

SENAI CETIQT



**Relatório de
Monitoramento de
atividades dos
Canais de Acesso à
Informação**

1º Trimestre 2024

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	7
2.2 Ouvidoria.....	8
2.3 Processos de Atendimento.....	9
3. Resultados e Informações Gerais.....	10
3.1 Melhorias realizadas em 2024 nos Canais de Acesso à Informação.....	10
3.2 Resultados e Informações apurados por trimestre – Ouvidoria	11
3.3 Resultados e Informações apurados por trimestre – SAC	11
4. Indicadores de Desempenho.....	13
5. Melhorias realizadas no 1º Trimestre de 2024	13
6. Conclusão.	13

1. INTRODUÇÃO

Observando as diretrizes definidas pelo Comitê da Transparência e Gestão do Sistema Indústria, o SENAI CETIQT vem implementando diversas iniciativas para fortalecer o diálogo com a sociedade, **assegurando o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.**

Dentre as iniciativas implementadas temos a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), aprovação da Política para recebimento e tratamento de denúncias e do Regimento Interno do Comitê de Ética, definição de instâncias recursais e aprimoramento de ferramentas tecnológicas de apoio para sistematizar **os canais de acesso à informação.**

Reafirmando o compromisso do SENAI CETIQT com a transparência, os resultados e dados apurados são divulgados no site da Transparência em observância as orientações da Lei de Acesso à Informação – LAI, através da disponibilização do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, como um canal de atendimento capaz de prestar informações e esclarecer dúvidas apresentadas pelos cidadãos/ clientes e da Ouvidoria, canal disponibilizado ao público interno e externo onde são registradas as denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios.

Em observância as exigências da Lei de Acesso à informação e em alinhamento as orientações emanadas na Portaria Conjunta SESI, SENAI, IEL 01/2022 foram **definidos os Responsáveis Superior e Máximo, bem como responsáveis pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação.** Ademais, à ouvidoria coube o papel de instância recursal do SAC para manifestações não solucionadas na primeira instância, sob a ótica do manifestante.

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 por inércia do SAC.

Já à **Diretoria Geral** atua como **“Responsável Máximo”** em grau recursal em matéria de acesso à informação face decisões ou inércia do Responsável Superior.

A Ordem 03/2024 estabeleceu que a **autoridade de monitoramento** será exercida pela Coordenação de Compliance e Integridade com o objetivo de analisar: i) a conformidade do tratamento dado aos pedidos de informação frente aos dispositivos e procedimentos institucionais; ii) observância aos prazos de atendimento fixados; iii) as oportunidades de melhorias dos canais de acesso à informação do SENAI CETIQT.

O presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados, cumulativamente, nos quatro trimestres do ano de 2024.

Boa leitura!

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI CETIQT

Sistema de Acesso à Informação é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos.

Tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O serviço permite que o cidadão possa registrar a abertura de pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento. Os canais de manifestação disponibilizados são:



Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como promover gestão do fluxo interno do respectivo processo. Para além, também é responsável pelo registro de elogios e sugestões recebidas sobre os produtos e serviços ofertados pelo SENAI CETIQT.



Ouvidoria é a unidade responsável por mediar o diálogo entre o SENAI CETIQT e seus clientes/cidadãos, a fim de promover a solução das questões a ele endereçadas.

Trata-se de um canal de manifestação independente e imparcial para tratamento de reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias, além de ajudar na resolução de conflitos, na melhoria dos processos da organização e na promoção da integridade.

Compete ao Ouvidor dar andamento às manifestações recebidas após prévia análise, além de atuar como Responsável Superior para solucionar, como instância recursal, questões não solucionadas pelo SAC.

A **Autoridade de 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 e Ouvidoria.

Para tanto, a **Coordenação de Compliance e Integridade – CCI** atua na análise de **conformidade**, monitorando os prazos de atendimento e identificando 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.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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:

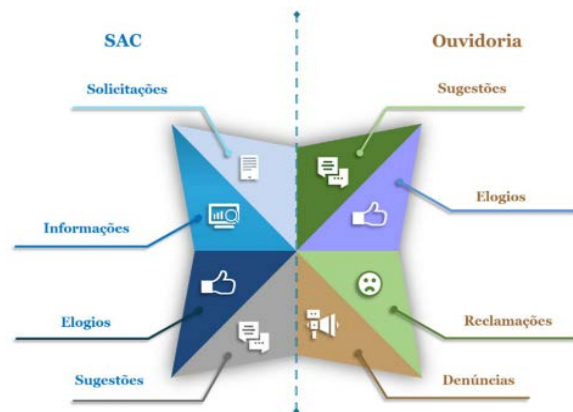
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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.



O processo de atendimento ao cidadão do SENAI CETIQT está aderente 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

PROCEDIMENTO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Integridade e
Rastreabilidade



Avaliação do
atendimento



Verificação do
cumprimento de prazo

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios são trimestrais.

O escopo do monitoramento dos **canais oficiais de manifestação do SENAI CETIQT** abrange a **rastreabilidade dos pedidos** que devem ser registrados no sistema de gestão oficial da entidade e o **prazo de atendimento** das demandas que requerem elaboração de respostas e, portanto, não podem ser esclarecidas apenas com consulta ao FAQ (Perguntas Frequentes).

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/cliente, 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)



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.

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 SAC/Ouvidoria

- ✓ 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;

Atuação estratégica

- ✓ Gera relatórios sobre as manifestações;
- ✓ Acompanha estatísticas e variações;
- ✓ Elabora e analisa indicadores;
- ✓ Presta contas à sociedade.

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.

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 2024 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 e implementação sistêmica e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, dentre outras:

- ✓ Participação em 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;
- ✓ Alinhamento quanto aos prazos de atendimento e instâncias de tratamento;
- ✓ Definição de responsabilidades.

No 1º trimestre de 2024 foram realizadas as seguintes ações:

- ✓ Aprimoramento da página do SAC no Portal da Transparência;
- ✓ Reforço nas ações de divulgação e esclarecimentos quanto ao papel do SAC e da Ouvidoria através de treinamentos internos;
- ✓ Deu-se continuidade ao trabalho de mapeamento e atualização dos ramais telefônicos a fim de solucionar as dificuldades de contato com a Instituição.

3.2. Resultados e Informações apurados por trimestre - OUIDORIA

A ouvidoria recebeu no 1º Trimestre de 2024, 8 manifestações assim distribuídas:

Manifestação	Nº
Dúvida	2
Reclamação	5
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0
Outros	1
Total	8

As manifestações foram recebidas e tratadas **dentro do prazo**, o que demonstra o compromisso do SENAI CETIQT com os prazos acordados e o respeito ao Cidadão.

3.3. Resultados e Informações apurados por trimestre - SAC

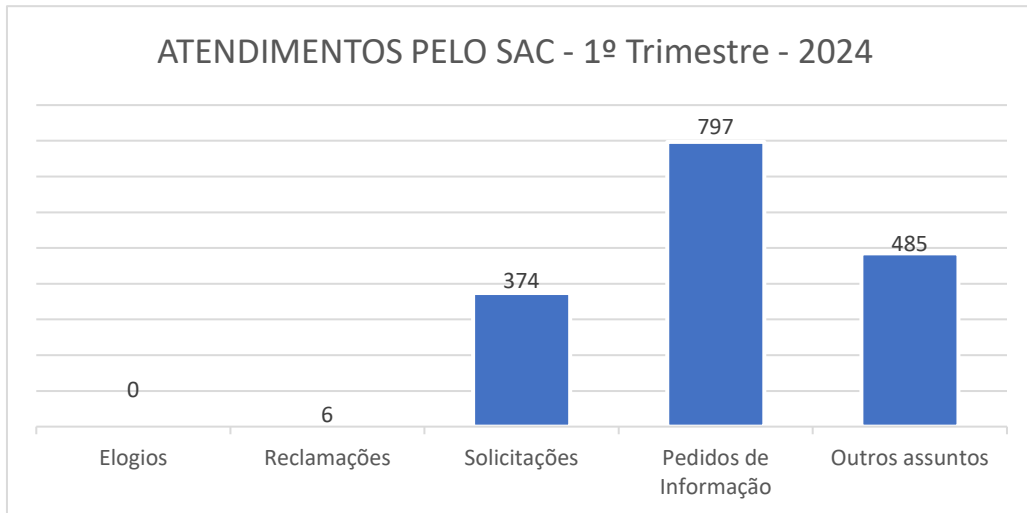
Quantidade de pedidos de informação – 1º Trimestre

No 1º Trimestre de 2024 foram efetuados 1.662 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 06 reclamações, 374 solicitações, 797 pedidos de informação e 485 outros assuntos.

1º trimestre
1.662

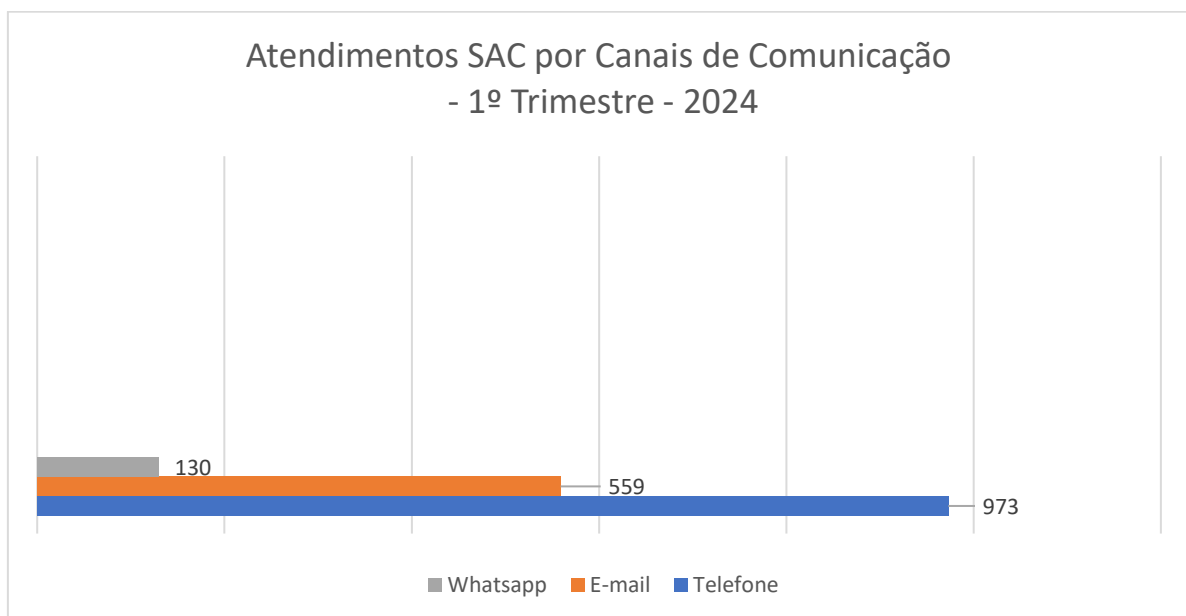
*Total de atendimentos do SAC por Trimestre

Na figura abaixo é possível identificar os dados do 1º Trimestre de 2024 do SAC por tipo de atendimento.



Quantidade de atendimentos do SAC por canal de comunicação no 1º Trimestre de 2024

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



4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 1º trimestre de 2024, foi definido inicialmente apenas o indicador capaz de verificar o **cumprimento dos prazos nos atendimentos**.

Para o 1º trimestre de 2024 foram identificados que quatro (4) atendimentos foram realizados fora do prazo estipulado. O prazo máximo previsto para atendimento é de **20 (vinte) dias úteis**, contando do recebimento do pedido

5. MELHORIAS REALIZADAS – 1º TRIMESTRE DE 2024

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.

Estão em estudos o uso da ferramenta para permitir aferir o nível de satisfação do cidadão. 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.

6. CONCLUSÃO

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 contribuíram para o aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Adicionalmente, a divulgação e treinamento dentre os novos colaboradores vem contribuindo para o acultramento e a disseminação dos Canais de Atendimento internamente.

O indicador de prazo demonstra que todos os pedidos de informação foram atendidos no âmbito do SAC e da Ouvidoria, 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.