

Relatório de Controle Interno 2024

Departamento Regional do Amapá

1º Trimestre - 2024

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	4
3.	RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	9
4.	INDICADORES DE DESEMPENHO	11
5.	RECOMENDAÇÕES.....	12
6.	CONCLUSÃO.....	13
7.	REFERÊNCIAS.....	14

1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Amapá – SENAI/AP - para o ano de 2024 reflete o compromisso contínuo da instituição com a transparência e o aprimoramento de seus processos de comunicação com a sociedade. Este documento, atualizado trimestralmente, tem como propósito apresentar abrangentemente os canais oficiais de acesso à informação do SENAI/AP, destacando especialmente o papel do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria.

Os canais de acesso à informação, regulamentado pelo art. 64-A, do Decreto n.º 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 no caso do SENAI, estão em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e são fundamentais para assegurar o direito do cidadão à informação.

O SAC atua como o primeiro ponto de contato para demandas de simples solução, enquanto a Ouvidoria é responsável por questões mais complexas e estratégicas. Ambos são essenciais para garantir a transparência e o diálogo entre o SENAI/AP e a sociedade.

A Coordenação de Controle e Compliance é responsável pelo monitoramento dos canais de acesso à informação, conforme normativas internas da instituição. A coordenação lidera as atividades de acompanhamento e elaboração deste relatório, em colaboração com os responsáveis pelo SAC e Ouvidoria.

Durante o período monitorado, o SENAI/AP redobrou seus esforços na busca pela modernização dos canais de acesso à informação, por meio de investimentos em ferramentas digitais e aprimoramento dos processos internos. O foco foi fortalecer a eficiência na comunicação com a sociedade, consolidando ainda mais o compromisso da instituição com a excelência em seus serviços.

A integridade dos registros e o cumprimento de prazos são prioridades na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/AP. Controles e sistemas são utilizados para gerir os dados, garantindo transparência e eficiência no processo de resposta às demandas da sociedade.

Nesse 1º Trimestre, a Ouvidoria do SENAI/AP promoveu uma campanha de e-mail marketing para destacar o papel desempenhado pela ouvidoria. A iniciativa reflete o compromisso sólido da Ouvidoria em fortalecer a transparência e a participação ativa de

todos os envolvidos. Essa ação ressalta a importância da contribuição de cada indivíduo para a construção de um ambiente mais justo e colaborativo.

Por meio dessas ações, o SENAI/AP reafirma seu compromisso com a transparência e a construção de confiança com a sociedade. O monitoramento constante dos canais de acesso à informação reflete o compromisso da instituição em atender às demandas de forma transparente, eficiente e ética, visando padronização e otimização das práticas do SAC.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO

2.1 Do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

No SAC, os usuários têm à disposição diversas formas de abrir solicitações. Isso pode ser feito por meio do preenchimento de formulário no Portal da Transparência, no site do SENAI/AP e em outros canais de atendimento. Além disso, os usuários podem consultar o conjunto de Perguntas Frequentes, conforme descrito na seção 2.4.

A Coordenação de Comunicação (CCOM) é responsável por receber, processar e encaminhar solicitações, utilizando o sistema de registro de manifestações ou outros meios disponíveis. Após classificar as demandas, a CCOM as direciona às áreas técnicas adequadas para resposta, garantindo o retorno ao solicitante após receber orientações dessas áreas.

Além de processar as demandas, a CCOM desempenha um papel crucial na divulgação do SAC. Isso inclui tanto o público interno quanto externo do SENAI/AP, utilizando os canais e ferramentas disponíveis para garantir ampla acessibilidade ao serviço.

2.1.1 Classificação e prazo de atendimento das manifestações

Classificação	Descrição	Prazo
Baixa Complexidade	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.	07 (sete) dias
Média Complexidade	Casos em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do Responsável Superior e/ou Responsável Máximo.	07 (sete) dias
Alta Complexidade	Casos em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo.	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



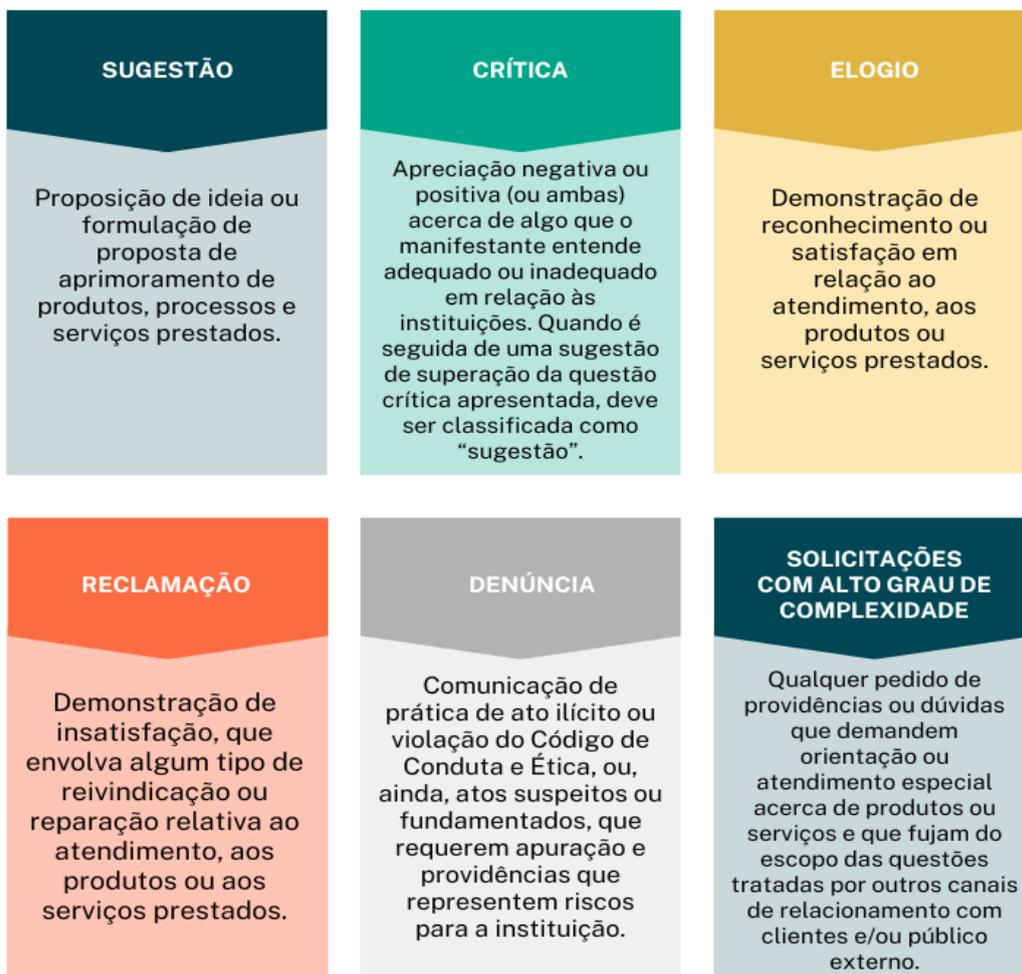
2.2 Da Ouvidoria

A Ouvidoria é uma instância organizacional dedicada à gestão dos relacionamentos entre o SENAI/AP e seus públicos, visando resolver questões que prejudiquem a satisfação das partes envolvidas. Seu trabalho consiste em receber, analisar, organizar e resolver manifestações dos públicos interno e externo, mobilizando as áreas institucionais pertinentes a fim de encontrar soluções. Além disso, avalia a satisfação do cliente em relação às respostas recebidas e sistematiza todas as informações para subsidiar decisões e melhorar os processos organizacionais e os serviços oferecidos.

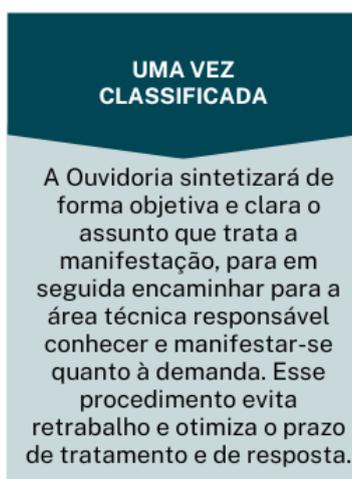
A Ouvidoria desempenha um papel de mediação entre a instituição e seu público, sendo liderada por um Ouvidor certificado e com as competências necessárias para conduzir as atividades da área. As manifestações recebidas abrangem uma variedade de tipos, incluindo sugestões, críticas, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de informações complexas, podendo ser feitas por meio dos canais de atendimento disponíveis no site do SENAI/AP, conforme detalhado na seção 2.4 do relatório.

2.2.1 Classificação e prazo de atendimento das manifestações

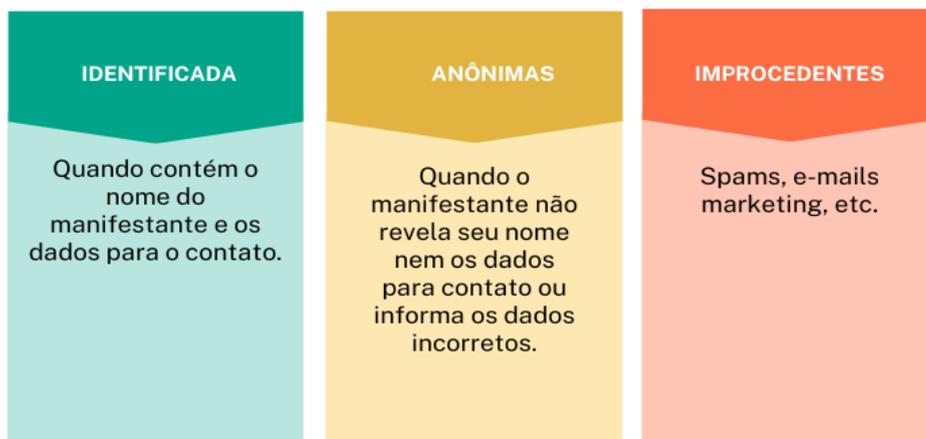
Quanto à natureza



Quanto ao assunto



Quanto à imagem



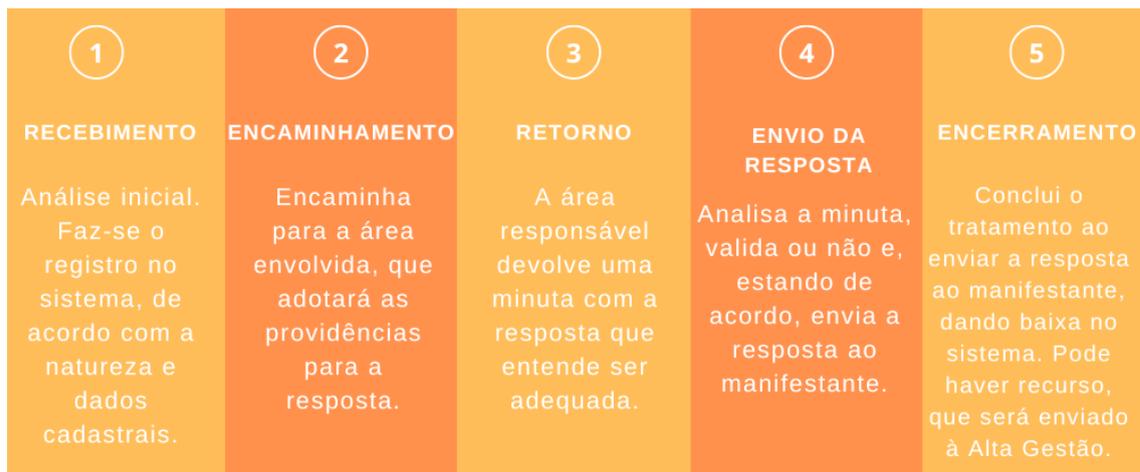
Quanto ao status



Prazos



2.2.2 Fluxograma de Atendimento da Ouvidoria



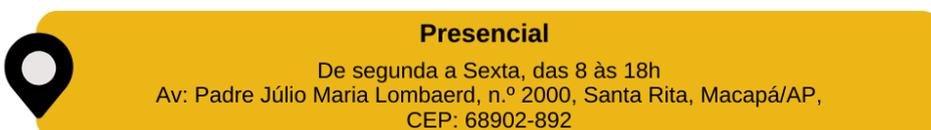
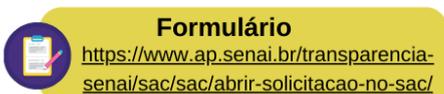
2.3 Demonstrativo Consolidado de Resultados

No primeiro mês de cada ano, o Demonstrativo Consolidado de Resultados do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria do SENAI/AP referente ao exercício anterior é publicado no Portal da Transparência. No caso do SAC, o relatório detalha o número de manifestações mensais, atendimentos realizados dentro e fora do prazo, canais de atendimento utilizados e os temas abordados nas manifestações. Já no caso da Ouvidoria, são fornecidos os números de ocorrências mensais, atendimentos realizados dentro e fora do prazo, classificação das manifestações por natureza e os canais de atendimento utilizados.

2.4 Canais de Atendimento

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

SAC



OUVIDORIA



2.5 Responsável pelo monitoramento das demandas do SAC e Ouvidoria

O acompanhamento do processo de acesso à informação no SENAI/AP, conforme definido pela alta administração, é conduzido pela Coordenação de Controle e *Compliance* em colaboração com o Comitê de LGPD. Suas responsabilidades incluem garantir a integridade dos registros, fornecer orientações quando necessário para o tratamento eficiente das solicitações recebidas pelos canais de acesso, aprimorando a transparência do processo e garantindo o cumprimento dos prazos de resposta.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

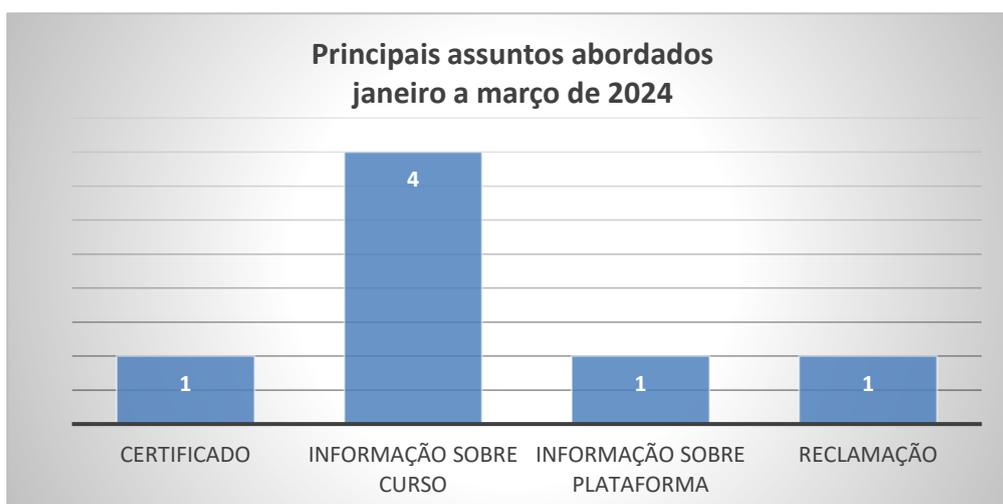
A seguir, serão apresentados os resultados do volume de manifestações registradas no SAC e na Ouvidoria do SENAI/AP, acompanhados por uma análise dos dados estatísticos do 1º trimestre de 2024, os quais são objeto de monitoramento.

Vale ressaltar que a exposição dos gráficos e comparações será composta por uma análise sucinta, destinada a facilitar a interpretação e compreensão dos resultados obtidos, bem como a evolução dos sistemas e procedimentos de gestão e controle adotados pelo SENAI/AP para aprimorar o atendimento ao cidadão.

3.1 SAC

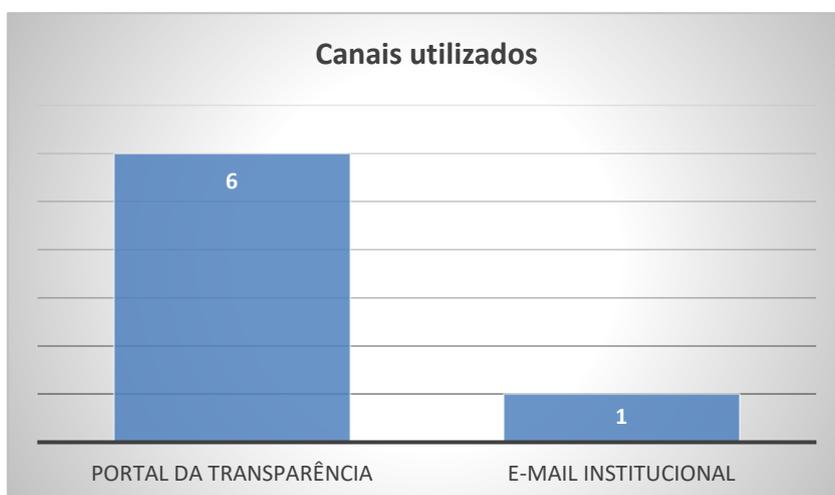
No período de janeiro a março de 2024 foram efetuados 7 (sete) atendimentos pelo SAC do SENAI Amapá. Destes, 6 (seis) categorizados como pedidos de informação de média complexidade, e uma reclamação, sendo 85,7% destes recebidos via Portal de Transparência e 14,3% via e-mail.

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



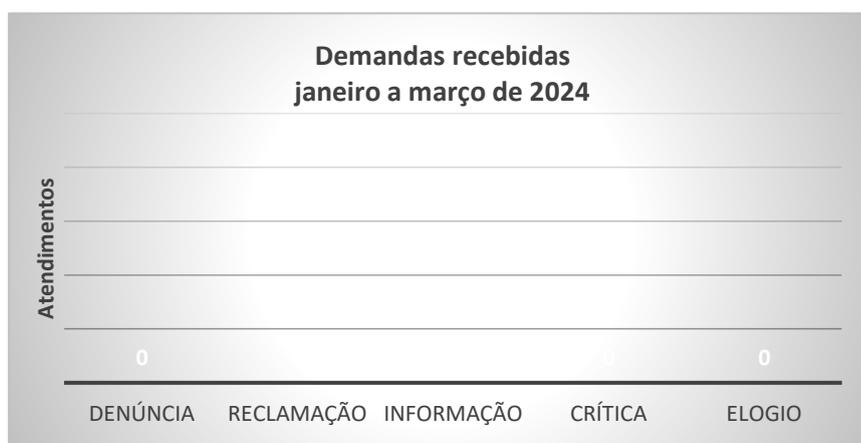
No ano de 2024, observamos uma significativa redução no número de atendimentos em comparação com o ano anterior, indicando uma notável melhoria nas atividades de assistência prestadas pelo SENAI/AP. Enquanto no 1º trimestre de 2023 registrou-se um total de 19 (dezenove) atendimentos, em contraste, o ano de 2024 apresentou apenas 7 (sete) atendimentos. Essa marcante diminuição é evidenciada no Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação de 2023, disponível no site oficial da instituição¹, evidenciando a dedicação e eficiência da equipe em responder prontamente às demandas e necessidades da comunidade.

O Site da Transparência do SENAI/AP foi o meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação, seguido do e-mail institucional (transparencia@sesisenaiap.org.br).



3.2 Ouvidoria

No período de janeiro a março de 2024 não foram registrados atendimentos na Ouvidoria do SENAI/AP.



¹ <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/integridade/#relatorios-e-demonstrativos>

No ano de 2024, observamos quase uma equiparação o ano anterior, que também não houve nenhum registro no período. Esse comparativo é evidenciado no Demonstrativo Consolidado de Resultados da Ouvidoria do SENAI/AP de 2023, disponível no site oficial da instituição².

O não recebimento de manifestação nos canais disponíveis nesse período pode sugerir uma estabilização na demanda por serviços da Ouvidoria do SENAI, indicando possíveis melhorias nos processos internos de comunicação e resolução de problemas da instituição.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento visa avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade do processo de gestão dos pedidos de informação registrados nos canais de acesso à informação, bem como os controles correspondentes. Como mencionado anteriormente, o cumprimento das disposições estabelecidas na LAI e no Programa de Compliance do SENAI/AP são os pilares que norteiam a abordagem deste relatório.

Nesse contexto, serão apresentados os resultados obtidos pelos indicadores de desempenho utilizados para monitorar a 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. Do escopo em questão, todas as solicitações foram concluídas dentro do prazo, com uma média de três dias para dar a resposta. Esclarece-se que existe avaliação de satisfação após a finalização do atendimento, sem registro de resposta até o momento e sem casos omissos também.



² <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/integridade/>

4.2 Ouvidoria

Constatamos que, no primeiro trimestre de 2024, NÃO houve apenas atendimentos na Ouvidoria do SENAI/AP, sem registros de solicitações para acesso à informação.

É importante mencionar que foi implantada pesquisa de satisfação durante o período mencionado. No entanto, também não houve registro de resposta durante esse período.

5. RECOMENDAÇÕES

Observa-se, no período analisado, com base nos números apresentados, um resultado satisfatório em relação ao trabalho desempenhado pelo SAC e pela Ouvidoria do SENAI/AP.

Diferentemente do ano anterior, o SAC demonstrou uma melhoria significativa ao concluir todos os atendimentos no prazo estabelecido. Esse avanço reflete o compromisso com a melhoria contínua e a implementação das recomendações feitas no ano de 2023.

Outra recomendação atendida foi a implantação da pesquisa de satisfação para o SAC e Ouvidoria. No entanto, é necessário garantir uma maior adesão dos manifestantes a essa pesquisa, buscando formas de incentivar sua participação.

Recomenda-se intensificar os esforços para a conclusão e aprovação do procedimento operacional padrão para o SAC. Isso não apenas aprimorará a eficiência operacional, mas também garantirá a conformidade com as diretrizes estabelecidas e abordará preocupações persistentes mencionadas em trimestres anteriores.

Além disso, é fundamental buscar constantes melhorias na plataforma de recebimento de manifestações dos cidadãos. Manter essa plataforma atualizada não apenas facilita a coleta eficiente de dados, mas também fornece informações estratégicas à Alta Gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos e atividades.

Além disso, é crucial assegurar o constante aprimoramento, treinamento e capacitação da equipe responsável pelos canais de acesso à informação. Investir no desenvolvimento profissional dos colaboradores não apenas fortalece suas habilidades e competências, mas também os capacita a lidar efetivamente com as demandas dos cidadãos e a promover um atendimento de alta qualidade.

Destaca-se novamente a eficácia do monitoramento contínuo das ações, seguindo as diretrizes do Departamento Nacional em estreita colaboração com a equipe responsável pelo controle regional. Esse processo, especialmente na administração dos canais de

acesso à informação, deve ser mantido para garantir a conformidade com os padrões estabelecidos e promover uma gestão eficiente. Isso garantirá a satisfação contínua dos cidadãos e reforçará a posição do SENAI/AP como referência no atendimento público.

6. CONCLUSÃO

O relatório atual evidencia os avanços do SENAI/AP no atendimento ao cidadão, especialmente por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria, desde sua implementação. O compromisso com a conformidade às normativas regulatórias é destacado, refletindo a busca contínua pela eficiência e qualidade nos serviços prestados. Nesse sentido, recomendações anteriores têm sido implementadas, visando aprimorar os processos e garantir o atendimento às exigências legais.

Uma importante iniciativa mencionada é a implantação da pesquisa de satisfação, que representa um marco na coleta de feedbacks dos usuários. Essa ferramenta fornece dados concretos para embasar decisões futuras, possibilitando ajustes e melhorias contínuas. Além disso, destaca-se o papel proativo da Ouvidoria e do SAC no apoio às atividades institucionais, evidenciando uma colaboração interdepartamental essencial para garantir eficácia e alinhamento entre as áreas envolvidas.

Os resultados apresentados para o 1º trimestre de 2024 demonstram um desempenho satisfatório, impulsionando a motivação da equipe e reforçando o compromisso com a transparência e integridade das informações repassadas aos cidadãos. Esse impulso fortalece o direcionamento da instituição para continuar monitorando e ajustando seus processos, assegurando excelência no atendimento e aderência aos princípios de transparência e responsabilidade na gestão pública.

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.

Frederico Lamego

Diretor Regional do SESI/SENAI-DR/AP

Alyne Vieira

Diretora de Operações do SENAI-DR/AP

Regiane Machado

Superintendente Corporativo do SESI/SENAI-DR/AP

Jean Alves

Diretor Jurídico Corporativo (DJUR)

Equipe de elaboração – Coordenação de Controle e *Compliance* (CCON):

Alzira Silva Andrade

Dieneg Silva de Assis

Leilane de Pádua Carmo dos Santos