



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE
ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

SENAI/SC



Sumário

1. Introdução.....	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI/SC.....	4
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria.....	5
2.3 Tipos de Informação.....	6
2.4 Processos de Atendimento.....	7
3. Resultados e Informações Gerais 2022.....	8
3.1 Melhorias realizadas em 2022.....	8
4. Indicadores de Desempenho	9
4.1 Resultados apurados	10
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	10
Prazo médio de atendimento	11
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos	11
Acessibilidade.....	11
5. Conclusão.....	12

1. Introdução

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e seus canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo SENAI Santa Catarina ao longo do ano de 2022. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo de gestão das demandas iniciadas no SAC, bem como o tratamento dos registros e suas devoluções aos solicitantes.

No exercício de 2022 foi intensificado os procedimentos para o melhor atendimento das manifestações, procurando desenvolver o processo gestão das demandas com mais agilidade e efetividade quando se diz respeito a transparência das informações destes canais para o público, respeitando os critérios previstos na lei específica.

A entidade está totalmente alinhada com as orientações do Departamento Nacional, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus canais de acesso à informação.



2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Santa Catarina

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Santa Catarina possui um canal de acesso à informação, qual seja: 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, informações, solicitações 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.

O cidadão pode apresentar suas manifestações ao SENAI/SC pelos seguintes meios de comunicação:

Site da Transparência do SENAI/SC

<https://transparencia.sc.senai.br/servico-de-atendimento>

Telefone	Presencial
 Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h:40min.	 Atendimento de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.
 0800 0481212	 Rod. Ademar Gonzaga, 2765 Itacorubi Florianópolis/SC - 88034-001 (48) 3231 4100
	 Download

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SENAI/SC é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O Além dessas atribuições, foi designada pela Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021 para exercer 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/SC pelo seguinte meio de comunicação:



Site da Transparência do SENAI/SC

<https://fiesc.omd.com.br/fiesc/externo/cadastro.do>

2.3 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:

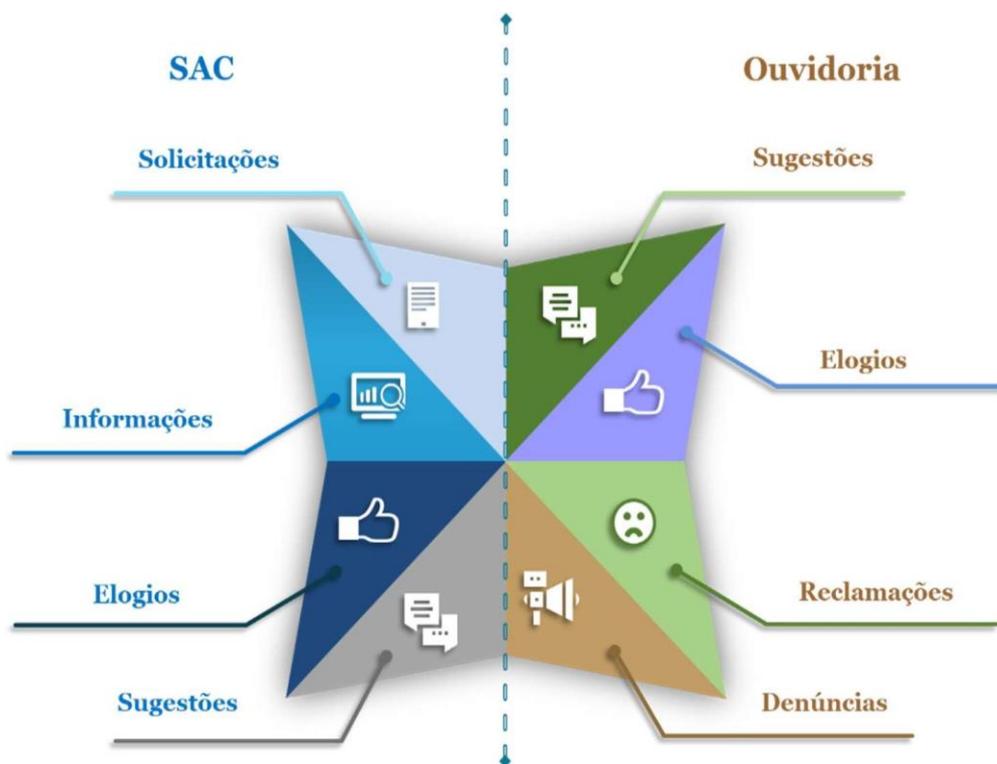
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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.



2.4 Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/SC, 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;

Atuação estratégica

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade;

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.

Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.senaisc.org.br/integridade>

3. Resultados e Informações Gerais

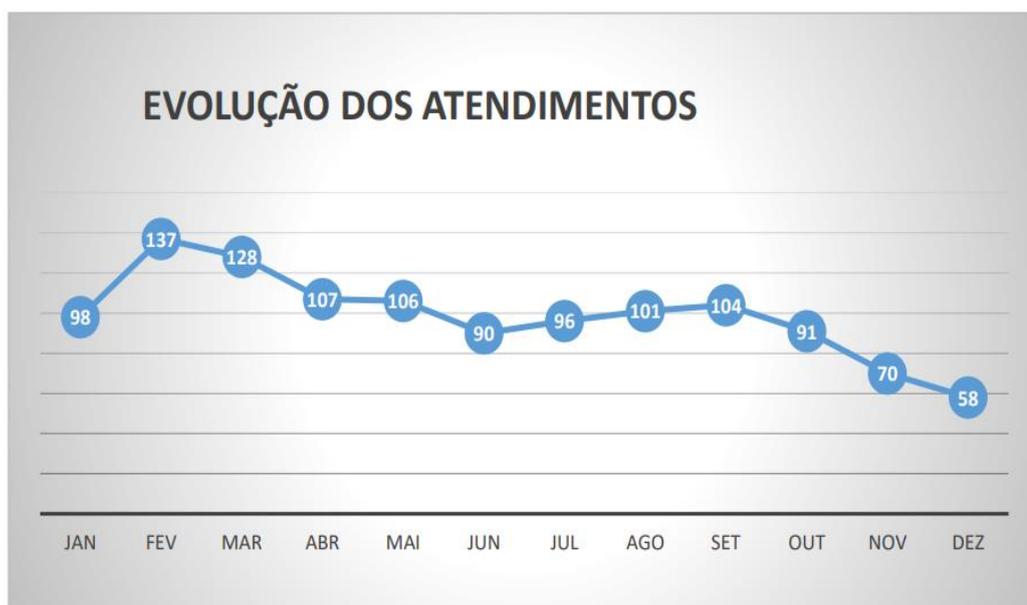
3.1 Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de Acesso à Informação

Em 2022, o SENAI/SC deu continuidade às ações de aperfeiçoamento propostas pelo DN desde o ano de 2017, promovendo:

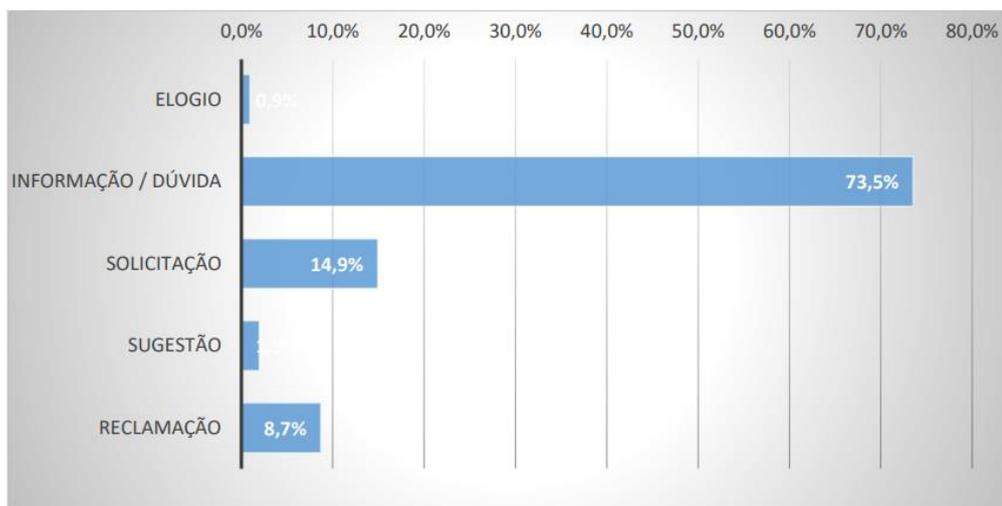
- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive coma reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Capacitação de colaboradores para o recebimento de demandas SAC via presencial.

Quantidade de pedidos de informação por trimestre

Em 2022 foram efetuados 1.186 atendimentos pelo SAC do SENAI/SC.



Os principais tipos de assunto demandados pelos cidadãos no exercício foram:



Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Dos 1186 pedidos de informação, 100% foram recebidos via o Portal da Transparência, representando assim, o único meio de comunicação utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação ao SAC do SENAI/SC em 2022.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2022, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de *Compliance* do SENAI/DN.

4.1 Resultados apurados

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Dos 1186 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, 1115 foram atendidos dentro do prazo legal previsto para resposta ao cidadão.

O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido.

Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI/SC. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC em 2022.



Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento foi de 03 dias úteis, portanto, bem 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).

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/SC tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão.

Complementa-se também, 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. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No exercício de 2022, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/SC, sendo todos os 1186 pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, 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, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SENAI SC 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, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.



5. Conclusão

O SENAI/SC vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, 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, sem recursos apresentados pelo demandante.

O prazo médio de resposta foi de 3 (três) dias úteis, portanto, abaixo do tempo máximo previsto para atendimento dos pedidos do cidadão. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

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.