SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

SENAI Pernambuco

Resultado Acumulado 2022

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Sumário

1 Introdução.....3

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI/PE..... 4

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão..... 4

2.2 Ouvidoria..... 4

2.3 Processos de Atendimento e Tipos de Manifestações 5

3. Resultados e Informações Gerais..... 6

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação..... 6

Quantidade de pedidos de informações do ano de 2022..... 7

Quantidade de pedidos de informações (atendimentos) por meio de comunicação..... 11

Quantidade de pedidos de informação (atendimentos) por nível de complexidade..... 11

4. Indicadores de Desempenho..... 12

4.1. Resultados apurados..... 14

Quantidade de pedidos de informações atendidas no prazo..... 14

Prazo médio de atendimento..... 158

Quantidade de atendimentos recebidos pelo SAC com apresentação de recursos 18

Acessibilidade..... 19

Pesquisa de satisfação 19

5. Melhorias previstas para o exercício de 2023 20

6.Conclusão.....
201

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

1 Introdução

O presente Relatório tem o objetivo de apresentar informações relativas aos atendimentos realizados através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e da Ouvidoria do SENAI Pernambuco, no ano de 2022. Viabilizando também, uma visão geral do funcionamento destes Canais, seus processos de gestão e tratamento dos registros e das manifestações.

As ações desenvolvidas pelo Regional foram estruturadas com base nas diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional/ CNI, Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, Legislação que norteia o Acesso à informação – LAI nº 12.527/11, contemplando inclusive os Serviços Sociais Autônomos e Programa de Compliance do Sistema FIEPE.

Gerando com isso o aprimoramento no nível de atendimento aos cidadãos, clientes e sociedade, bem como fomentando o exercício da transparência e reforçando o compromisso com a integridade.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI/PE

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI/PE 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, dúvidas elogios e sugestões apresentadas pelos cidadãos, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

Os cidadãos podem apresentar suas manifestações ao SENAI/PE pelos seguintes meios de comunicação:

- Site da Transparência - http://transparencia.pe.senai.br/fale-conosco/indexsac.php
- E-mail: faleconosco@sistemafiepe.org.br
- Telefone / SAC : Serviço de Atendimento ao Cidadão: 0800 600 9606 (para atendimento dentro de Pernambuco) - Para outras regiões, o cidadão poderá registrar a demanda via formulário on-line.
- Presencial: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Endereço: Av. Cruz Cabugá, 767 Santo Amaro,Recife-PE - CEP: 50040-000.

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria é a instância que tem como objetivo mediar o diálogo entre o SENAI/PE, seus clientes, fornecedores e sociedade. Através do recebimento de solicitações, reclamações, elogios e denúncias, promovendo a solução e esclarecimento de pleitos que não tenham sido solucionados previamente pelo SAC, como 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, ou em casos que represente o descumprimento Código de Conduta Ética ou as Políticas e Procedimentos do Compliance que norteiam a Instituição.

Os cidadãos e os clientes (internos e externos) podem acessar a Ouvidoria do SENAI/PE pelos seguintes meios de comunicação:

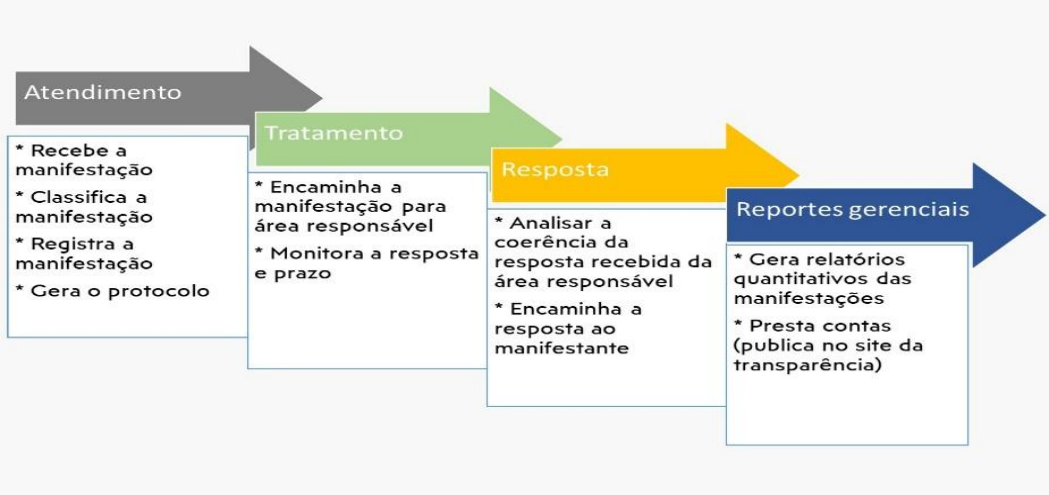
- Site da Transparência - http://transparencia.pe.senai.br/ouvidoria/
- Site Institucional do SENAI/PE - http://fiepe.org.br/governanca/ouvidoria/
- E-mail: ouvidoria@sistemafiepe.org.br
- Telefone: (81) 3412.8540 | (81) 3412.8443
- Presencial: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h. Endereço: Av. Cruz Cabugá, 767 Santo Amaro,Recife-PE - CEP: 50040-000.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/PE, no link do SAC, por meio do número de protocolo gerado o cidadão pode registrar, acompanhar ou recorrer sobre solicitações de Acesso à Informação que são relacionadas ao Regional.

2.3 Processos de Atendimento e Tipos de Manifestações

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/PE, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



Além das ações previstas no fluxo de atendimento as manifestações, ambas instâncias, geram relatórios qualitativos e quantitativos, acompanha a evolução dos registros, monitora os indicadores e presta contatas à sociedade com base nos critérios estabelecidos pelo Programa Transparência.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site do SENAI/PE na aba Transparência/integridade até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. A partir de 31 de maio de 2023, foi também publicado o Relatório de Monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação. Ambos os documentos podem ser consultados no através do link: http://transparencia.pe.senai.br/integridade/.

As manifestações recepcionadas pelo SAC e pela Ouvidoria do SENAI/PE são classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

NATUREZA DO REGISTRO	CONCEITO	INSTÂNCIAS ATUANTES
Pedidos de informação	Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.	SAC
Elogios	Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.	SAC e Ouvidoria
Sugestões	Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.	SAC
Reclamações	Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.	SAC e Ouvidoria
Denúncias	Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.	Ouvidoria
Solicitações	Qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento especiais acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas pelo SAC.	Ouvidoria

Caso o SAC não responda o pedido de informação apresentado pelo cidadão, seja por motivo de negativa, não resposta, ou não atendimento de prazo, a Ouvidoria como instância recursal, poderá ser acionada. As orientações relativas ao processo de registro, acompanhamento e recurso, estão disponíveis aos usuários através do Portal da Transparência do SENAI/PE, no link: http://transparencia.pe.senai.br/lai/.

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Em meados de 2022, as nomenclaturas das ocorrências abertas pelo SAC foram ajustadas para se alinharem às atualizações do módulo de atendimento ao cidadão. A partir de 2023,

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

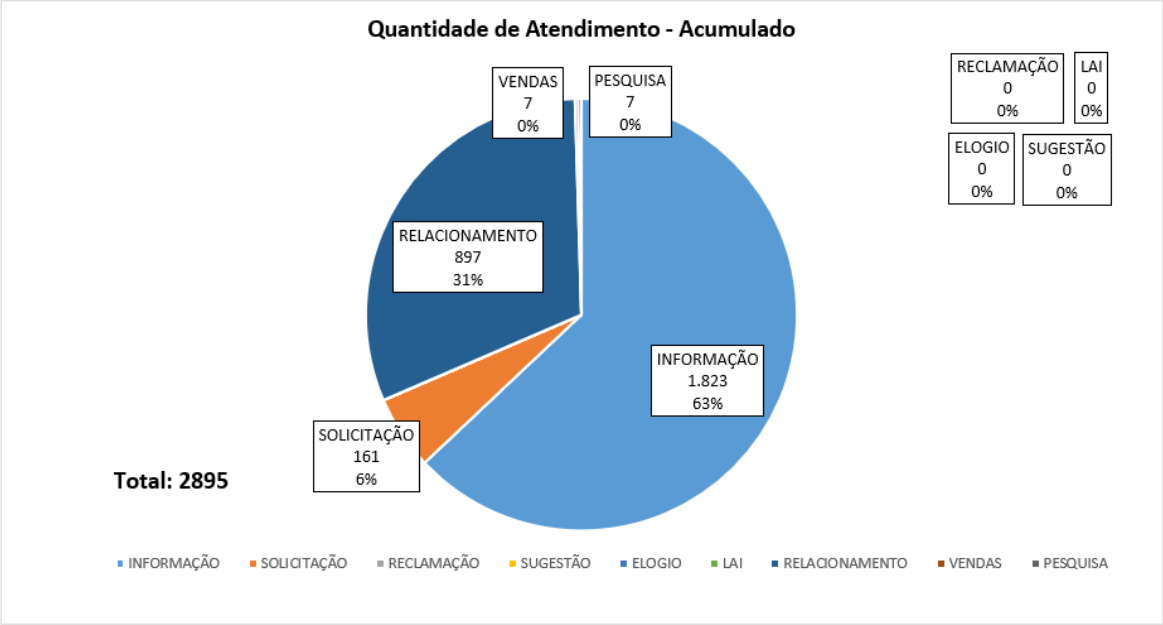
adotaremos novas nomenclaturas para essas ocorrências, garantindo maior adequação ao novo formato.

Com foco no aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao cidadão, o SENAI/PE buscou aprimorar os processos do SAC e da Ouvidoria, desde a revisão dos procedimentos das áreas bem como o investimento em ferramentas específicas para a gestão de manifestos,

reformulação da página do SAC e Ouvidoria no Portal da Transparência, fortalecendo a infraestrutura de atendimento e viabilizando a melhoria constante na qualidade dos atendimentos.

Além das melhorias estruturais, ações como participação em Fóruns e debates conduzidos pelo Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva.

Quantidade de registro em 2022:

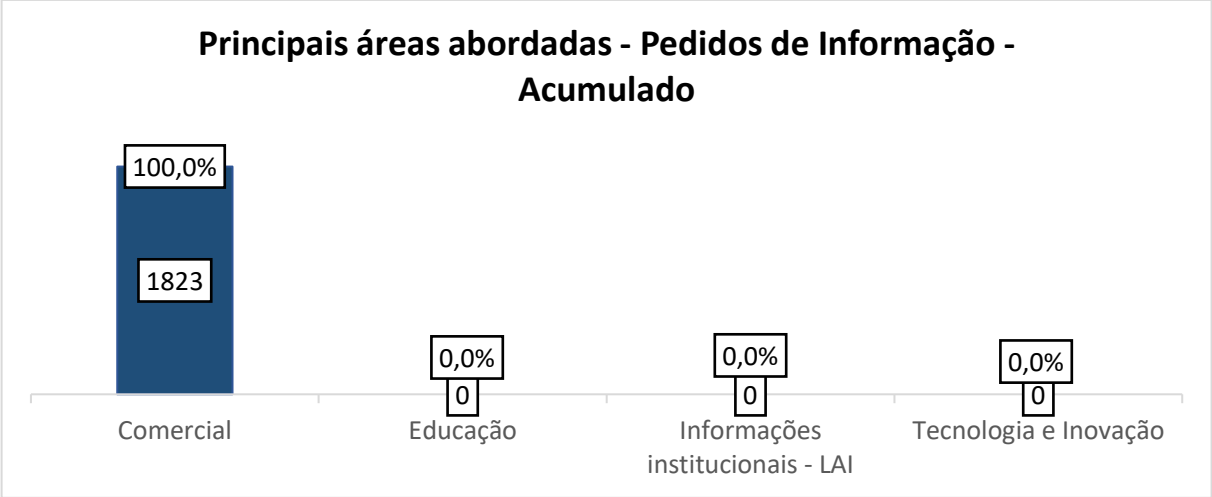


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

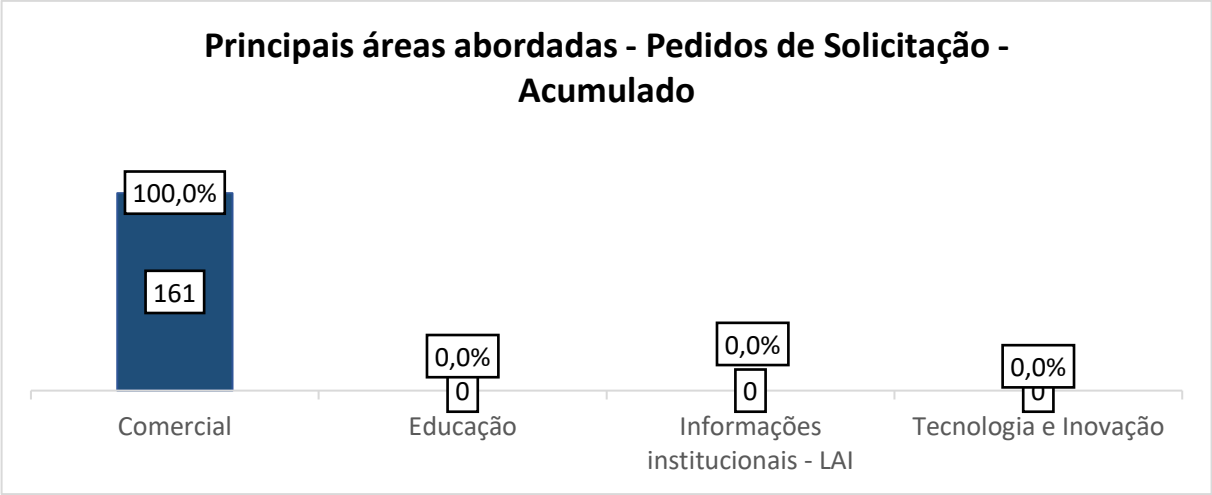
Não houve nenhum registro de sugestão, reclamação, elogio ou LAI no ano de 2022.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

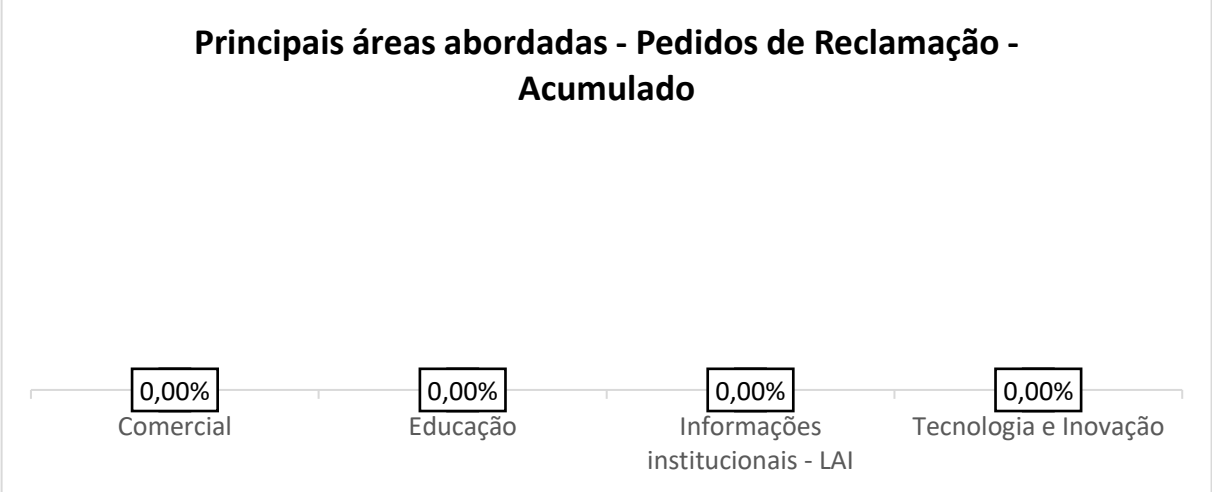
Das principais áreas de atuação do SENAI/PE, as demandas classificadas como comerciais, representam o maior volume de registros. Esses pedidos são relativos à busca por cursos, serviços ofertados pela entidade etc.



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

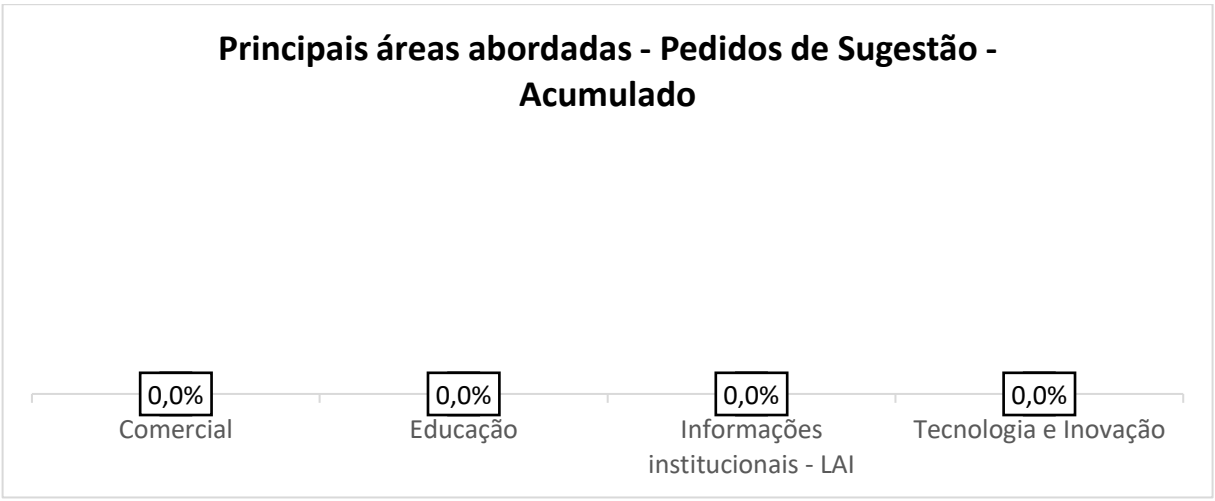


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

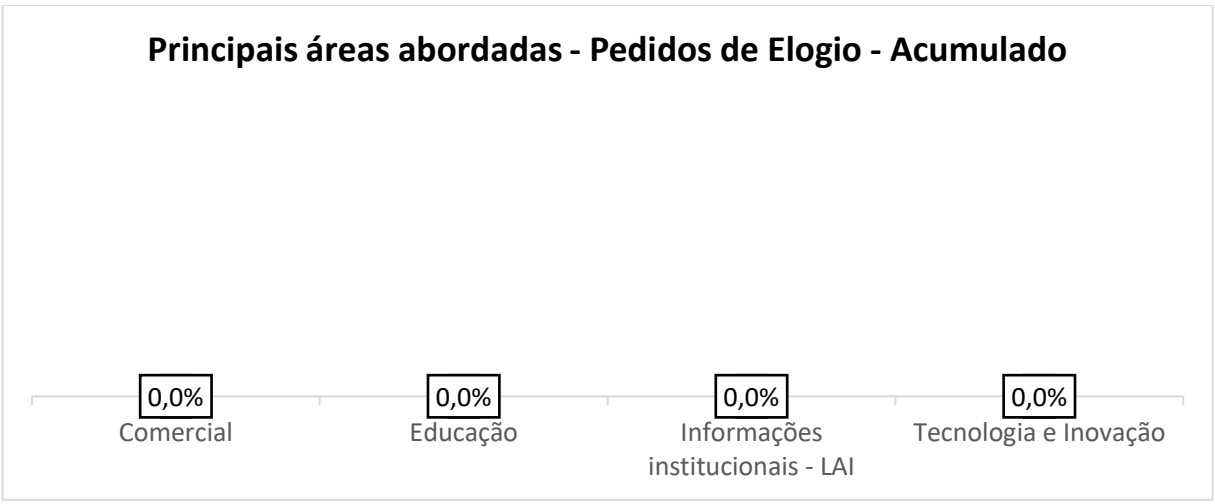


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

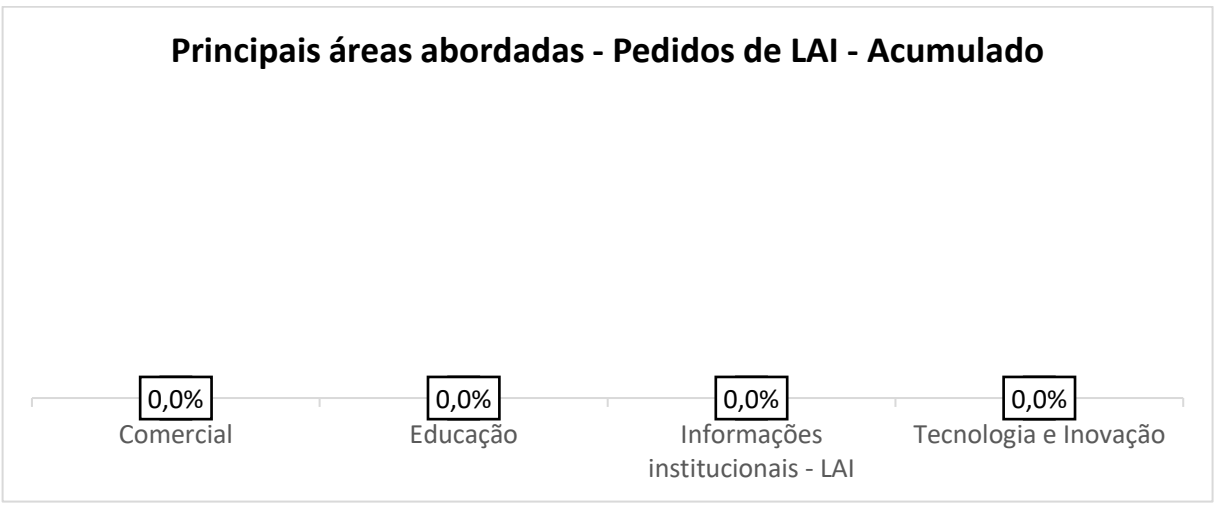
Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

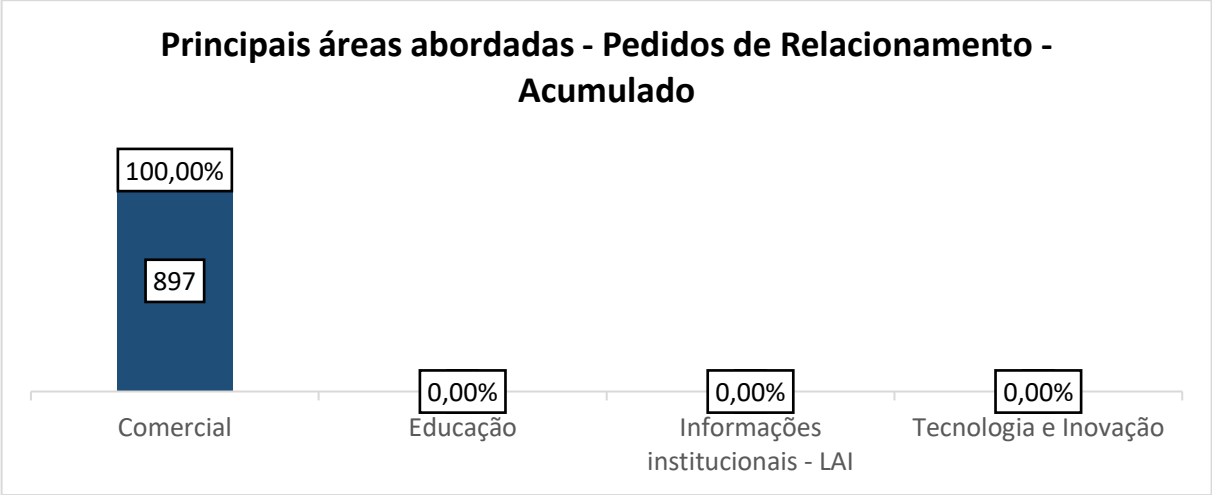


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

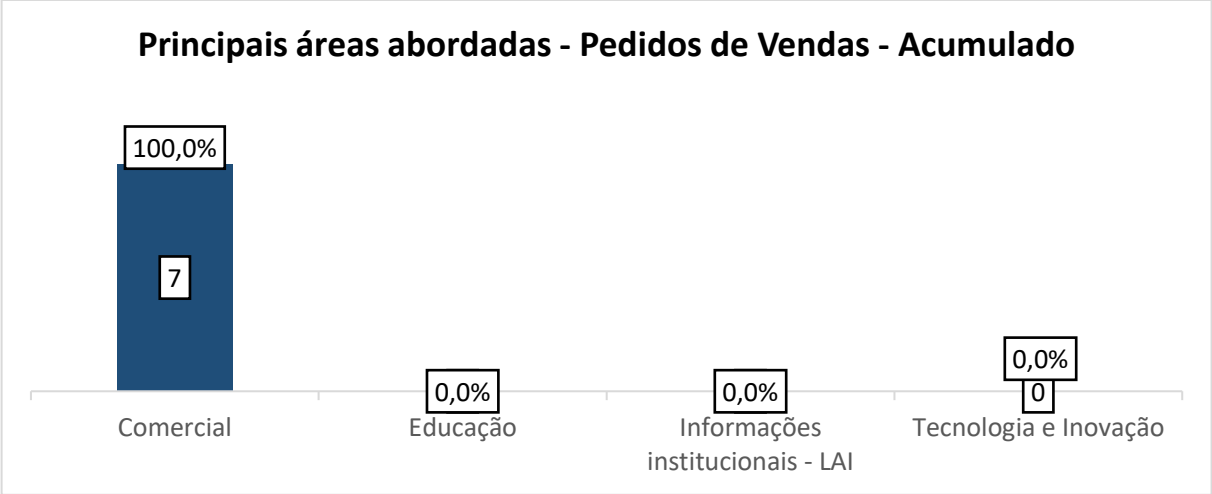


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

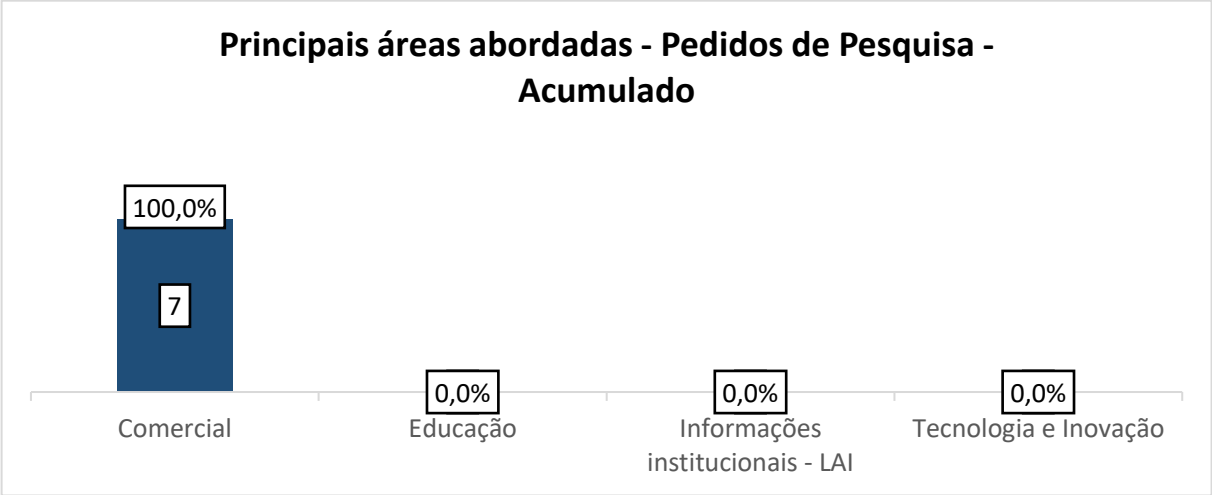
Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

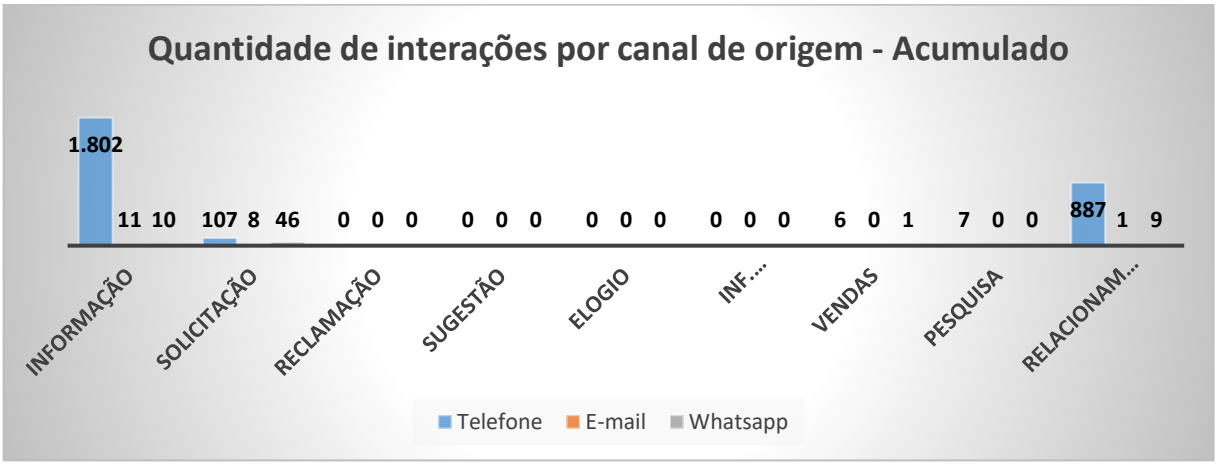


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Quantidade de pedidos de informações (atendimentos) por meio de comunicação

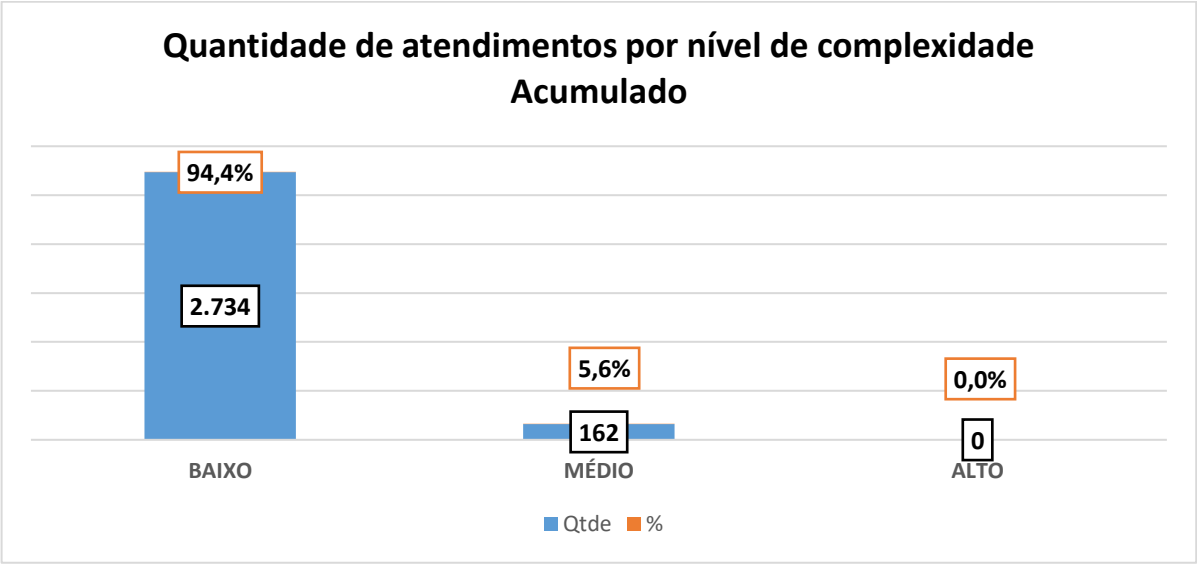
No acumulado do ano, os atendimentos realizados pelo SAC do SENAI/PE, foram através de ligações telefônicas, e-mails e formulário on-line. No período não foram realizados atendimentos presenciais. As naturezas dos registros estão centralizadas em pedidos de informações (gerais e institucionais), solicitações, elogios e reclamações.



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Quantidade de pedidos de informação (atendimentos) por nível de complexidade

Do total de atendimentos que compuseram o escopo do nosso monitoramento do acumulado ano 2022.



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Os registros de baixa complexidade são distribuídos da seguinte forma:

- Baixo - até 6 dias úteis para elogios e sugestões;
- Baixo - até 8 dias úteis para informações;
- Médio - até 11 dias úteis para reclamações e solicitações;
- Alto – até 20 dias úteis para informações institucionais e que necessitem de tratamento de dados ou elaboração de estudos.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício do ano de 2022, foram definidos indicadores de desempenho com o propósito de avaliar a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas na Transparência Passiva e ao Programa de Compliance do SENAI/PE. Viabilizando a gestão, o acompanhamento da performance e qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos. Proporcionando a melhoria contínua das ações e o aprimoramento das boas-práticas relativas aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/PE.

Os indicadores de monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do SENAI/PE são:

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de atendimentos dentro do prazo
Tipo:	Área
Finalidade	Medir índice de atendimentos realizados pelo SAC nos prazos estabelecidos.
Meta estabelecida	90% (proposta do Regional)
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Relatório de total de atendimentos
Periodicidade	Mensal
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	= ∑ Solicitações dentro do prazo / total de solicitações recebidas x 100
Polaridade	Quanto maior melhor
Premissas	Recomenda-se apresentar plano de ação sempre que o % estiver abaixo do previsto.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de solicitações escaladas para as Instâncias recursais
Tipo:	Área
Finalidade	Medir o volume de demandas apresentadas as instâncias recursais
Meta estabelecida	A definir
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Relatório de atendimentos por Instância Recursal
Periodicidade	Mensal
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	= ∑ Solicitações escaladas para as instâncias recursais/ total de solicitações recebidas x 100
Polaridade	Quanto menor melhor
Premissas	Acompanhar a evolução do ID.

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de satisfação do solicitante pelo atendimento.
Tipo:	Área
Finalidade	Medir a satisfação dos cidadãos sobre o atendimento do SAC
Meta estabelecida	85% de satisfação (proposta do Regional)
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Pesquisas de satisfação on-line (processo em desenvolvimento)
Periodicidade	Acumulativo
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	= ∑ Solicitações dentro do prazo / total de solicitações recebidas x 100
Polaridade	Quanto maior melhor
Premissas	Sempre que o índice de satisfação estiver abaixo do percentual estabelecido, gerar plano de ação para identificar o que ocasional o não alcance da satisfação e dar as devidas tratativas.

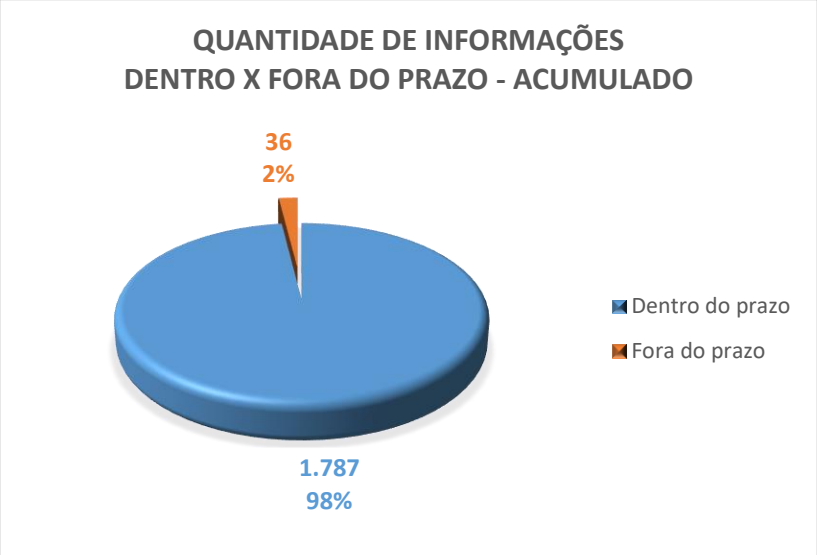
É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, não deverão se limitar aos definidos para o período de 2022. A instituição de novos parâmetros de medição ocorre à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

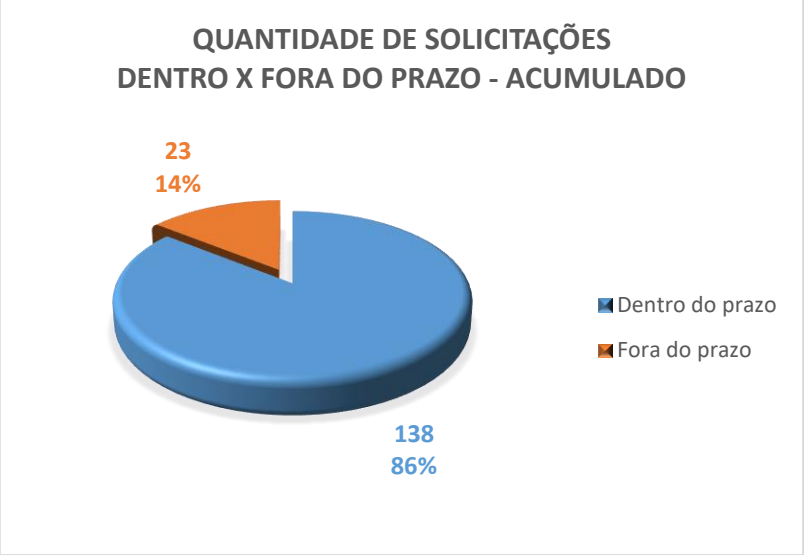
4.1. Resultados apurados

Quantidade de pedidos de informações atendidas no prazo

A distribuição por tipo de registro ocorreu da seguinte forma:

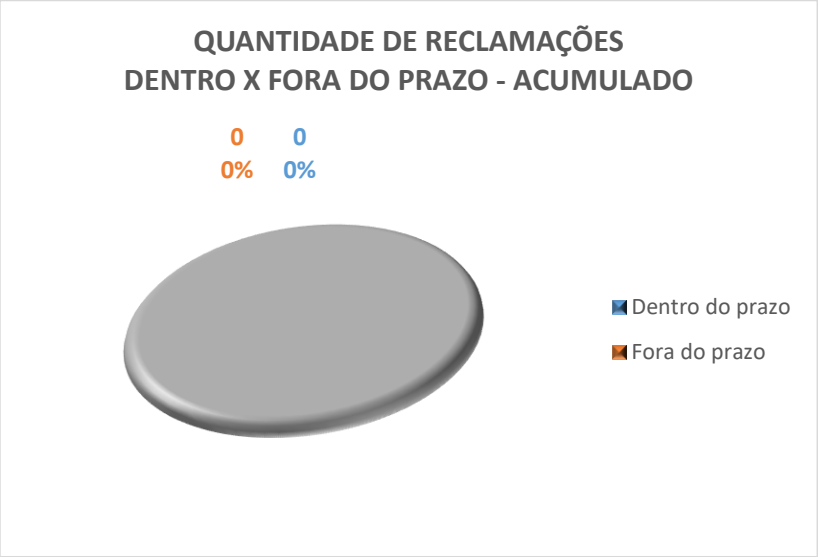


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

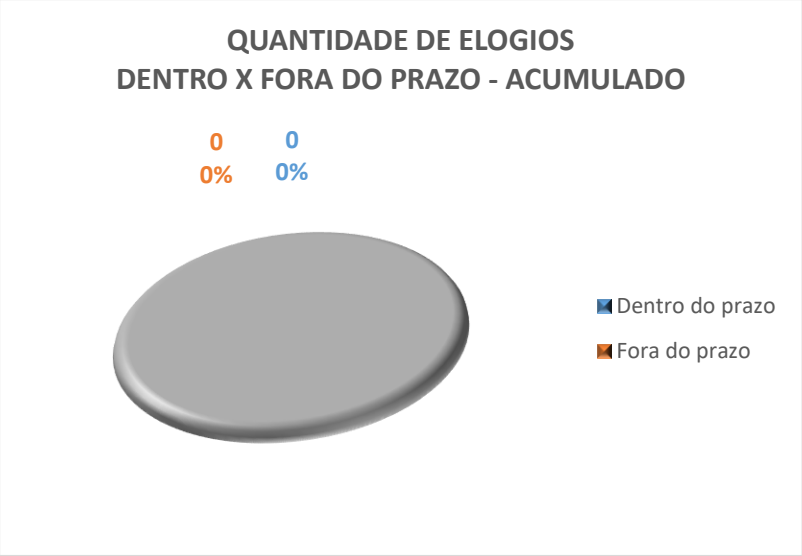


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

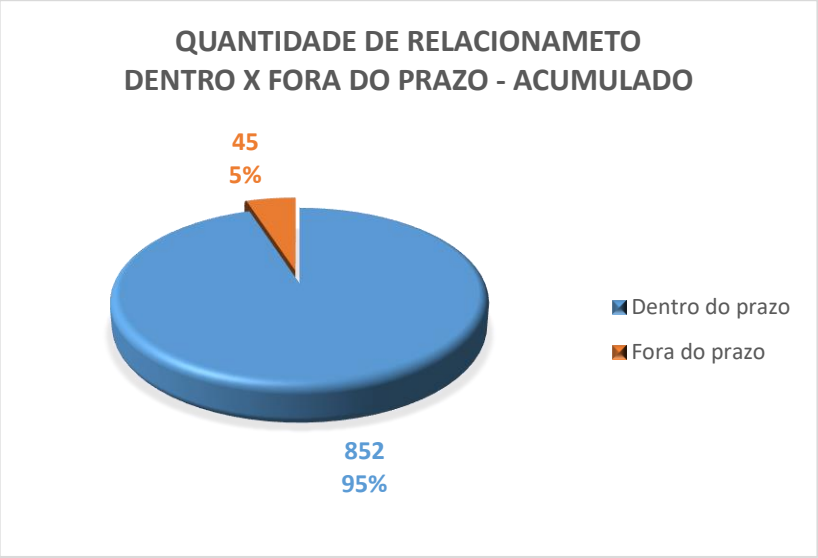


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

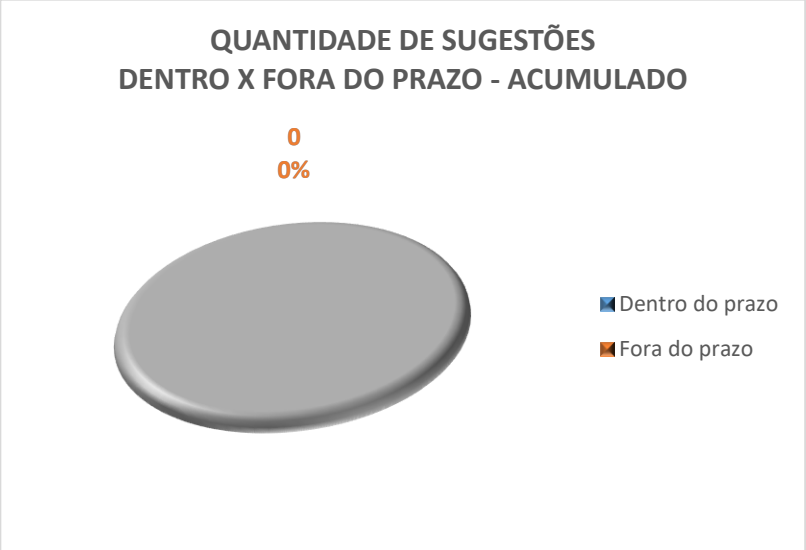


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

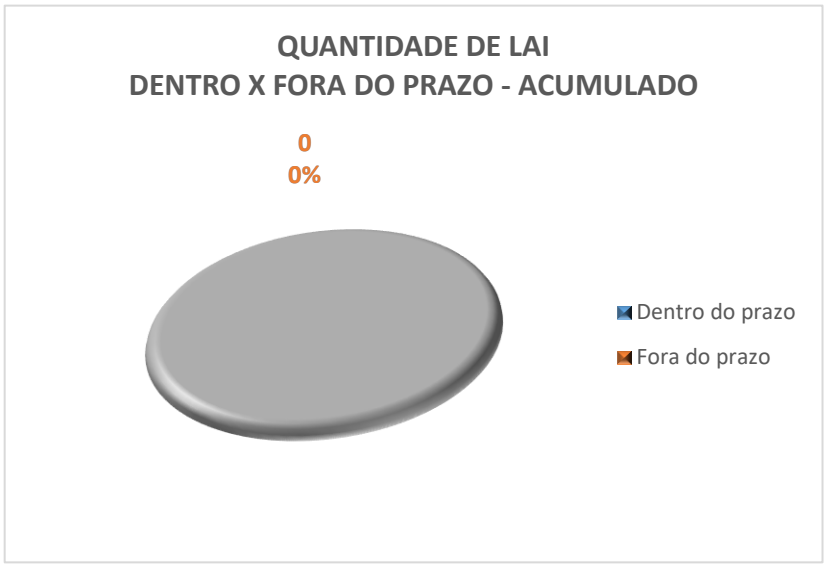


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

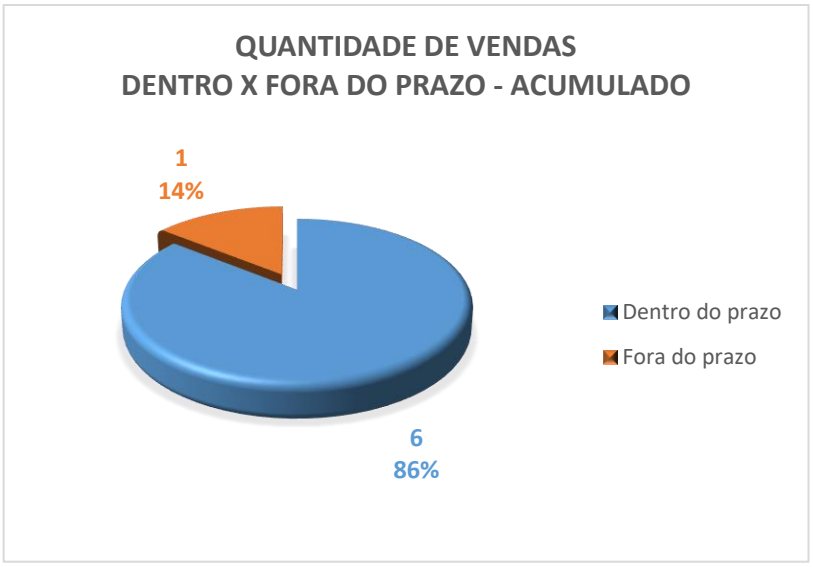


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

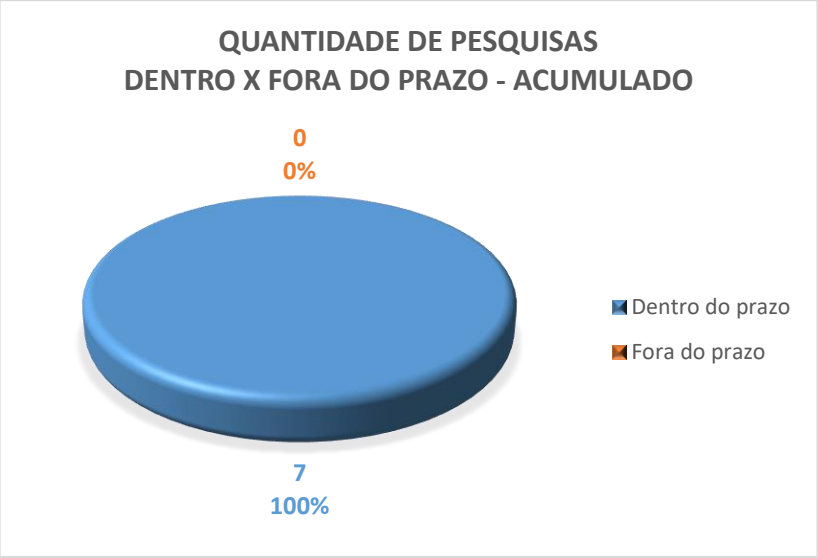


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento do ano de informação foi de 04h e 01minutos e 07 segundos, solicitação 03h 50 minutos e 46 segundos, relacionamento 20 minutos e 12 minutos e 17, segundos, vendas 41 minutos e 51 segundos, pesquisa 3 minutos.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/PE 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, elas 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 atendimentos recebidos pelo SAC com apresentação de recursos

No ano de 2022, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/PE, sendo todos pedidos resolvidos ainda na primeira instância. Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Acessibilidade

Outro aspecto importante, é a manutenção do 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 e-mail.

A página do SAC/PE no Portal da Transparência também contempla um ambiente específico com orientações sobre acessibilidade (link https://transparencia.pe.senai.br/acessibilidade/), além de Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços ofertados pelo SENAI/PE.

Pesquisa de satisfação

O procedimento de pesquisa de satisfação está em processo de estruturação em virtude da necessidade de novas customizações a serem realizadas no atual sistema utilizado pelo SAC.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

5. Melhorias previstas para o exercício de 2023

Visando aprimorar constantemente a experiência do cidadão por meio dos serviços prestados, novas métricas para a operação do SAC do SESI serão desenvolvidas com objetivo de atender com maior assertividade e agilidade o cidadão.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

6. Conclusão

O SENAI Pernambuco vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Buscando atender, desde sua implantação, a legislação e as diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional/CNI, recomendações, acórdãos e Programa de Compliance. Com foco na conformidade das ações e atendimento à sociedade.

Os Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC e Ouvidoria do SENAI/PE), utilizam ferramentas de gestão para o registro, tratamento, acompanhamento, controle de prazos e emissão de respostas aos cidadãos, de forma acessível e com rastreabilidade dos pedidos.

Os resultados obtidos no ano de 2022 exemplificam a exitosa evolução da atuação de ambas as instâncias de atendimento, bem como a adesão as premissas da Transparência Passiva. Buscando o aprimoramento das atividades, processos, indicadores acompanhando o nível de maturidade das próximas etapas a serem alcançadas.

Enfim, o SENAI/PE segue em busca de novas iniciativas que permitam manter a excelência nos serviços prestados através dos Serviços de Atendimento ao Cidadão, motivando a manutenção do alcance dos resultados positivos e promovendo um ambiente acessível, transparente e integro, em todo o processo de atendimento aos cidadãos, seus clientes e sociedade.

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação do SENAI/PE.

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI PE

Departamento Regional de Pernambuco

Avenida Norte Miguel Arraes de Alencar, 539 - Santo Amaro
Recife - PE CEP: 52.210-000 CNPJ: 03.789.272/0001-00
www.pe.senai.br

Escolas Técnicas SENAI
Araripina - Areias - Belo Jardim - Cabo - Caruaru - Goiana - Ipojuca - Jaboatão - Paulista - Petrolina - Santo Amaro

Institutos
Instituto SENAI de Inovação para Tecnologias da Informação e Comunicação – ISI - TICs
Instituto SENAI de Tecnologia em Alimentos e Meio Ambiente
Instituto SENAI de Tecnologia em Materiais e Processos Produtivos

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Identificação interna do documento 491BJXJ0B9-YHEJTVE2

Nome do arquivo:
01._RELAT_RIO_SENAI__-__Acumulado_de_2022_2025042812232
69848930.pdf
Data de vinculação à solicitação: 28/04/2025 12:23
Autor: EMMANUELLE CAVALCANTI DA SILVA NOGUEIRA
(emmanuelle.nogueira@sistemafiepe.org.br)
Aplicativo: 1090452