Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação **(Anual)**

1T 2025

DEPARTAMENTO REGIONAL

PR

Sistema Fiep SENAI

Sumário

1. Introdução 3

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI PR 5

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão 5

2.2 Ouvidoria 6

3. Resultados e Informações Gerais 8

4. Indicadores de Desempenho 11

5. Recomendações 14

6. Conclusão 15

1. Introdução

O monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Sistema Fiep tem como objetivo 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 oficiais, bem como os respectivos controles existentes. Enfatiza-se que o cumprimento das disposições previstas na LAI e no Programa de *Compliance* dos órgãos do SESI e do SENAI são os fundamentos que direcionam a abordagem do Relatório de Monitoramento.

Em linhas gerais, o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão, oferece como canais de atendimento, um *link* identificado como SAC, no site da casa e um número de telefone. Canais pelos quais é possível ao cidadão realizar o registro da sua manifestação e posterior acompanhamento do seu atendimento.

O site está disponível 24h por dia, sete dias por semana, permite que o cidadão efetue o registro da sua manifestação preenchendo um formulário padrão, que por meio de um recurso automático, após clicar em "Enviar", imediatamente o sistema registra a manifestação e envia e-mail ao cidadão informando o número de protocolo da sua manifestação. Este número deve ser sempre informado para eventuais consultas sobre a manifestação.

O atendimento telefônico é realizado entre 8h e 18h de segunda a sexta-feira, por uma equipe treinada para prestar o primeiro atendimento, esclarecer dúvidas e responder questionamentos simples, como endereço e telefone das nossas unidades. Além disso, eles informam e/ou encaminham a ligação para equipes especializadas da área Comercial e de Negócios, quando o questionamento é mais específico sobre os negócios.

A estratégia de monitoramento tem por objetivo a avaliação do compromisso do SENAI/PR 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 abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas SESI e SENAI e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, quais sejam: pedidos de informação de média e alta complexidade bem como os elogios recebidos pelo SENAI/PR via Portal da Transparência, Portal do SENAI, Portal da Indústria, telefone e e-mail. Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

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.

Nesse sentido, os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos ciclos de avaliação, portanto, trimestralmente.

Para atender às exigências da LAI, foi estabelecida a figura do "Responsável Superior". A Ouvidoria do SENAI/PR desempenha as atribuições do "Responsável Superior", sendo

responsável por tomar decisões sobre recursos apresentados nos casos de recusa, seja fundamentada ou não, ou de falta de resposta por parte do SAC. Por outro lado, o cargo de "Responsável Máximo" foi designado ao Gerente Executivo de Riscos e *Compliance* do Sistema Fiep, que tem a responsabilidade de analisar os recursos contra as decisões ou a falta de resposta do Responsável Superior, no que diz respeito ao acesso à informação por parte dos cidadãos.

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/PR, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

2. Sistemas e processos de acesso à informação do SENAI PR

O SENAI/PR 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.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SAC também recebe elogios 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/PR pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SENAI/PR - SAC

https://www.senaipr.org.br/transparencia/abrir-solicitacao-no-sac-6-31594-464858.shtml

Telefone Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

(41) 3271-9000 entre 8h e 18h

2.2 **Ouvidoria**

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

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/PR pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SENAI/PR - OUVIDORIA

Ouvidoria - Senai Paraná - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Paraná - Transparência SENAI (senaipr.org.br)

E-mail – OUVIDORIA

ouvidoria@sistemafiep.org.br

Telefone - OUVIDORIA

(41) 3271-9000 entre 8h e 18h

PRESENCIAL

Horário de atendimento entre 8h e 18h

Endereço: Avenida Cândido de Abreu, 200
Cep. 80.530-902

Tipos de Manifestação

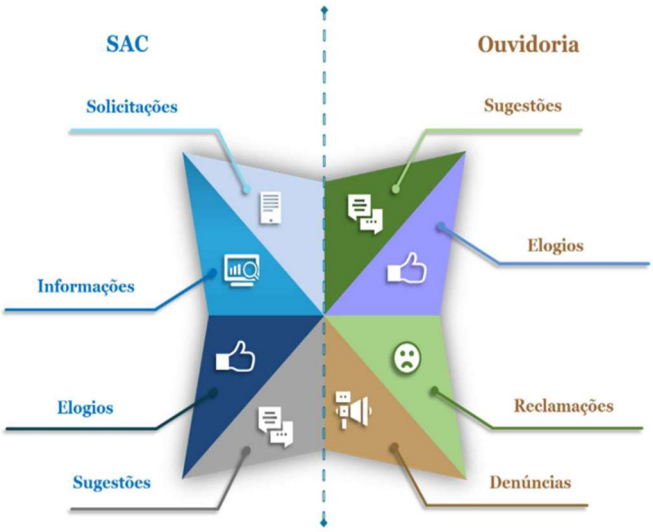
As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

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.



Processos de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/PR, 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.

- 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/PR.

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://www.senaipr.org.br/transparencia/integridade/

3. Resultados e Informações Gerais

Abaixo, demonstramos por meio de gráficos, a volumetria das manifestações, tanto de SAC, quando de Ouvidoria, no 1º TRI de 2025. Ressaltamos que, como não temos a segregação dos registros de SAC por casa, os gráficos relativos ao SAC deste relatório, são os mesmos demonstrados no relatório do SENAI/PR.

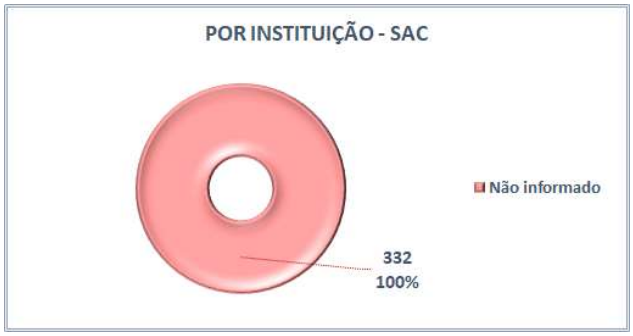
Gráfico 1

- O gráfico acima, demonstra o volume mês a mês, de manifestações recebidas no 1º TRI de 2025, cujo acumulado do ano são 332 manifestações.

Gráfico 2

O gráfico acima, demonstra o volume total de manifestações recebida no 1º TRI de 2025, por assunto. Como o campo "Assunto" no formulário, não é um campo obrigatório, a maioria vem sem essa informação. Por isso, do volume mais expressivo.

Gráfico 3



- No gráfico 3, não é possível indicar por casa, pois no formulário disponibilizado para preenchimento pelo cidadão, não pede tal informação.

Gráfico 4

- O gráfico acima, demonstra que recebemos 58 manifestações de Ouvidoria para a casa SENAI/PR, no 1º TRI de 2025.

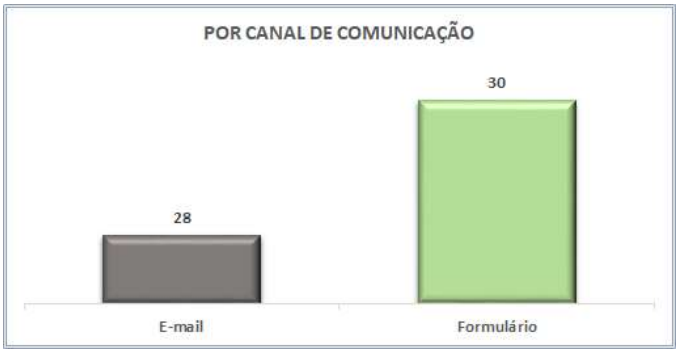
Gráfico 5

- O gráfico acima, demonstra o volume de manifestações registras no 1º TRI de 2025 para Ouvidoria SENAI/PR, com um total de 58 registros.

Gráfico 6

- No gráfico 6, é evidenciada a distribuição das manifestações por assunto, onde tivemos a maioria (58) relacionada a “Reclamação”.

Gráfico 7



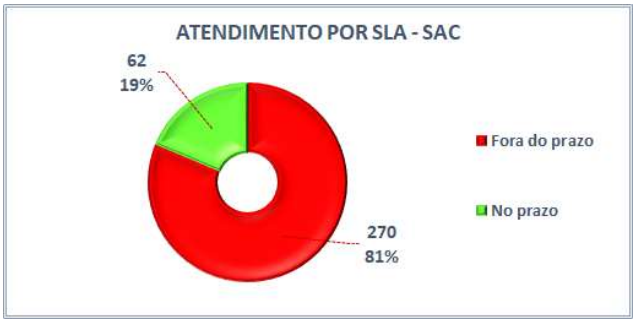
- No Gráfico 7, é possível evidenciar quais canais foram utilizados pelo cidadão, para registrar sua manifestação para Ouvidoria. Sendo, 30 foram realizadas por meio de formulário Portal da Transparência e 28 manifestações feitas direto para o e-mail da Ouvidoria.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 1º TRI de 2025, 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/PR. A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/PR.

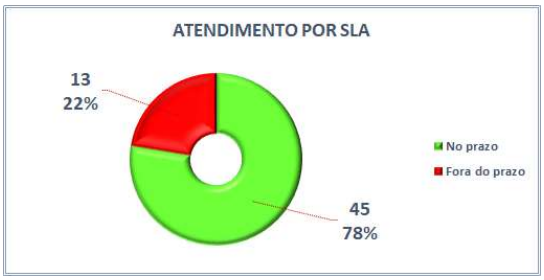
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Gráfico 8



- O gráfico nº 8, demonstra a performance de atendimento de todos os chamados/protocolos do trimestre. Sendo que 270 registros foram atendidos fora do prazo definido, em decorrência de mudanças no fluxo atual do processo, alterando a responsabilidade e ferramenta utilizada. O *SLA* atual é de 7 dias úteis ou 70 horas para resposta.

Gráfico 9



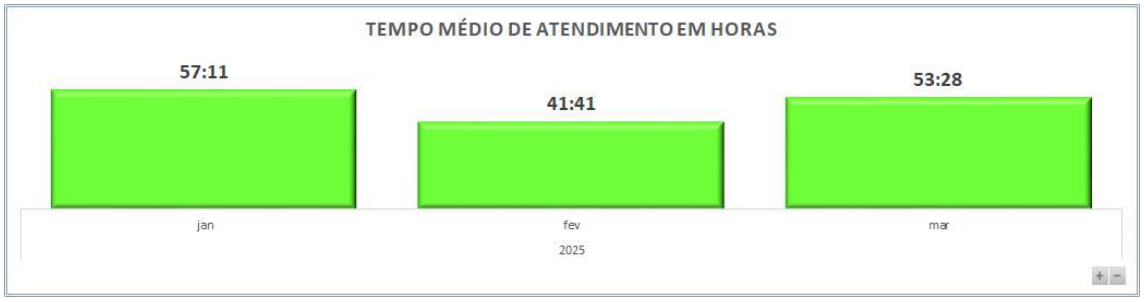
- Neste gráfico, demonstra a performance no atendimento de manifestações de Ouvidoria, metade dos atendimentos dentro do *SLA* estimado que é de 7 dias úteis, porém, 13 (22%) das manifestações foram atendidas depois do prazo e 45 (78%) foram atendidas foram do prazo. Nesses casos, havia a necessidade de melhores informações tanto por parte do manifestante, quanto da área envolvida.

Prazo médio de atendimento

Gráfico 10

- O prazo médio de atendimento do trimestre foi de 166h10horas, portanto, acima do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 70 horas ou 7 dias úteis. O indicador demonstra que as mudanças de processo e ferramenta ocasionaram impactos no prazo de atendimento.

Gráfico 11



- Em relação ao gráfico 11, o prazo médio de atendimento da Ouvidoria no segundo trimestre foi de 51h15horas, portanto, abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 70 horas ou 7 dias úteis.

5. Recomendações

Foram identificadas e implantadas algumas melhorias no processo, principalmente no registro de manifestações do SAC, pois havia a necessidade de que o cidadão fosse informado imediatamente ao seu registro, o número de protocolo da sua manifestação. Tais melhorias não demandaram nenhum valor de investimento, foram melhorias sistêmicas, desenvolvidas com recursos internos da própria área de Tecnologia.

a) A adequação e padronização do formulário de registro de manifestação do SAC, disponibilizado no site da casa, foi uma das melhorias implantadas. Definindo campos específicos com informações obrigatórias e necessárias, para a boa condução do atendimento;
b) Criação de uma programação automática, via robotização, que faz a leitura do formulário do SAC, transformado em e-mail e registra um ticket/chamado/protocolo no sistema corporativo – *Control Desk*, foi mais uma melhoria;

c) Criação de *dashboard* com Indicadores e informações mais claras e precisas do SAC, baseadas nos relatórios gerados pelo Sistema *Control Desk*, também foi uma melhoria identificada e já implantada;
d) Para 2025, foi realizada a transferência da gestão de SAC pela Gerência Executiva Comercial, devido a migração de atividades e falhas no sistema implantado o prazo de atendimento foi impactado;
e) Organização da disponibilidade do ícone "Ouvidoria" no site de todas as casas;
f) Criação de um formulário padrão para Ouvidoria, permitindo mais organização das informações recebidas e respectivas tratativas;
g) Desenvolvimento de *dashboards* para esclarecedores e com mais informações para Ouvidoria.

6. Conclusão

As melhorias implantadas são decorrentes de uma solicitação do Departamento Nacional, no sentido de que o cidadão deveria receber a confirmação do registro da sua manifestação, imediatamente a sua conclusão.

O SENAI/PR 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.