relação ao primeiro e segundo trimestre, conforme verifica-se no gráfico abaixo:



O prazo máximo previsto para atendimento é de **20 (vinte) dias úteis**, contando do recebimento do pedido.

O SENAI CETIQT vem trabalhando para categorizar os pedidos de informação em alta complexidade e baixa complexidade para agilizar as questões encaminhadas pelo cidadão, buscando a melhoria de processos e melhores ferramentas de gestão.

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 página *web* do

SENAI CETIQT e no Portal da Transparência que possui links de acessibilidade, sendo disponibilizado ainda o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

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

Com relação aos dados da Ouvidoria, é importante mencionar que não houve nenhum pedido de recurso oriundo dos atendimentos realizados via SAC.

A ouvidoria recebeu ao longo do exercício de 2023, 60 manifestações assim distribuídas:

Manifestação	Nº
Dúvida	8
Reclamação	28
Denúncia	22
Elogio	1
Sugestão	0
Outros	1
Total	60

As manifestações do exercício de 2023 foram recebidas e tratadas **dentro do prazo**, o que demonstra o compromisso do SENAI CETIQT com os prazos acordados e o respeito ao Cidadão. A Ouvidoria possui, ao término do exercício, uma manifestação em aberto que foi protocolada nos últimos dias do mês de dezembro e está sendo tratada dentro do prazo regulamentar.

5. Melhorias realizadas em 2023

Foi finalizado o processo de automatização e interfaces de sistemas de gestão para atendimento do SAC, desenvolvido e implementado com o apoio do SENAI/DN.

As parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação, simultaneamente, entrou em fase de testes e em breve permitirá maior celeridade no processo de reporte, maior controle, acompanhamento e, conseqüentemente, maior agilidade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria diz respeito a possibilidade de a ferramenta trazer o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por área, por número de protocolo e demandas recorrentes.

Tal melhoria possibilitará obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI CETIQT e avaliação dos atendimentos recorrentes possibilitando a implementação de ações melhorar a transparência de nossas ações e dos nossos serviços.

A ampla divulgação dada aos Canais de Atendimento ao Cidadão interna e externamente contribuiu para a melhoria dos processos internos e dos níveis de transparência da entidade.

Registra-se aqui, o projeto intitulado “SAC Fase 3”, liderado pelo Departamento Nacional do SENAI, que prevê a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

6. Conclusão

Em 2023, o SENAI CETIQT finalizou, com o apoio do SENAI DN, as implementações sistêmicas necessárias ao atendimento da Transparência Passiva.

Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de

normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SENAI CETIQT, por ser uma unidade do Departamento Nacional do SENAI, Portal da Transparência, tem seu site da Transparência hospedado na plataforma do SENAI/DN e, por isso, necessita de interface permanente com a entidade nacional para alterações sistêmicas na ferramenta.

Apesar desta especificidade não houve prejuízo no atendimento dos pedidos de informação visto que a área responsável, durante o período de testes da ferramenta, efetuou os registros manualmente das solicitações, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

O indicador demonstra que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem que houvesse reclamações por omissão ou recursos para instâncias superiores, sinalizando que o SENAI CETIQT tem atendido às expectativas do público demandante, cumprindo as prerrogativas da Transparência Passiva.

Em síntese, o indicador monitorado apresenta resultado satisfatório, não demonstrando resultado abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.