

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação SENAI - DR/AC

4º trimestre /2022

Sumário

Sumário	2
1. Introdução	3
2. Foco no Cliente	3
3. Procedimentos	5
4. Canais de Comunicação	6
4.1. SAC	6
4.2. Ouvidoria	7
5. Tipos de Manifestação	7
6. Processos de atendimento	8
7. Resultados e Informações Gerais do ano de 2022	9
8. Conclusão	11

1. Introdução

Em consonância com o SENAI - Departamento Nacional, o SENAI-DR/AC tem investido cada vez mais esforços na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva. Essa ação visa primordialmente aumentar o diálogo com a sociedade e demonstrar cada vez mais, o bom uso de recursos.

Após a implantação, ainda no ano de 2022, de uma série de propostas voltadas para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, daí incluídas a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI-DR/AC, reafirmou-se a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SENAI.

Dentre as melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2022, temos novos procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.



2. Foco no Cliente

Ao Diretor do Departamento Regional do SENAI no Acre, coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Um dos focos principais 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-DR/AC, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento foi inteiramente pensada na visão de compromisso que o SENAI-DR/AC tem com o cidadão/cliente.

Assim, a busca por melhorias e aperfeiçoamento se tornou contínua, buscando sempre melhorar cada vez mais os processos, utilizando novas ferramentas, sempre com o olhar na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

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.

No ano de 2022, foram realizados o total de 6.033 atendimentos, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC constante no Portal da Transparência.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, bem como os elogios recebidos pelo SENAI-DR/AC via Portal da Transparência, Portal do SENAI, Portal da Indústria, telefone e e-mail.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI-DR/AC, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva).

Recordando, um indicador deve ser mensurável, factível, válido, oportuno, reproduzível e sustentável, relevante e compreensível.

Convém ressaltar que dispor de fontes de dados de boa qualidade ajudar a criar indicadores de boa qualidade. Também deve ser mencionado que, além da qualidade das fontes e dados, o desempenho do indicador deve medir o que se supõe que deva medir.



Como salientado anteriormente, a qualidade dos indicadores depende da qualidade dos dados e de suas fontes. Deve-se incentivar todos os principais atores envolvidos, inclusive os que geram os dados e os administradores dos sistemas de informação, tanto usuários como avaliadores, a conhecer os pontos fortes e fragilidades do sistema. Os sistemas de informação que não conseguem proporcionar as bases para tomada de decisão contribuem para o desperdício dos escassos recursos e falta de informação confiável. Um sistema de informação eficiente gera produtos que têm valor cada vez maior para gerar melhorias no atendimento aos clientes.

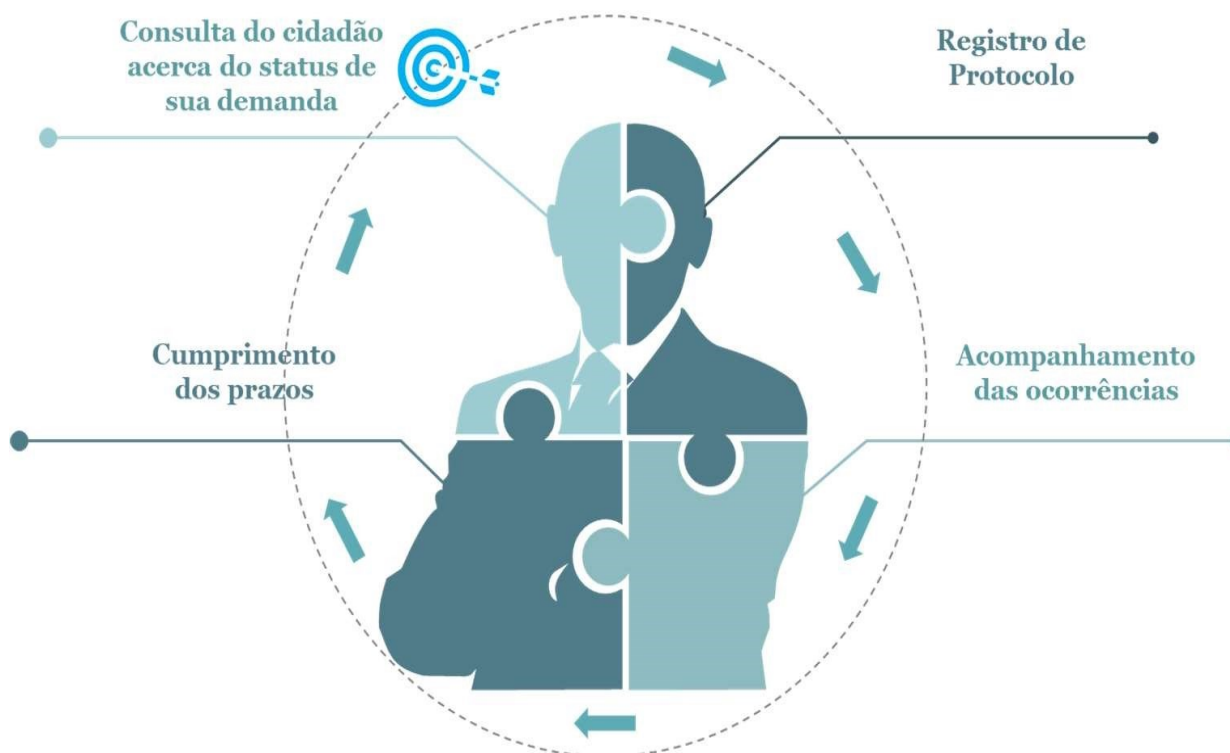
3. Procedimentos

Lembrando que o Programa de Compliance do SENAI-DR/AC tem, entre seus pilares, a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, objetivando sempre prevenir, detectar e remediar com a maior brevidade possível eventuais problemas que possam vir a interferir no desempenho da gestão da entidade e com isso, impactar negativamente na efetividade do Programa.

Assim sendo, os procedimentos de gestão a cargo da Ouvidoria fazem parte das diretrizes constantes no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação, portanto, a partir do exercício de 2023.

O SESI Departamento Regional do Acre possui um canal de acesso à informação implementado, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Observemos o fluxo estruturado acerca das consultas formuladas pelos nossos clientes:



O fluxo visa dar celeridade, confiabilidade e principalmente rastreabilidade aos atendimentos prestados, possibilitando ainda, que os dados sejam auditados.

4. Canais de Comunicação

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-DR/AC pelos seguintes meios de comunicação:



SAC - Serviço de atendimento ao cliente
Atendimento de segunda a
sexta-feira, das 07:30h às 17:30h.
(68) 3901-4467 / (68) 99985-6075



http://transparencia.sesiac.org.br/transparencia/sac_sesi/

Também existe a possibilidade de acesso presencial:



Escola SENAI - situada na Av. Epaminondas Jácome, nº 1260 -
Cadeia Velha CEP: 69.905-232 - Rio Branco - Acre

Instituto SENAI de Tecnologia - BR 364, km 5, Lote 6, Zona B, Setor 7, Distrito
Industrial- Rio Branco – Acre Telefone: (68) 3901-4502

Unidade Integrada Do Sistema FIEAC no Juruá - Rua Afonso Pena, Nº 910,
Bairro AABB - CEP 69980-000 - Cruzeiro do Sul - Acre - Telefone (68) 3322-6597

4.1. 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. É a primeira linha de contato com os nossos Clientes.

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, possibilitando visualizar eventuais gargalos durante o processo.

4.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Acre tem a missão mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI-DR/AC pelos seguintes meios de comunicação



Quando procurar a OUVIDORIA?

Passou pelos canais de atendimento de 1ª instância e não ficou satisfeito com a solução? Acione a ouvidoria

FIEAC / IEL / SESI / SENAI RIO BRANCO

ouvidoria@fieac.org.br
ouvidoria@ielac.org.br
ouvidoria@sesiac.org.br
ouvidoria@senaic.org.br

Segunda a sexta-feira
das 7h30 às 11h30
das 13h30 às 17h30

Rua Isaura Parente, 2710

UNIDADE INTEGRADA SESI/SENAI NO JURUÁ - CRUZEIRO DO SUL

ouvidoria@sesiac.org.br
ouvidoria@senaic.org.br

Segunda a sexta-feira
das 7h30 às 11h30
das 13h30 às 17h30

FIEAC IEL SESI SENAI
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA PELO FUTURO DO TRABALHO

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/AC, no link da Ouvidoria, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

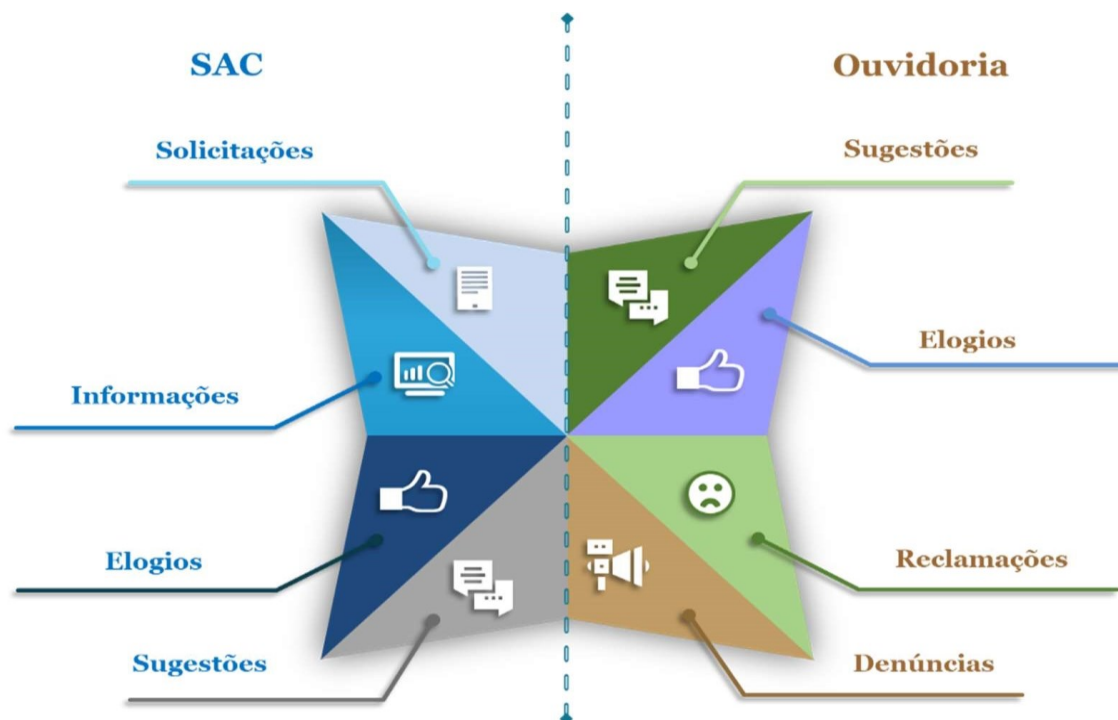
5. Tipos de Manifestação

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.

6. Processos de atendimento

Um fluxo de processos, também conhecido como Diagrama de fluxo de processos (Process flow diagram) é um diagrama comumente utilizado na produção de dados e para indicar o esquema geral do processo e seus fluxos. Algumas vezes simplificado para esquema de processo ou fluxograma de processo (em inglês Process Flow Diagram, ou PFD ou ainda flowsheet) foi adaptado para o gerenciamento empresarial com o objetivo de trazer o entendimento das fases do negócio ou dos procedimentos.



No mundo do atendimento, o objetivo do uso de um fluxograma é automatizar o processo de atendimento ao cliente. Trata-se de uma ferramenta visual que ajuda a organizar e gerenciar e-mails, contatos telefônicos e chats, fornecendo diretrizes para que sua equipe saiba como proceder com as solicitações que chegam até ela.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é trimestral e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do trimestre.

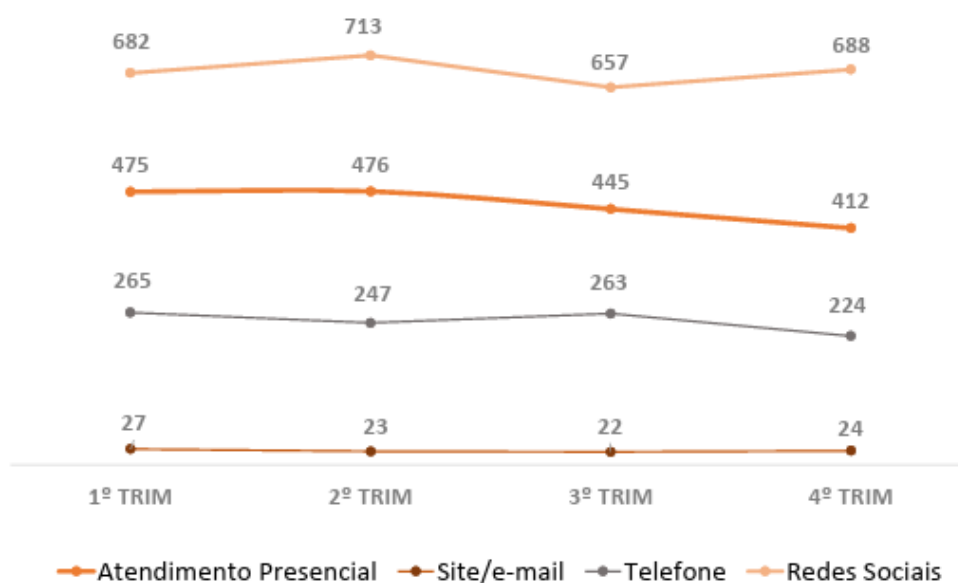
Podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fieac.org.br/senai/modules/integridade>

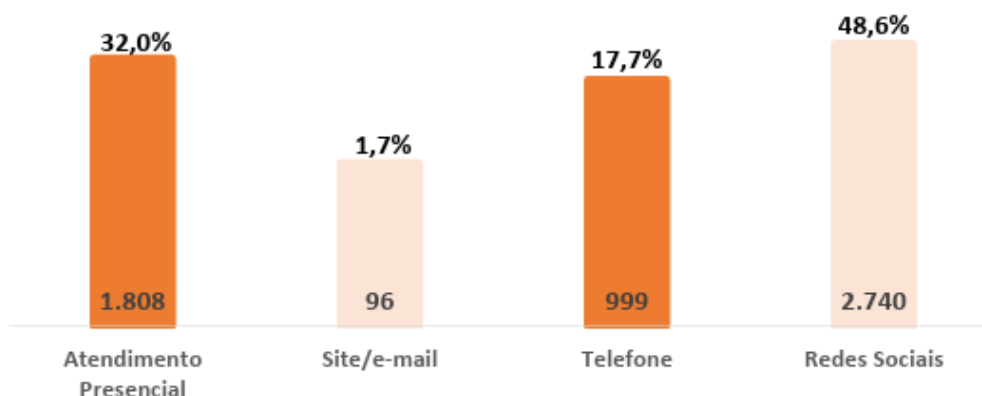
7. Resultados e Informações Gerais do ano de 2022

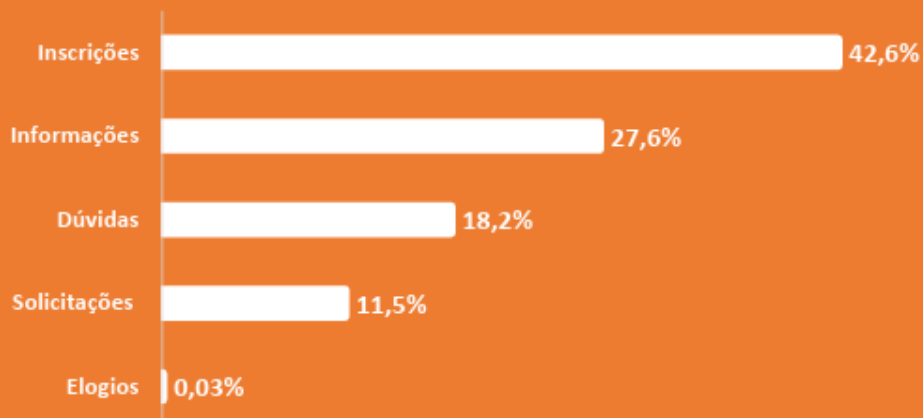
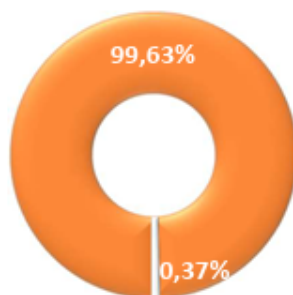
Em 2022, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AC realizou **5.643 atendimentos**, pelos seguintes canais: telefone, e-mail, site, mídias sociais, WhatsApp e atendimento presencial nas Unidades. Os sites se subdividem em site institucional e Transparência. As mídias sociais, por sua vez, se referem aos perfis do Instagram, Facebook e WhatsApp.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR CANAL

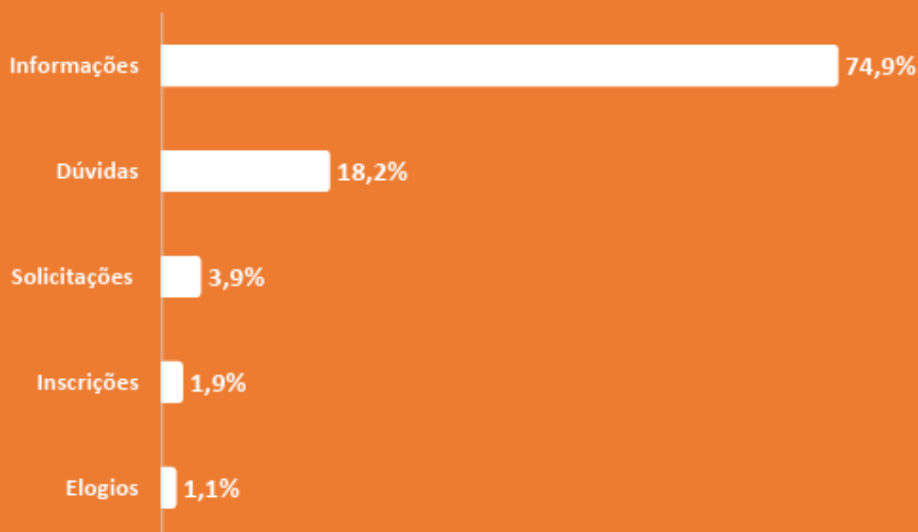


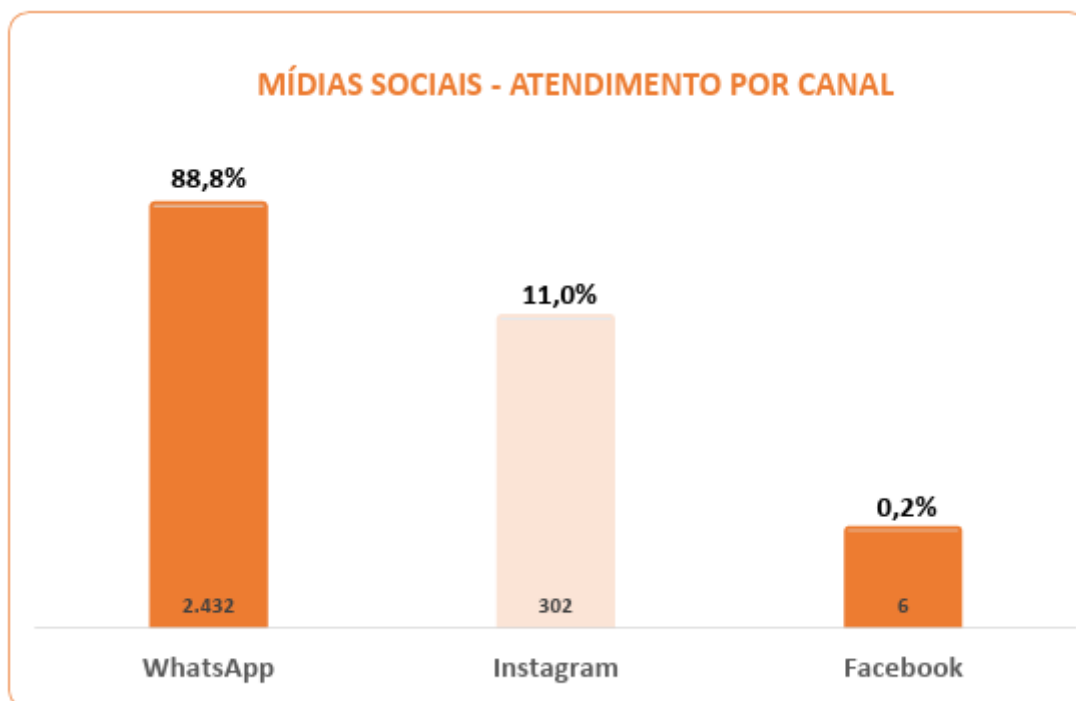
ATENDIMENTOS POR CANAL



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO**ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO**

■ Atendido no prazo □ Atendido Fora do Prazo

MÍDIAS SOCIAIS - ATENDIMENTO POR ASSUNTO



8. Conclusão

No ano de 2022, o SENAI-DR/AC conseguiu manter seu nível de atendimento dentro das expectativas, sempre pautando o bom atendimento como item permanente da agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva.

Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SENAI-DR/AC 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 dos prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão/cliente.

Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Por fim, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.