

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL
2023

BRASÍLIA

2024

SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO



MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

**RELATÓRIO ANUAL
2023**

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Gabinete da Presidência

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim

Chefe do Gabinete - Diretora

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente do Conselho Nacional

SENAI – Departamento Nacional

Gustavo Leal Sales Filho

Diretor-Geral

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL
2023

BRASÍLIA

2024



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

© 2024. SENAI – Departamento Nacional

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

SUCOM - Superintendência de Compliance e Integridade

FICHA CATALOGRÁFICA

S491r

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Departamento Nacional.
Relatório de controle interno 2023 / Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. – Brasília : SENAI/DN, 2024.
21 p. : il.

1. Controle Interno. I. Título

CDU: 005.7 (047)

SENAI
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Departamento Nacional
Sede
Setor Bancário Norte
Quadra 1 – Bloco C
Edifício Roberto Simonsen
70040-903 – Brasília – DF
<http://www.portaldaindustria.com.br/senai/>

Serviço de Atendimento ao Cliente -
SAC
Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992
sac@cni.com.br



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

CONTÉÚDO

PÁG.

08

Introdução

11

Sistemas e Processos de Acesso
à Informação

13

Resultados e Informações Gerais

16

Indicadores de Desempenho

20

Recomendações

21

Conclusões

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, criado pelo Decreto-lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 1942, sob a organização e administração da CNI, tem o compromisso de qualificar os trabalhadores brasileiros e desempenha o papel de órgão consultivo do Governo Federal em relação à formação de trabalhadores da indústria e atividades semelhantes.

Atualmente, em parceria com instituições, organismos nacionais e internacionais o SENAI desenvolve soluções para acelerar a modernização da gestão e dos processos de produção nas empresas brasileiras, constituindo-se como o **maior complexo de educação profissional da América Latina**.



O Departamento Nacional do SENAI, ciente de seu papel institucional para o pleno desenvolvimento do país, tem trabalhado de forma contínua para o **aprimoramento dos processos e controles** utilizados para a gestão da informação da Entidade, bem como para assegurar o **aumento do nível de transparência e integridade** de seus processos.

O SENAI entende que a informação é essencial para o exercício de direitos e para a consolidação de valores democráticos. Mais do que um pilar de um Estado soberano, o acesso à informação é um aliado para a **manifestação da cidadania**, e um forte componente de garantia de integridade.

Nesse sentido, o Departamento Nacional do SENAI reforça seu compromisso com a moderna gestão e com o aprimoramento da divulgação de seus resultados e dados no Site da Transparência, em pleno atendimento às disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de março de 2012, do Decreto nº 11.527, de 11 de maio de 2023, os quais regulamentam o direito de acesso à informações previsto constitucionalmente, bem como ao que estabelece a Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021, que regulamenta as obrigações

de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais.

Para além, o compromisso da Entidade com a transparência perpassa pelo **monitoramento permanente da eficiência de canais de manifestação**, disponibilizados para assegurar a necessária interlocução com a sociedade.

Complementa esse sistema de controle, integridade e transparência o **Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC**, como canal de atendimento disponibilizado para prestar informações e esclarecer dúvidas apresentadas pelo cidadão/cliente, e a Ouvidoria, como canal aberto disponibilizado aos públicos interno e externo, por meio do qual podem ser registradas denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios ao SENAI/DN. Adicionalmente, a **Ouvidoria** atua como instância recursal do SAC para manifestações não solucionadas na primeira instância, sob a ótica do manifestante.

Também em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação e demais normas de regência, por meio da **Portaria Conjunta nº 01/2022** foram designados formalmente os Responsáveis Superior e Máximo, bem como os responsáveis pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN.

À titular da Ouvidoria, como “Responsável Superior”, compete a decisão de recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou eventual inércia do SAC. Ao Diretor Geral do SENAI/DN como “Responsável Máximo”, compete conhecer de recursos interpostos contra decisões ou eventual inércia por parte do Responsável Superior, em matérias relacionadas ao acesso à informação pelo cidadão.

Este Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação tem por objetivo apresentar as principais informações decorrentes da Transparência Passiva do Departamento Nacional do SENAI ao cidadão, contextualizar as ferramentas utilizadas para o acompanhamento das demandas e informar sobre o cumprimento de prazos e as principais ações/iniciativas realizadas no período a que se refere o monitoramento, com o intuito de aperfeiçoar a gestão dos canais de acesso à informação.

Ademais, o presente reporte se dá em cumprimento às atribuições estabelecidas pela Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN, a qual incumbiu à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM o monitoramento dos sistemas

e processos de acesso à informação, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento, eficiente e adequado, das normas relativas ao tema.

O foco da “Autoridade de 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 monitoramento tem procedimento pautado na **a) análise da qualidade das respostas; b) integridade e rastreabilidade; c) avaliação do atendimento; e d) verificação de cumprimento de prazo.** E tem por escopo:

- 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 não esclarecidas pelo FAQ
(Perguntas frequentes)

Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados, cumulativamente, nos quatro trimestres do ano de 2023.

Boa leitura!

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Departamento Nacional do SENAI, firme em seu compromisso com a transparência, disponibiliza os seguintes Canais de Manifestação: **SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão)** e **Ouvidoria**.

2.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos. E 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.

O 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.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência encontra-se integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, de modo a permitir o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



2.2 OUVIDORIA

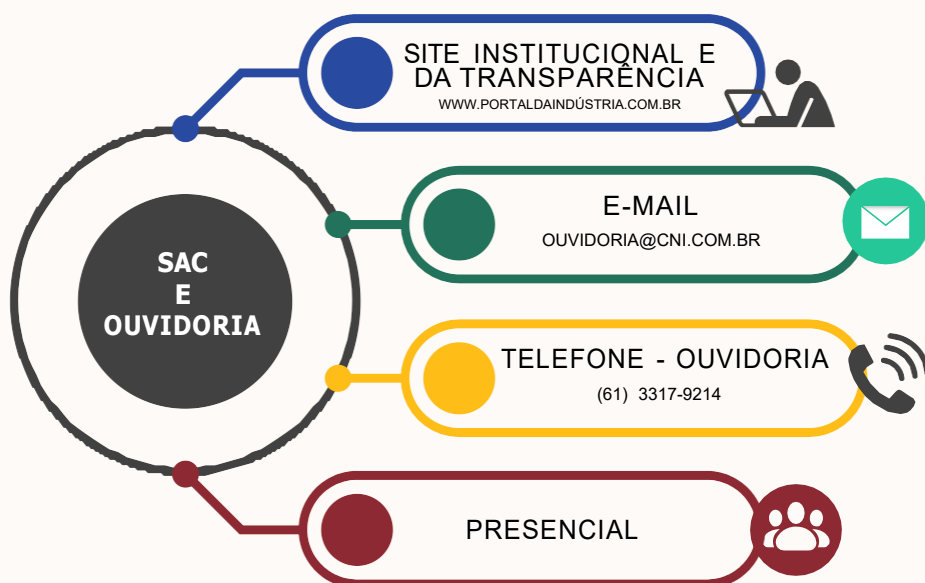
A Ouvidoria do Departamento Nacional do SENAI é a unidade responsável por mediar o diálogo entre o SENAI/DN e seus clientes/cidadãos, a fim de promover a solução das questões endereçadas.

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

Compete ao Ouvidor dar andamento devido e eficaz às manifestações recebidas, após prévia análise. E quando necessário, na condição de “Responsável Superior”, atuar como instância recursal das solicitações não solucionadas pelo SAC (Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021).



2.3 MEIOS DE COMUNICAÇÃO



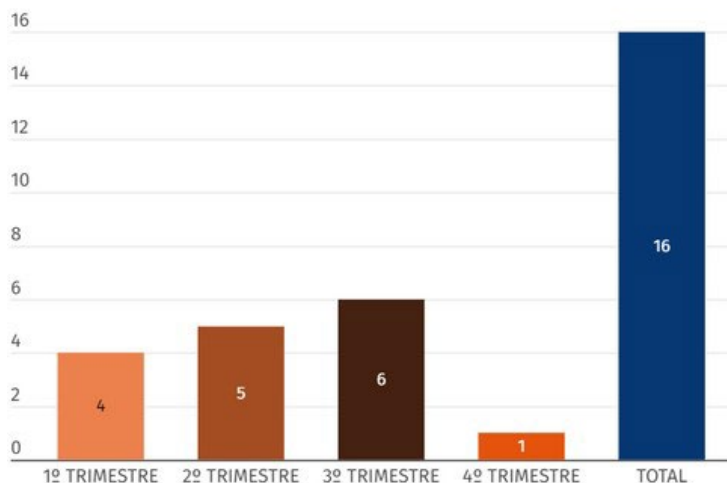
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- 1 Pedidos de Informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- 2 Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.
- 3 Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- 4 Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.
- 5 Denúncias:** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

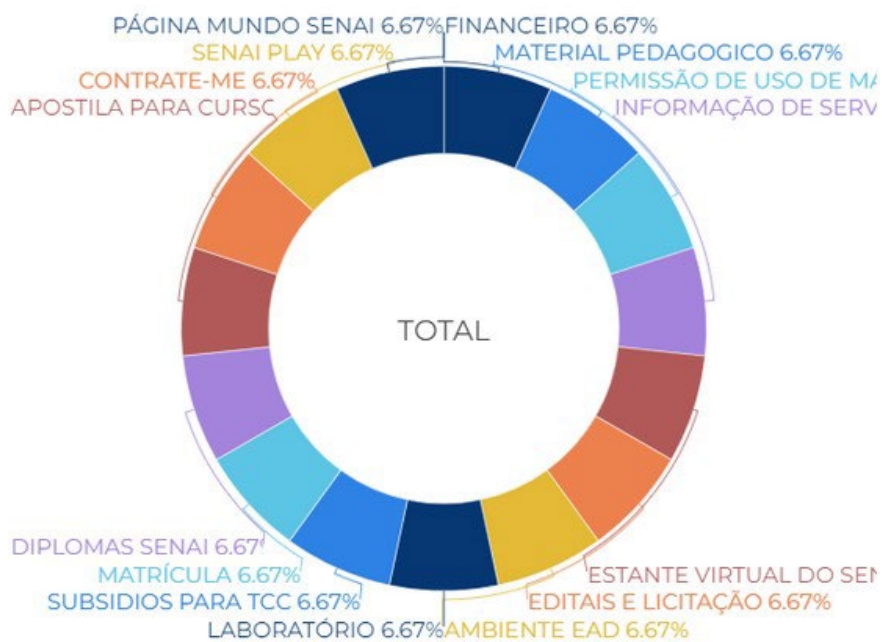
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR TRIMESTRE



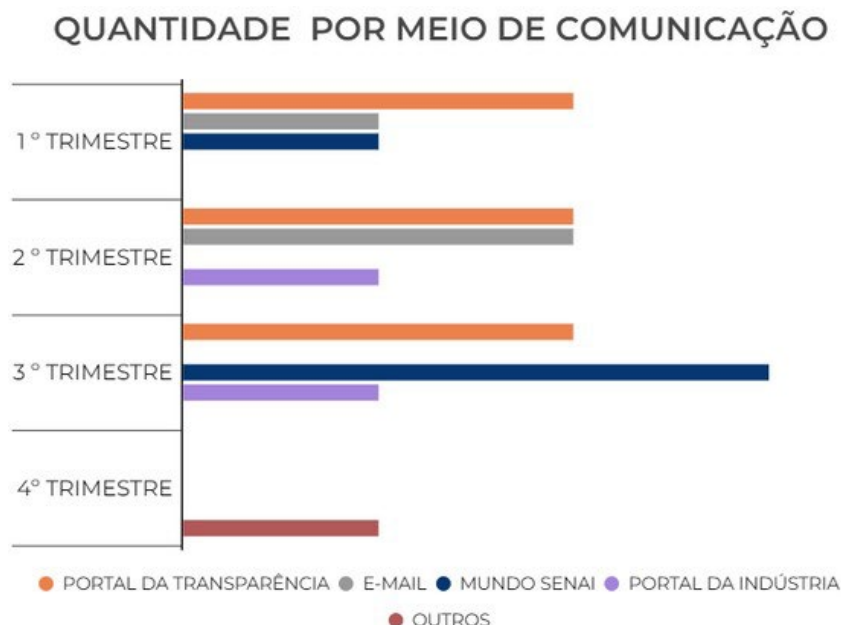
Do escopo de monitoramento de **média e alta complexidade**, em 2023, foram realizados 16 (dezesesseis) atendimentos via SAC pelo SENAI/DN.

O gráfico a seguir demonstra a pulverização dos temas dos pedidos de informação registrados no canal do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, ao longo do ano.

CONSOLIDADO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TEMA

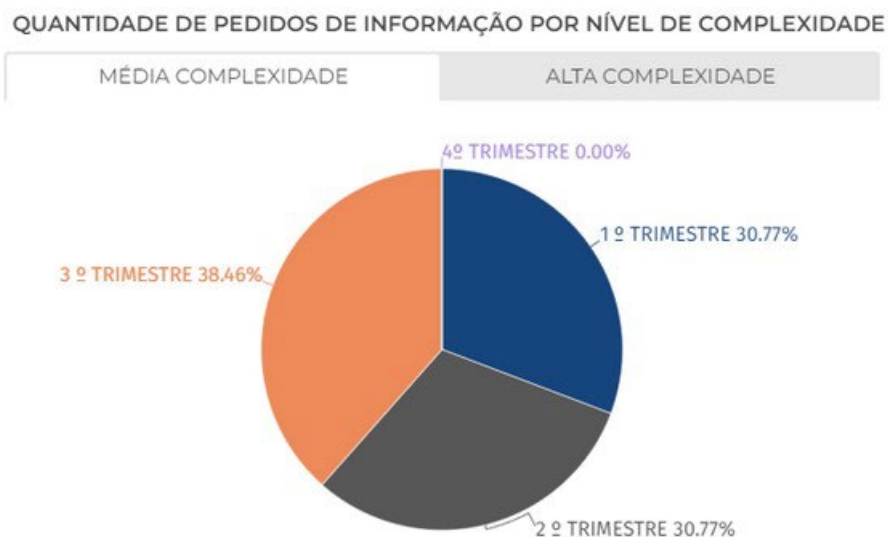


A seguir, o gráfico demonstra os pedidos de acesso à informação por meio de comunicação, no qual se observa maior recorrência de registro via Portal da Transparência do SENAI.

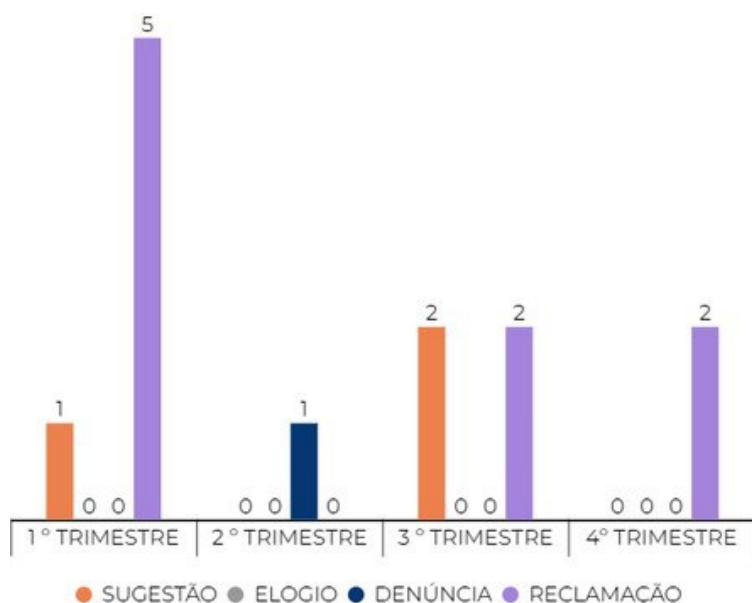


Conforme estabelecido no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, a análise da Autoridade de Monitoramento não prevê a abordagem dos pedidos de informação de pronto atendimento (FAQ), uma vez que são classificados como de baixa complexidade.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição dos pedidos de acesso à informação a partir do nível de complexidade (média ou alta).



3.2 OUVIDORIA



A função da Ouvidoria é facilitar a comunicação entre o SENAI/DN e seus clientes/cidadãos, buscando a resolução de questões pertinentes. Ela recebe e encaminha manifestações relacionadas a elogios, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e, em casos de recursos, analisa pedidos que não foram atendidos ou solucionados pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Ao longo de 2023, o Canal da Ouvidoria registrou as seguintes manifestações:



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;



No 4º trimestre foram recebidas 02 reclamações;



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

4 INDICADORES DE DESEMPENHO

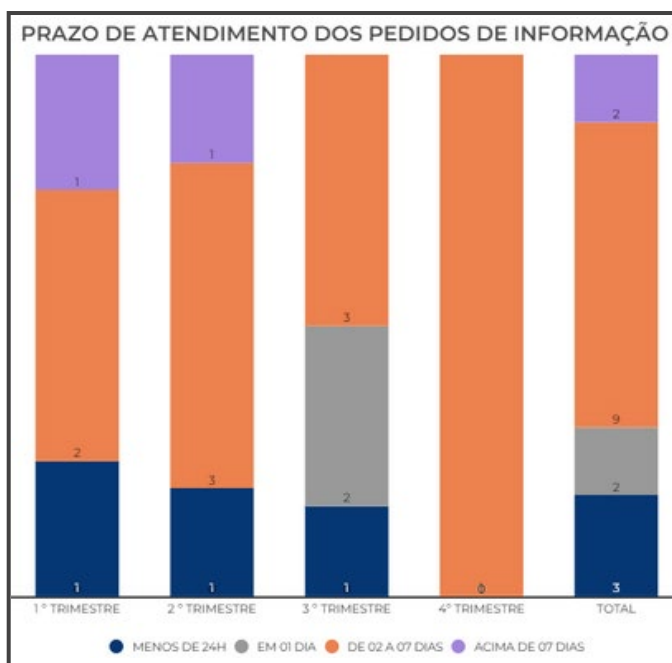
O monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação tem por objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados, bem como a eficiência dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento, bem como a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, construídos a partir das orientações previstas no Programa de *Compliance* e Integridade do SENAI/DN.

Notadamente, a adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que gestores possam efetivamente avaliar a conformidade, qualidade, e eficiência das ferramentas, instrumentos, e fluxos adotados para registro e tratamento das demandas do cliente/cidadão.

E de igual modo, é uma forma concreta de verificar quais providências devem ser adotadas para constante aperfeiçoamento dos canais de acesso à informação, excelência da gestão e fortalecimento da transparência e integridade da Entidade.

4.1 RESULTADOS APURADOS



O prazo médio de atendimento em 2023 foi abaixo do prazo previsto nas normas que regulamentam o direito de acesso à informação, que é de até **7 dias úteis e até 20 dias úteis** (para pedidos de média e alta complexidade, respectivamente).

A partir desse indicador é possível concluir que a equipe do SAC do SENAI/DN tem cumprido o prazo regulamentar e prestado atendimento conforme às demandas do cliente/cidadão, sem necessidade de interposição de recurso.

Importante destacar que, a partir do gráfico acima, nota-se a diminuição no prazo médio de atendimento, sendo que nos últimos trimestres do ano não houve registro de atendimento com prazo superior à 7 dias.

Adicionalmente, ressalta-se que ao longo do ano, não foi apresentado recurso 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.

Portanto, é possível inferir que todas as manifestações/pedidos registrados pelo cidadão/cliente tiveram suas demandas atendidas sem necessidade de recorrer às instâncias superiores para assegurarem seu direito.

É igualmente importante destacar, que não foram registradas quaisquer reclamações por omissão do SAC do SENAI/DN quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

4.2 ACESSIBILIDADE

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

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

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



4.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários do SAC em relação aos serviços que lhes 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.

Em 2023, foram respondidas **110 pesquisas de satisfação** enviadas pelos 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 demonstra que o cidadão considerou “muito satisfatório” o atendimento oferecido pelos canais de acesso à informação.

4.4 NET PROMOTER SCORE

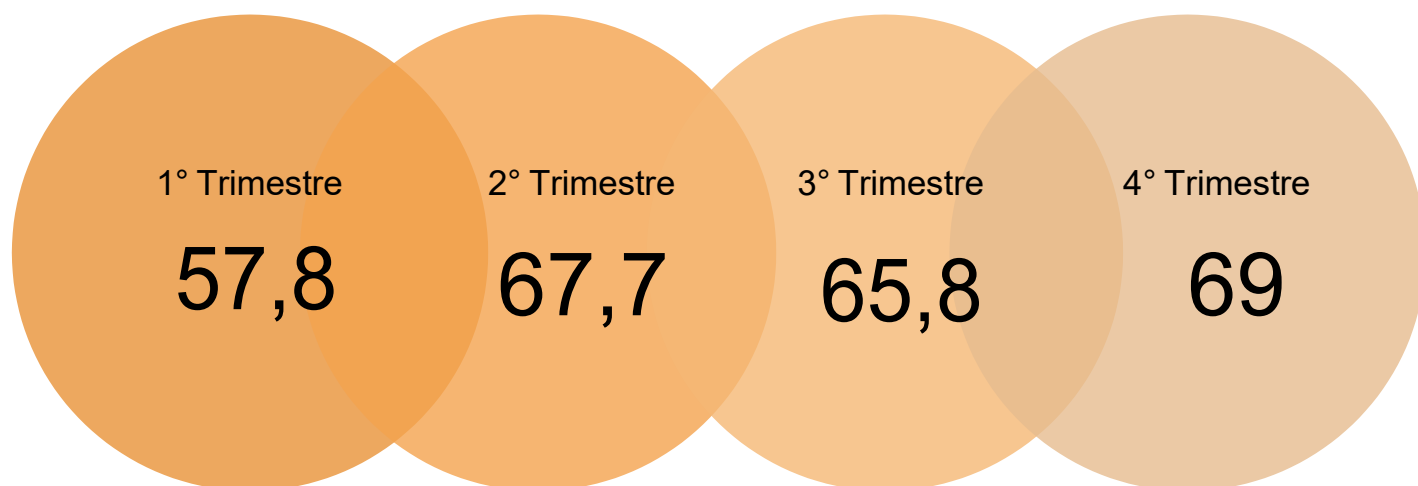
O Net Promoter Score ou NPS é uma métrica desenvolvida para medir o grau de satisfação e lealdade dos usuários perante as organizações, e pode ser utilizado por vários setores de negócio. O NPS é utilizado pelas maiores empresas do mundo como um indicador de satisfação de seus clientes.

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, 3º e 4º trimestres foram os seguintes:



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 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação. No contexto geral, a partir dos dados apresentados, é possível concluir que não houve fatores que impactassem o 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.

O aprimoramento dos processos relativos ao acesso à informação tem se desenvolvido ao longo do processo de implementação, como evidenciado nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de Acesso à Informação previamente divulgados.

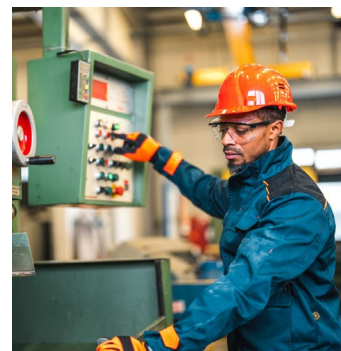
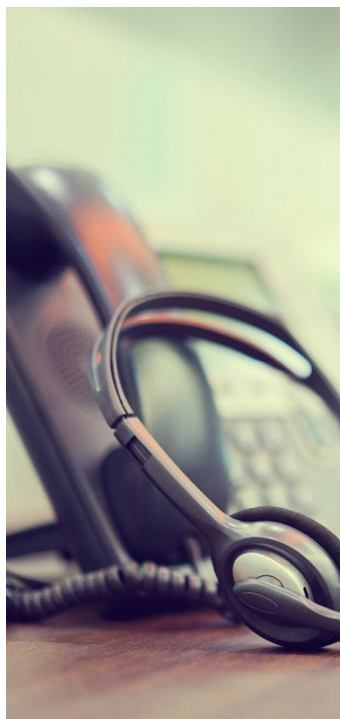
Entre os pontos de melhoria já alcançados até o momento, o destaque foi a segregação da pesquisa de satisfação com a emissão de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação e a maior celeridade no processo de reporte.

Uma outra iniciativa positiva foi o lançamento de treinamento interno, para o público do Departamento Nacional, sobre os canais de acesso à informação e manifestação, ocorrido em 2023. O produto educacional buscou conceituar cada um dos canais e suas funções, bem como apresentar o fluxo interno de tratativa dos pedidos ou manifestações.

Destaca-se, ainda, a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporcionam maior controle, acompanhamento e consequentemente 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.

Neste cenário, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SENAI/DN, nos ciclos subsequentes, prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.



6 CONCLUSÕES

A partir das informações prestadas no presente Relatório é possível verificar que no decorrer dos quatro trimestres ano de 2023, o SENAI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.

A Entidade teve atuação aderente à premissa de que a transparência, os canais de acesso à informação e manifestação, em especial ouvidoria e SAC, são elementos fundamentais para assegurar a integridade e o *compliance* da organização.

Os Canais de Manifestação, como meios pelos quais o cidadão/cliente pode expressar preocupações, fazer perguntas ou relatar possíveis violações de *compliance* têm sido objeto de pauta e aprimoramento contínuos.

O Departamento Nacional do SENAI entende que esses elementos são essenciais para **promover uma cultura de integridade**, prevenir a corrupção e garantir que todas as atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.





Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO