

SENAI CETIQT



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

3º 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 2022 nos Canais de Acesso à Informação.....	6
3.2. Resultados e Informações Gerais 2022.....	7
4. Indicadores de Desempenho.....	8
4.1. Resultados apurados.....	9
5. Melhorias previstas para o exercício de 2023.....	10
6. Conclusão.	10

1. INTRODUÇÃO

As ações voltadas para implementação de melhorias necessárias para o cumprimento das normas internas e externas relacionadas à **Transparência passiva é uma agenda institucional**, proposta para todas as entidades do Sistema Indústria com a liderança do Departamento Nacional do SENAI, sob a coordenação do Comitê de Transparência e Gestão.

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

Dentre as melhorias implementadas cita-se a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em **Serviço de Atendimento ao Cidadão**, o estabelecimento de instâncias recursais, a criação de fluxogramas e procedimentos internos, reafirmando a diretriz estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de

acesso à informação e o fortalecimento do diálogo com a sociedade.

Os controles foram aprimorados, em especial, quanto ao monitoramento do atendimento das demandas, zelando pela apresentação objetiva e transparente das informações, resguardados os critérios previstos em legislação específica que trata do tema.

Foram **definidas 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** coube atuar como **“Responsável Máximo”**, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação.

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.

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**.

<p>1º trimestre 1.695 atendimentos</p>	<p>2º trimestre 2023 1.730 atendimentos</p>
---	--

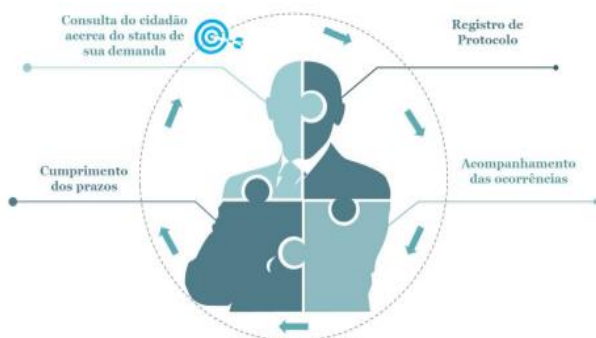
*Distribuídos pelo tipo de ocorrência

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/senaiyetiqt/transparencia/sac/>

Além do Portal da Transparência, o SENAI CETIQT disponibiliza outras ferramentas onde cidadão também pode solicitar informações e apresentar suas manifestações, são eles:



E-MAIL

atendimento@cetiqt.senai.br



TELEFONE - CENTRAL DE ATENDIMENTO

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



PRESENCIAL - CETIQT Barra

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



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/senaicetiqt/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)

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 no 1º, 2º e 3º trimestre de 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. Em 2022, o SENAI CETIQT implementou às 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 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 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.

3.2. Resultados e Informações 1º Trimestre de 2023

Quantidade de pedidos de informação

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.

3.3. Resultados e Informações 2º Trimestre de 2023

Quantidade de pedidos de informação

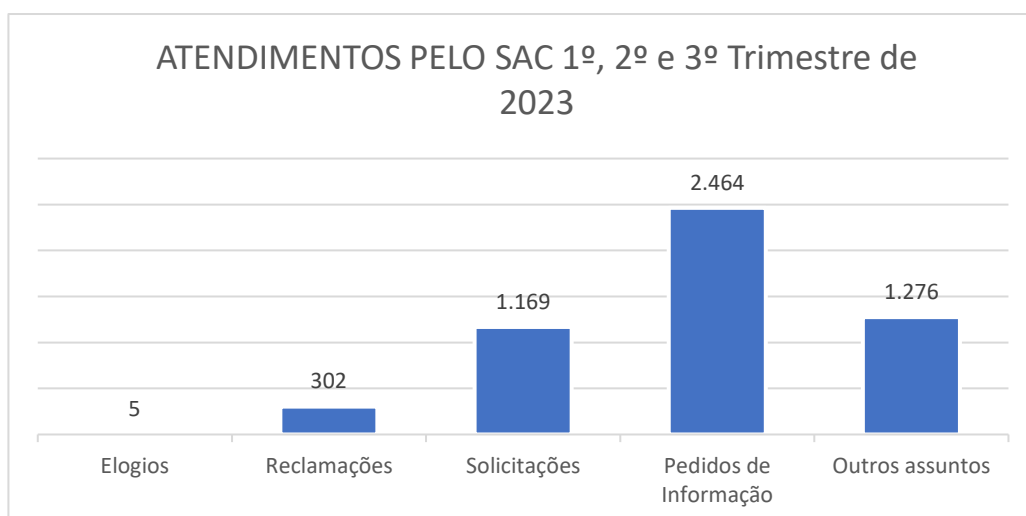
No 2º Trimestre de 2023 foram efetuados 1.730 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 111 reclamações, 548 solicitações, 826 pedidos de informação e 245 outros assuntos.

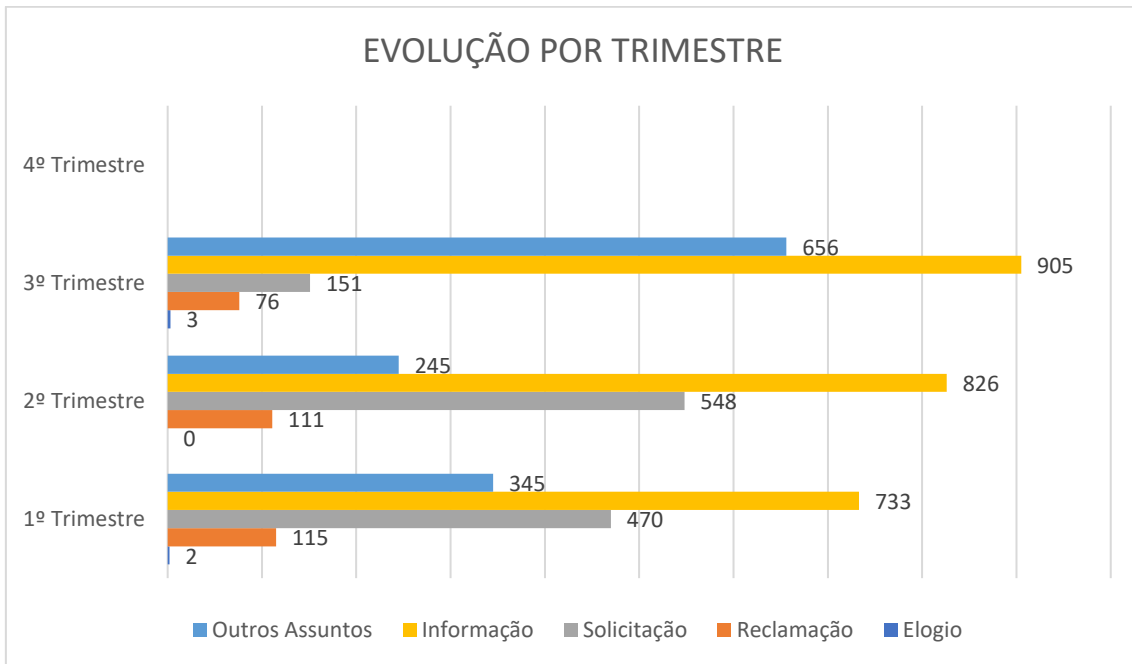
3.4. Resultados e Informações 3º Trimestre de 2023

Quantidade de pedidos de informação

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.

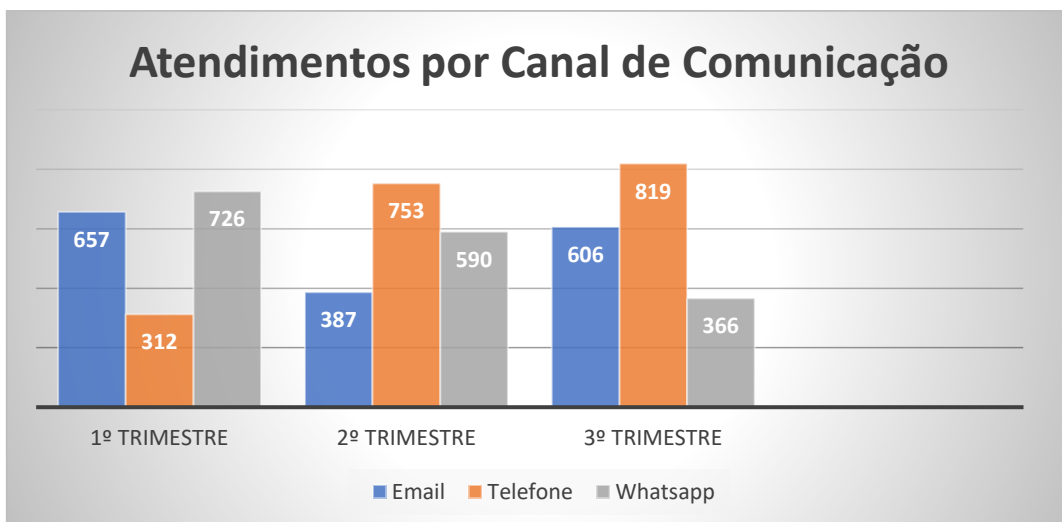
Na figura abaixo é possível identificar os dados consolidados dos três primeiros trimestres do exercício.





Quantidade de atendimentos do SAC por canal de comunicação

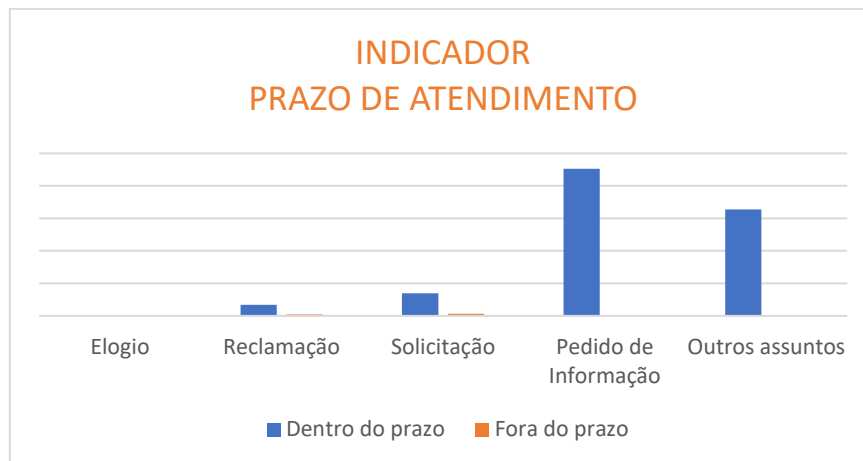
Dos 1.791 atendimentos, 606 foram recebidos por email, 819 por Telefone e 366 pelo Whatsapp. No exercício, não houve atendimentos presenciais, por Rede Social ou recebidos através dos sites.



4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 3º Trimestre de 2023, apenas foram definidos inicialmente indicadores com o propósito de avaliar o cumprimento dos prazos nos atendimentos.

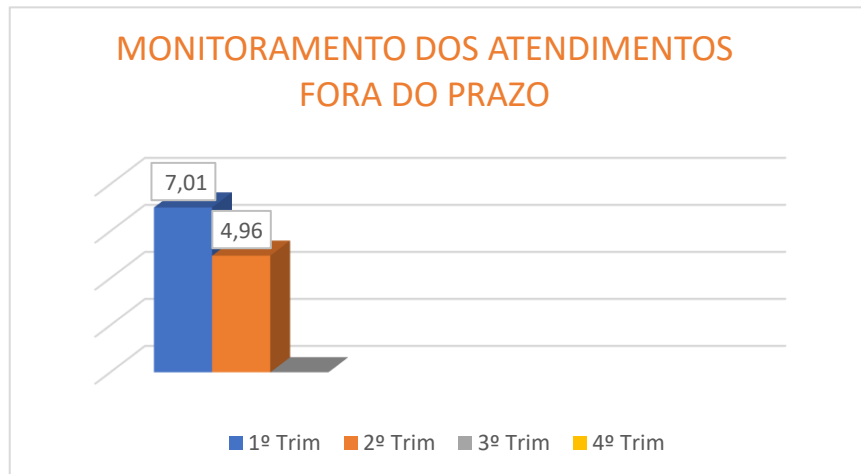
Para o 3º trimestre de 2023 foram acompanhados os prazos de atendimento do SAC:



É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, não deverão se limitar aos definidos para o 3º trimestre de 2023. A instituição de novos parâmetros de medição ocorre à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.

4.1 Resultados apurados

Todos os 905 pedidos de informação encaminhados ao SAC no 3º trimestre foram atendidos dentro do prazo. Não havendo inconformidade em relação aos trimestres anteriores 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, sendo disponibilizado 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.

5. Melhorias previstas para 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 ao rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por área 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 CETIQT.

Registra-se aqui, que no projeto intitulado “SAC Fase 3”, liderado pelo Departamento Nacional do SENAI, 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 CETIQT abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

6. Conclusão

Nos primeiros trimestres de 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, gerando a necessidade de interface permanente com a entidade nacional para a realização das adequações e melhorias na sua ferramenta.

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

Os indicadores demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC e que não houve reclamações por omissão do SAC, sinalizando que o SENAI CETIQT tem atendido às expectativas do público demandante de informações, apontando a intenção em cumprir as prerrogativas da Transparência Passiva quanto à concessão do acesso à informação do cidadão como regra e não como exceção.

Atualmente todas as manifestações direcionadas as áreas técnicas envolvidas foram resolvidas. Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.