

# Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

Departamento Regional do Amapá

*3º Trimestre - 2023*

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	5
3.	RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....	10
4.	INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
5.	RECOMENDAÇÕES.....	13
6.	CONCLUSÃO .....	13
7.	REFERÊNCIAS.....	14

## 1. INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Amapá – SENAI/AP, vem se empenhando para a maximização da Transparência e investindo na melhoria dos processos e controles utilizados, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Dessa forma, a elaboração do relatório de monitoramento, que será atualizado trimestralmente, busca apresentar à comunidade em geral e a todos os interessados, os canais de Acesso à Informação, especialmente o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e Ouvidoria, que são duas instâncias de atendimento ao cidadão, disponibilizadas no seu sítio eletrônico, com destaque para o Portal da Transparência, onde se encontram também as principais informações acerca das atividades e ações desenvolvidas pela Instituição.

Além disso, aqui serão demonstrados todos os dados relativos aos resultados e volume de atendimentos realizados por esses canais de atendimento ao cidadão e seus indicadores, monitorados pela gestão, com intuito de buscar a melhoria contínua desses processos.

A regulamentação dos serviços de atendimento aos cidadãos atende ao que determina o art. 64-A, do Decreto nº 7.724/2012, o qual dispõe que as entidades constituídas sob a forma de serviço social autônomo, que sejam destinatárias de contribuições ou de recursos públicos federais decorrentes de contrato de gestão, como é o caso do SENAI, deverão observar o disposto na Lei nº 12.527/2011, denominada de Lei de Acesso à Informação - LAI, bem como à Instrução Normativa nº 84 do Tribunal de Contas da União – TCU, que atribuiu a responsabilidade de existir SAC em cada regional ligado à Confederação Nacional da Indústria.

O SAC, constitui-se no canal de recebimento de manifestações diversas, que trata diretamente aquelas de simples solução, como, por exemplo, pedidos de informação e solicitações de baixa complexidade, já as manifestações mais complexas, cuja solução necessita de reflexões e decisões estratégicas, são direcionadas à Ouvidoria.

Menciona-se que a Ouvidoria trata também as manifestações enviadas por meio do SAC quando o assunto é referente à sua atuação e/ou quando o assunto não é resolvido pelo SAC e, oportunamente, quando os assuntos não são resolvidos na Ouvidoria, cabe à Alta Gestão a resolução dos casos.

Cumprе ressaltar que as duas instâncias de atendimento ao cidadão tem suas atividades exercidas por colaboradores designados e capacitados para tal função, sendo que o SAC é de responsabilidade da Gerência de Comunicação e a Ouvidoria é

de responsabilidade de Ouvidor devidamente certificado, conforme Procedimento Operacional Interno e Manual da Ouvidoria, respectivamente.

A Ouvidoria e SAC, buscam em seus processos atender as demandas de forma tempestiva, cumprindo prazos e com objetividade nas respostas, resguardando os procedimentos internos e resguardando também os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

No caso do SENAI/AP, a responsabilidade pelo monitoramento recai sobre à Coordenação de Controle e Compliance, que tem como atribuição a elaboração do presente relatório, com o auxílio dos responsáveis atuantes no SAC e na Ouvidoria.

O foco é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI/AP, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência e integridade das informações junto à sociedade.

As ações da Ouvidoria se relacionam diretamente com o Programa de Compliance da Instituição, dessa forma, nesse 1º Trimestre de 2023, houve a criação do Plano de Comunicação, onde estão inseridas ações da Ouvidoria para o ano de 2023. Além disso, foi instituído no Calendário do Programa de Compliance, o dia 02 de maio como o Dia do Ouvidor.

Referidas ações são importantes para implementação de melhorias para o cumprimento das normas internas e externas relativas à regularidade das instâncias de atendimento ao cidadão, bem como a Transparência.

Ademais, é necessário o aprimoramento e conformidade dos procedimentos internos na busca pelo estabelecimento das instâncias recursais, a criação de fluxogramas, ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/AP.

No 1º Trimestre, ocorreu a capacitação e certificação de mais um ouvidor, que atuará na suplência, sendo que os membros da Ouvidoria também participaram do evento “Ouvidoria Day: Transformação Social e Cidadania”, realizado pelo Tribunal de Contas do Amapá, para ampliar seus conhecimentos e aplicá-los na Instituição.

No 2º Trimestre, ocorreu uma apresentação para a Alta Gestão sobre as atividades da Ouvidoria durante o primeiro semestre. A apresentação para a Alta Gestão permitiu compartilhar informações valiosas sobre as atividades da Ouvidoria, destacando os

principais resultados alcançados e os desafios enfrentados no período. Além disso, foi uma oportunidade para identificar áreas de melhoria e discutir soluções estratégicas para aprimorar ainda mais o serviço prestado.

Um dos pontos levantados durante a reunião foi a necessidade de criar um procedimento para o SAC, visando aperfeiçoar a comunicação e o atendimento aos clientes. A implementação de um procedimento padronizado proporcionará maior eficiência e garantirá que todas as demandas sejam devidamente registradas e encaminhadas para a devida resolução.

Outro assunto abordado foi a formalização da segunda instância no processo de atendimento da Ouvidoria e do SAC. A criação de um fluxo claro e definido para lidar com as demandas que precisam ser revisadas ou requerem uma nova análise permitirá uma resolução mais completa e justa dos casos, demonstrando o compromisso da organização em oferecer um serviço de excelência.

No 3º Trimestre, a atuação proativa da Ouvidoria e do SAC continuou a ser uma peça fundamental no monitoramento interno dos atendimentos. A equipe da Ouvidoria dedicou-se à identificação de áreas de melhoria e ao levantamento de sugestões para aperfeiçoar os processos da organização. Nesse período, a Ouvidoria expediu apontamentos à Alta Gestão, ressaltando a importância do aperfeiçoamento contínuo das operações. Esses apontamentos estão atualmente em andamento, em processo de análise pela gestão, com o objetivo de implementar melhorias significativas.

## **2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO**

### **2.1 Do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC**

No que diz respeito ao SAC, o usuário pode abrir uma solicitação por meio de preenchimento de formulário no Portal da Transparência, no sítio eletrônico do SENAI/AP e demais meios de atendimento, além de poder consultar o rol de Perguntas Frequentes, conforme detalhado no item 2.4.

À Gerência Corporativa de Comunicação - GCOM cabe receber a demanda, pelo sistema onde se registram as manifestações ou pelos demais meios disponíveis, conforme será detalhado adiante, e classificá-la, ou seja, dar encaminhamento à área técnica designada para responder à solicitação e, em seguida, de posse dessa orientação, dar retorno ao demandante.

A GCOM também atua na disseminação, ou seja, dá publicidade quanto o acesso ao SAC, tanto para o público interno do SENAI/AP quanto para o externo, por meio dos

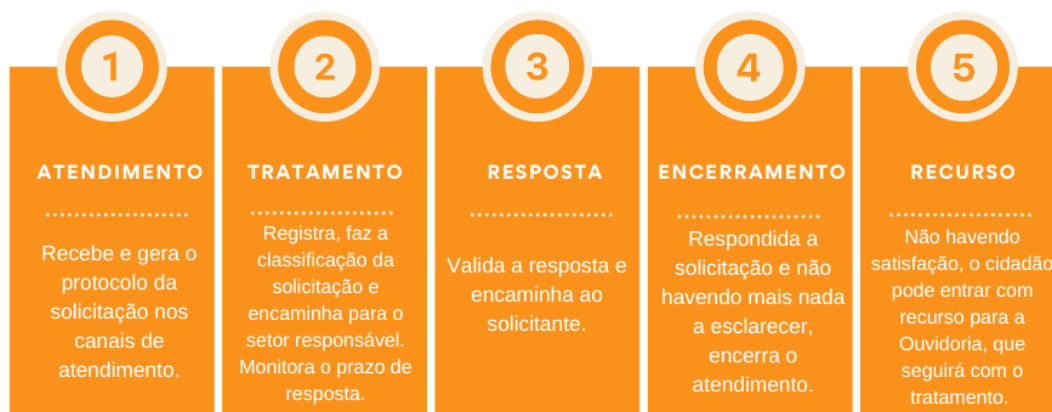
canais e ferramentas disponibilizados.

### 2.1.1 Classificação e prazo de atendimento das manifestações

- **Baixa complexidade:** trata-se dos casos em que, para a análise da matéria, não se faz necessário o apoio do Responsável Superior e Máximo, podendo ser atendidos diretamente pelo responsável pela gestão do SAC, no prazo de 07 (sete) dias;
- **Média complexidade:** trata-se dos casos em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do Responsável Superior e/ou Responsável Máximo, no prazo de 07 (sete) dias;
- **Alta complexidade:** trata-se dos casos em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo, no prazo de 20 (vinte) dias.

Se por algum motivo o cidadão não ficar satisfeito com a resposta da sua solicitação de informação ou outro tema em questão, poderá ingressar com recurso a qualquer tempo na Ouvidoria, que responderá conforme os prazos estabelecidos no item 2.2.1.

### 2.1.2 Fluxograma de Atendimento do SAC



## 2.2 Da Ouvidoria

É uma instância organizacional cuja finalidade é promover a gestão dos vínculos entre o SENAI/AP e os seus públicos, por meio de soluções das questões que dificultam ou impedem a satisfação das partes envolvidas.

O trabalho da Ouvidoria consiste em receber, analisar, organizar e tratar as manifestações dos públicos interno e externo, envolvendo áreas institucionais para a solucionar as questões apresentadas. Por fim, avalia a satisfação do cliente em relação às respostas obtidas e sistematiza todas as informações recebidas, de modo a subsidiar decisões e promover o aprimoramento dos processos organizacionais e dos serviços

prestados.

Tendo em vista que a Ouvidoria tem um papel de mediação entre a instituição e o seu público, é conduzida por Ouvidor devidamente certificado e com as competências essenciais ao desenvolvimento das atividades da área.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria abrangem: sugestão, crítica, elogio, reclamação, denúncia, solicitação de informação complexa, dentre outras, pelos canais de atendimento disponíveis no sítio eletrônico do SENAI/AP, conforme item 2.4.

### **2.2.1 Classificação e prazo de atendimento das manifestações**

- Quanto à natureza:
  1. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados;
  2. Crítica: apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições. Quando é seguida de uma sugestão de superação da questão crítica apresentada, deve ser classificada como “sugestão”;
  3. Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;
  4. Reclamação: demonstração de insatisfação, que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados;
  5. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou violação do Código de Conduta e Ética, ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências que representem riscos para a instituição;
  6. Solicitações com alto grau de complexidade: qualquer pedido de providências ou dúvidas que demandem orientação ou atendimento especial acerca de produtos ou serviços e que fujam do escopo das questões tratadas por outros canais de relacionamento com clientes e/ou público externo.
- Quanto ao assunto:
  1. Uma vez classificada a sua natureza, a Ouvidoria sintetizará de forma objetiva e clara o assunto que trata a manifestação, para em seguida

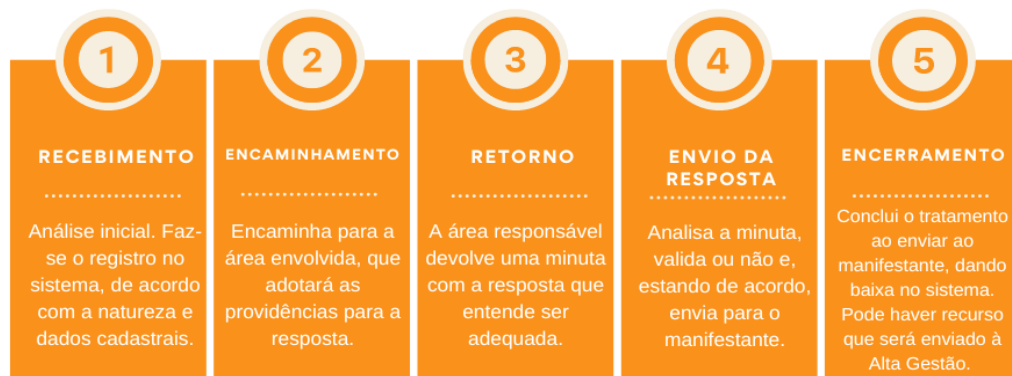
encaminhar para a área técnica responsável conhecer e manifestar-se quanto à demanda. Esse procedimento evita retrabalho e otimiza o prazo de tratamento e de resposta.

- Quanto à imagem:
  1. Identificadas: quando contém o nome do manifestante e os dados para o contato;
  2. Anônimas: quando o manifestante não revela seu nome nem os dados para contato ou informa os dados incorretos;
  3. Improcedentes: spams, e-mails marketing, etc.
- Quanto ao *status*:
  1. Aberta: manifestação registrada no sistema que está aguardando análise da ouvidoria;
  2. Em andamento: manifestação já analisada e qualificada pela ouvidoria, que foi encaminhada para a área responsável e que está em processo de análise e de resposta;
  3. Aguardando detalhamento: manifestação em processo de qualificação após solicitação de mais informações ao cliente sobre o conteúdo da mensagem;
  4. Resolvida: manifestação sobre a qual a Ouvidoria já recebeu resposta da área responsável, verificou a qualidade do enunciado e enviou ao manifestante, estando, pois, finalizada no sistema.
- **Prazos:**
  1. O prazo adotado para as respostas ao manifestante, nos casos de sugestão, elogio, crítica e reclamação, é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir do registro inicial da manifestação;
  2. Para as denúncias, por envolverem geralmente maior complexidade no tratamento, o prazo ordinário é de 20 (vinte) dias úteis.
  3. Esses prazos podem ser prorrogados, caso seja necessário maior tempo para providências e/ou apuração dos fatos. No entanto, a Ouvidoria deve enviar resposta intermediária ao solicitante, dentro do prazo inicialmente previsto, justificando a alteração da data de



conclusão da manifestação e informando os motivos da prorrogação.

## 2.2.2 Fluxograma de Atendimento da Ouvidoria



## 2.3 Demonstrativo Consolidado de Resultados

No primeiro mês de cada ano é publicado no Portal da Transparência o Demonstrativo Consolidado de Resultados do SAC e da Ouvidoria do SENAI/AP referente ao exercício anterior.

No caso do SAC, são detalhados os números de manifestações por mês, atendimentos fora e dentro do prazo, quais canais de atendimento utilizados e os assuntos dos atendimentos, já no da Ouvidoria são detalhados os números de ocorrências por mês, os atendimentos fora e dentro do prazo, a classificação das manifestações quanto à natureza e os canais de atendimento utilizados.

## 2.4 Canais de Atendimento

Os cidadãos poderão encaminhar suas manifestações, pelos seguintes canais de acesso à informação:

### SENAI/AP

Tipos	SAC	OUVIDORIA
Telefone	(96) 3084-8920 (96) 3084-8906	(96) 3084-8940
E-mail	transparencia@sesisenaiap.org.br	ouvidoria@sesisenaiap.org.br
Formulário	<a href="https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/sac/sac/abrir-solicitacao-no-sac/">https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/sac/sac/abrir-solicitacao-no-sac/</a>	<a href="https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/integridade/ouvidoria/">https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/integridade/ouvidoria/</a>
Presencial	De Segunda a Sexta, das 8 às 18h Av: Padre Júlio Maria Lombaerd, nº 2000, Santa Rita, Macapá/AP, CEP: 68902-892	

## 2.5 Responsável pelo monitoramento das demandas do SAC e Ouvidoria

O monitoramento do processo de acesso à informação no SENAI/AP, conforme definido pela alta gestão, é realizado pela Coordenação de Controle e *Compliance* em conjunto com o Comitê de LGPD, competindo-lhes zelar pela manutenção da integridade dos registros, expedindo orientações, sempre que necessário, para o tratamento eficaz das manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de acesso, aprimorando a transparência do processo e assegurando que os prazos de respostas sejam cumpridos.

### 3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

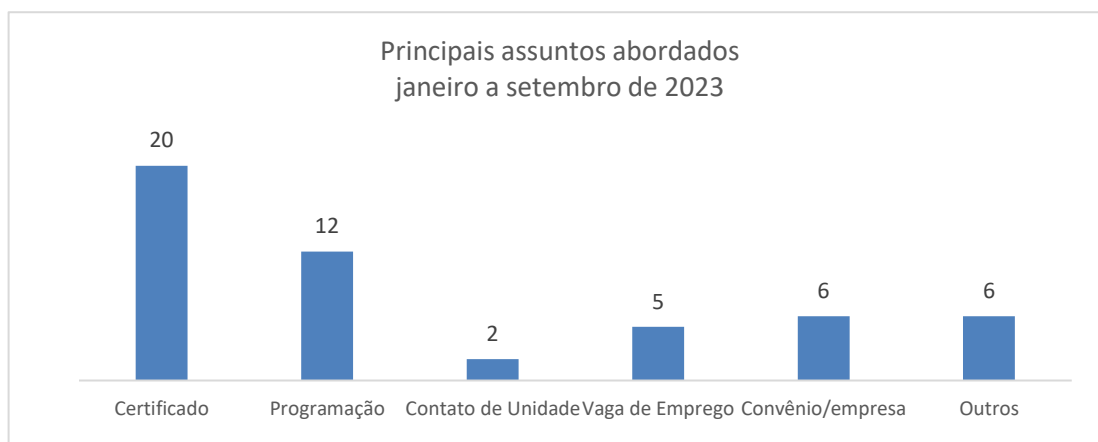
Aqui serão apresentados os resultados do volume de manifestações ocorridas no SAC e Ouvidoria do SENAI/AP, com a análise da aferição dos dados estatísticos do 1º, 2º e 3º trimestre de 2023, que são objeto do monitoramento.

Importa mencionar que, a apresentação dos gráficos e comparativos, será composta também de breve análise que irá auxiliar na interpretação e na percepção dos resultados apurados e a evolução dos sistemas e procedimentos de gestão e controle utilizados pelo SENAI/AP para melhor atender o cidadão.

#### 3.1 SAC

No período de janeiro a setembro de 2023 foram efetuados 51 (cinquenta e um) atendimentos pelo SAC do SENAI Amapá. Todos categorizados como pedidos de informação de média complexidade, sendo 78,43% destes recebidos via Portal de Transparência e 21,57% via e-mail.

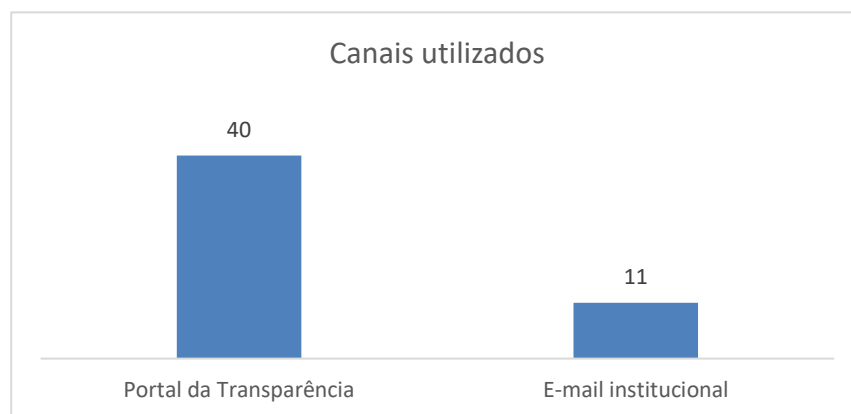
Os principais tópicos demandados pelos cidadãos, no exercício, foram:



Em comparação com o exercício de 2022, é notável um considerável aumento no número de atendimentos durante esse mesmo período, totalizando 33 (trinta e três)

atendimentos no ano anterior, conforme evidenciado no Demonstrativo de Resultados disponível no site oficial da instituição<sup>1</sup>.

O Site da Transparência do SENAI Amapá foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação, seguido do e-mail institucional.



### 3.2 Ouvidoria

No período de janeiro a setembro de 2023, registramos um total de 3 (três) atendimentos na Ouvidoria do SENAI Amapá, sendo 2 (duas) denúncias e 1 (uma) informação.



Em comparação com o exercício de 2022, houve um pequeno aumento no número de atendimentos no mesmo período, totalizando apenas 2 (dois) no ano anterior, conforme registrado no Demonstrativo de Resultados disponível no site oficial da instituição<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/wp-content/uploads/2023/01/DEMONSTRATIVO-SAC-SENAI-AP.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/wp-content/uploads/2023/03/Bi-de-Ouvidoria-Senai-2022.pdf>

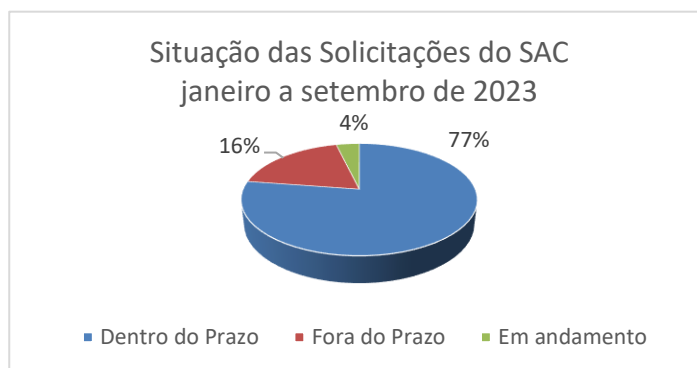
## 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento procura avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação, bem como os respectivos controles existentes. E, conforme já informado, o cumprimento das disposições previstas na LAI e no Programa de *Compliance* do SENAI/AP são os fundamentos que direcionam a abordagem do presente relatório.

Diante disso, serão demonstrados os resultados apurados pelos indicadores de desempenho utilizados para o acompanhamento da gestão dos atendimentos aos pedidos de informação no primeiro semestre.

### 4.1 SAC

No exercício, não houve pedido de informação de alta complexidade em nenhum dos canais. E, do escopo em questão, 49 solicitações já foram concluídas e 2 estão em andamento, sendo que 41 solicitações foram atendidas no prazo, 10, fora do prazo, com uma média de três dias para dar a resposta. Esclarece-se que não existe avaliação de satisfação após a finalização do atendimento e nem registro de casos omissos.



### 4.2 Ouvidoria

Conforme constatado, ao longo do 1º, 2º e 3º trimestre de 2023, os atendimentos da Ouvidoria do SENAI foram todos realizados no prazo, sendo apenas 1 (um) atendimento relacionado ao acesso à informação.



## 5. RECOMENDAÇÕES

Observa-se, no período apurado, com base nos números apresentados, um resultado satisfatório em relação ao trabalho desempenhado pelo SAC e pela Ouvidoria do SENAI/AP. No entanto, continua sendo necessário realizar ajustes no atendimento do SAC, uma vez que os prazos estabelecidos não estão sendo cumpridos.

Recomenda-se que o SAC continue a buscar alcançar 100% de atendimento no prazo estabelecido, conclusão da implantação da pesquisa de satisfação e elaboração do procedimento do SAC, que conseqüentemente irá tratar da regularização das instâncias superiores, visto que, conforme já mencionado nos trimestres anteriores, tratam-se de sistemáticas essenciais para orientar melhorias constantes e alcançar um serviço de excelência e referência no atendimento ao cidadão.

Reitera-se a importância de manter a plataforma de recebimento das manifestações dos cidadãos atualizada de forma contínua. Isso permitirá que a plataforma forneça informações estratégicas à Alta Gestão, contribuindo para o aprimoramento do processo e das atividades realizadas durante o período de coleta.

Destaca-se que o monitoramento das ações continua a ser realizado conforme com as diretrizes propostas pelo Departamento Nacional, em estreita colaboração com a equipe responsável pelo controle regional, especialmente no que diz respeito à administração dos canais de acesso à informação.

## 6. CONCLUSÃO

Concluimos que o presente relatório demonstra por meio de seu conteúdo que o SENAI/AP vem avançando consideravelmente nos resultados alcançados pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e Ouvidoria desde a sua implantação, buscando estar em conformidade com os normativos aos quais se submetem e são regulados, por isso a necessidade de concretização das implementações de melhoria, conforme recomendações.

Os responsáveis pela gestão dos canais de acesso à informação ao cidadão buscam, por meio das lições aprendidas em períodos anteriores, seguir as orientações do responsável pelo acompanhamento e monitoramento do processo, visando uma melhoria constante das atividades desenvolvidas, seja pela melhoria da ferramenta para coleta de indicadores, construção de políticas internas de orientação, capacitação da equipe de trabalho e alinhamento com as partes interessadas das entidades. Todas essas ações visam aumentar a produtividade dos processos por meio de uma gestão flexível e eficiente das necessidades do cidadão.

Relevante ressaltar que as áreas encarregadas desses processos estão atualmente empenhadas em adotar as medidas recomendadas, com especial foco na implantação da pesquisa de satisfação, que está em fase de análise, e no desenvolvimento do procedimento interno do SAC, que está em processo de elaboração.

Portanto, há necessidade de manter um compromisso constante com iniciativas que assegurem a manutenção da excelência nos serviços prestados pelo SAC e Ouvidoria. Os números do 1º, 2º e 3º trimestre de 2023 apresentados nos itens 3 e 4 deste relatório revelam um desempenho satisfatório, o que nos impulsiona e motiva a continuar trabalhando até alcançar a excelência, sempre em atendimento à transparência e integridade das informações repassadas ao cidadão que nos procuram por meio desses canais essenciais para a sociedade sejam confiáveis e de alta qualidade.

## 7. REFERÊNCIAS

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012;
- Acórdão TCU nº 699/2016;
- Decreto nº 9.781/2019;
- Portaria ME/CGU nº 02/2021;
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN;
- Procedimento Operacional Padrão nº 020/2018 – Plano de Comunicação Institucional (PCI);
- Manual de Orientações da Ouvidoria – SESI/SENAI/AP.