



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação SENAI/DRMG

Sumário

1. Introdução	2
2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	3
Tipos de Manifestação.....	1
Fluxo das demandas do SAC através dos canais de atendimento	2
Atuação estratégica	3
Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de acesso à informação.....	3
Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG - 2023	3
Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação	4
Tipo de Ocorrência - Total Geral.....	4
Tempo médio de atendimento das demandas (ocorrências)	4
Prazo médio de atendimento	5
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos	5
Acessibilidade	5
3. Ouvidoria	6
A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais.....	6
Tipos de Manifestação.....	6
Fluxo de registro da manifestação/denúncia Portal da Ouvidoria (via site ou telefone)	7
Processos de atendimento das manifestações	7
Processos de atendimento denúncias	8
Atuação estratégica	8
Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de Acesso à Informação	8
Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG	9
4. Recomendações	1
5. Conclusão	1

1. Introdução

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Regional de Minas Gerais (SENAI/DRMG) vem investindo consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Em conformidade com a Portaria Conjunta ME/CGU n.2 de fevereiro de 2021 e a Lei de Acesso a Informação (LAI), foi instituída a **Portaria nº 41/2022** que estabeleceu como incumbência da **Superintendência de Integridade do Sistema FIEMG** o monitoramento dos sistemas e processos de acessos à informação do SESI/MG e do SENAI/MG e definiu os responsáveis superior e máximos para decidir sobre os recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, conforme apresentados a seguir:

- **Gerência de Compliance:** responsável pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/MG e do SENAI/MG, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relativas ao tema.
- **Ouvidor Titular:** atuar como **responsável superior** para o efeito exclusivo de decidir como **instância recursal** sobre pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC.
- **Superintendente Regional do SESI – DR MG e Diretor Regional do SENAI – DR MG:** atuar como **responsável máximo** para o efeito exclusivo para decidir sobre os **recursos interpostos** sobre as decisões proferidas pelo responsável superior (Ouvidor).

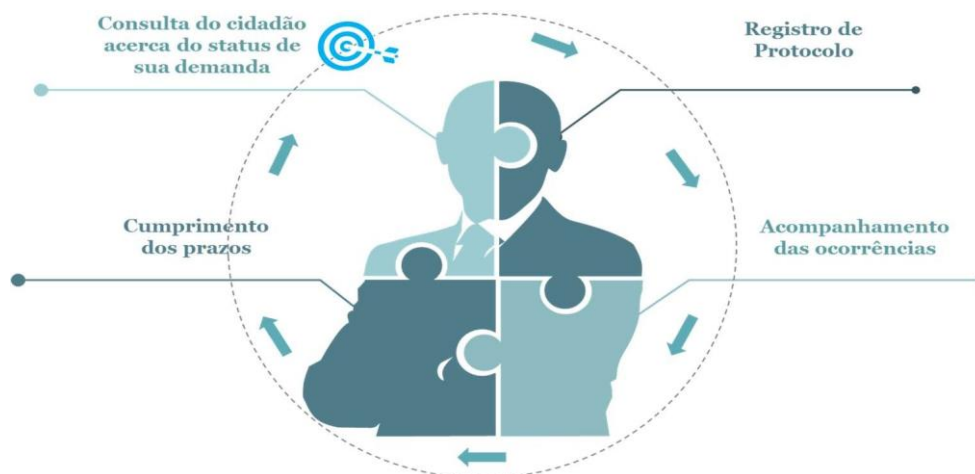
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes opções: “Recurso contra negativa do SAC a pedido de acesso à informação” ou “Reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação”, a depender do caso.

2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Nacional possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, solicitação, elogio, reclamação e sugestão apresentados pelo cidadão, bem como realizara gestão do fluxo interno do respectivo processo.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo interno da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



O cidadão pode ter acesso ao SAC através dos seguintes canais de comunicação:



Portal da Transparência / Fale Conosco:

<https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/Sac>

<https://www7.fiemg.com.br/fale-conosco>



Telefone: **4020-9030**



E-mail: **crc@fiemg.com.br**



Presencial: Av. do Contorno, 4520 / Ed. Albano Franco – 8º andar

Bairro: Funcionários

Cep: 30.110-028

Horário de Atendimento

08:00h às 17:00h (segunda à sexta feira, exceto feriados nacionais e municipais)

Tipos de Manifestação

São consideradas manifestações do SAC os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: sugestões, elogios, reclamações, informações e solicitações que são respondidas no ato do contato feito pelo cidadão ou de acordo com a complexidade é realizada a abertura de uma ocorrência que será devidamente encaminhada ao setor competente para análise, tratativa e retorno ao cliente.

Sugestões: quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados pelo SENAI/DR MG.

Elogios: quando se deseja relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado.

Reclamações: quando se deseja demonstrar alguma insatisfação com os serviços prestados.

Informações: quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados.

Solicitações: quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SENAI/DR MG.

Fluxo das demandas do SAC através dos canais de atendimento

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



Atuação estratégica

- Criação e acompanhamento de relatórios de todas as ocorrências geradas no atendimento;
- Acompanhamento do tempo médio de atendimento com o cliente;
- Acompanhamento do tempo médio de retorno das demandas dos clientes;
- Input e armazenamento de dados via integração sistêmica (CRM);
- Monitoramento das ligações com foco na qualidade do atendimento;
- Gravação de todos os contatos realizados com o cliente;
- Controle da fila no atendimento e retorno imediato ao cliente desistente na URA;
- Prestação de contas por meio do Portal da Transparência do SENAI/DR MG;
- Atua em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SENAI/DN.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/integridade>

Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de acesso à informação

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI/DR MG tem se aprimorado. No que se refere ao SAC em 2022, foram realizadas as seguintes melhorias:

- Automatização dos relatórios de acompanhamento das ocorrências;
- Automatização sistêmica de abertura de ocorrências otimizando o tempo de atendimento;
- Painel online de acompanhamento do tempo médio de atendimento;
- Redução do tempo de retorno ao cliente de todas as demandas recebidas;
- Fóruns e debates no âmbito do Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva;
- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Elaboração de normativos;
- Elaboração de planos de ação para harmonização de práticas e sistemas de gestão, entre outras iniciativas;
- Orientações aos Departamentos Regionais e Conselho Nacional do SENAI quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao cidadão – SAC e às adequações necessárias.

Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG - 2023

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2022, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

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/DN.

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.

No primeiro semestre de 2023 o SAC do SENAI/DR MG recebeu **4.003** demandas, sendo: **90,96%** por telefone, **7,14%** através do Fale Conosco, **0,72%** Ouvidoria e **1,1%** via e-mail. Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:

Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
E-mail	44	100%	0	0,00%	44
Plataforma de Negócios	3	100%	0	0,00%	3
Telefone	3.641	100%	0	0,00%	3.641
Fale Conosco	286	100%	0	0,00%	286
Ouvidoria	29	100%	0	0,00%	29
Presencial	-	-	0	0,00%	-
Chat	-	-	0	0,00%	-
WhatsApp	-	-	0	0,00%	-
Total Geral	4.003	100%	0	0,0%	4.003

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Tipo de Ocorrência	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	3.582	100%	0	0%	3.582
Solicitação	375	100%	0	0%	375
Reclamação	38	100%	0	0%	38
Sugestão	6	100%	0	0%	6
Elogio	1	100%	0	0%	1
Outro Assunto	1	100%	0	0%	1
Total Geral	4.003	100%	0	0%	4.003

Tempo médio de atendimento das demandas (ocorrências)

Tempo Médio de Atendimento

1,12

***Em dias**

% Conclusão no prazo

100%

% Conclusão fora do prazo

0,00%

Principais assuntos abordados nos pedidos de informação:

- Curso Qualificação: **31,43%**
- Curso Técnico: **29,85%**
- Curso Aprendizagem: **12,72%**
- Certificados (Cursos): **5,1%**

Prazo médio de atendimento

Todos os 4.003 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento foram atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

O prazo médio de atendimento foi de 1,12 dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 20 dias úteis (média e alta complexidade, respectivamente).

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/DR MG 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, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrerem em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No primeiro semestre de 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/DR MG, sendo todos os 4.003 pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instâncias recursais para o atendimento de sua requisição.

Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SENAI DR MG quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o 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, Fale Conosco (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC/DR MG no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SENAI.

3. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI/DRMG é a instância organizacional responsável pela comunicação e diálogo com os diversos públicos, internos e externos, da entidade.

Por meio do canal da Ouvidoria, é possível realizar manifestações ou denúncias de forma segura, privada e confidencial, garantindo ao manifestante a apuração imediata e imparcial.

Além dessas atribuições, foi designado à Ouvidoria no âmbito do SENAI/DRMG atuar como responsável superior para o efeito exclusivo de decidir como instância recursal sobre pedidos de acessos a informação não atendidos no Serviço de Atendimento ao Cidadão.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais

✓ **Portal da Ouvidoria:** receptivo disponibilizado por empresa terceirizada, com acesso disponível em: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>



0800 882 2525

24 horas por dia, 7 dias por semana



Presencial

Agendamento: (31) 3263-7767 / 7727

Av. do Contorno 4520 – 7º andar, Funcionários
Belo Horizonte / MG



ouvidoria@fiemg.com.br



<https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/ouvidoria>

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria pode ser realizado também via Portal da Transparência do SENAI/DRMG, no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/ouvidoria> .

Tipos de Manifestação

A Política Organizacional de Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do SENAI/DRMG(PO43.03) tem como objetivos: encorajar e facilitar o relato de manifestações e denúncias de irregularidades; tratar os relatos de forma adequada e tempestiva; garantir a proteção aos manifestantes, denunciantes e demais partes envolvidas; contribuir com a melhoria da governança de integridade do sistema FIEMG e orientar a conduta dos conselheiros, dirigentes, empregados e colaboradores, independentemente da posição hierárquica que ocupem.

São consideradas **manifestações de Ouvidoria** os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: **reclamações, elogios, melhorias de processos e sugestões, ou seja, relatos sobre ambiente de trabalho, queixas pessoais, comportamentos inadequados da gestão e colegas, pedidos de informação**, recurso contra negativa do SAC à pedido de acesso à informação, reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação.

Sugestão: quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos

Elogios: relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos.

Reclamações: quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão.

Pedidos de informação: quando necessitar de providências por parte de uma unidade/área do SENAI/DR MG.

São consideradas **denúncias** os relatos sobre suspeitas ou evidências de irregularidades ou algum fato grave, relacionados às condutas que estejam em desconformidade com as leis, com as políticas, normas internas, Programa de Integridade e com o Código de Conduta do SENAI/DRMG (ex: **assédio moral, assédio sexual, atos de violência, discriminações, fraudes, furtos, roubos, apropriações indébitas, falsificação de documentos, atos de suborno e corrupção, conflitos de interesses**, entre outros).

Fluxo de registro da manifestação/denúncia Portal da Ouvidoria (via site ou telefone)



Processos de atendimento das manifestações

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

Atendimento receptivo Ouvidoria

Recebe a manifestação;

- Registra
- Gera o protocolo.

Pré-Análise

- Classifica a manifestação

Apuração

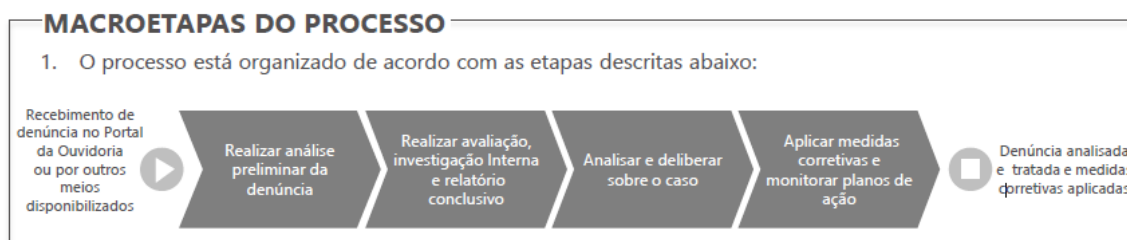
- Encaminha para área gestora, quando pertinente;
- Monitora as respostas e prazos.

Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área/gestor;
- Encaminha a resposta ao manifestante;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui a manifestação;
- Monitora plano de ação para os relatos averiguados como pertinentes

Processos de atendimento denúncias

O Fluxo das denúncias está organizado da seguinte forma, conforme IN.43.06:



Atuação estratégica

- Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações e denúncias;
- Acompanhar estatísticas e variações;
- Elaborar e analisa indicadores;
- Prestar contas por meio do Portal da Transparência do SESI/DRMG;
- Reportar ao Comitê de Integridade denúncias graves para deliberação colegiada.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo 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. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/integridade>

Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de Acesso à Informação

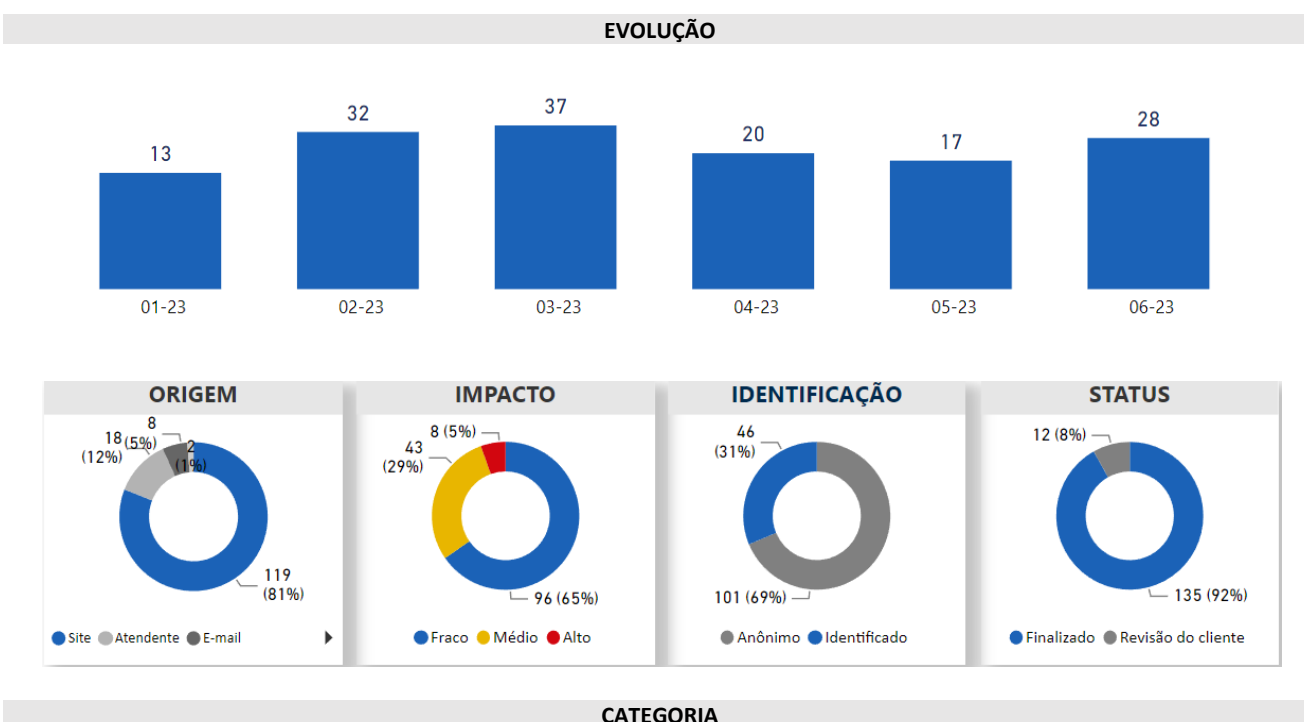
A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI/DRMG tem se aprimorado. No que se refere à Ouvidoria, a partir de 2021, foi disponibilizado um canal terceirizado para prestação de serviços de recebimento de manifestações/denúncias, por meio de sistema informatizado, disponível para o público interno e externo como medida de garantir maior sigilo e confidencialidade ao processo.

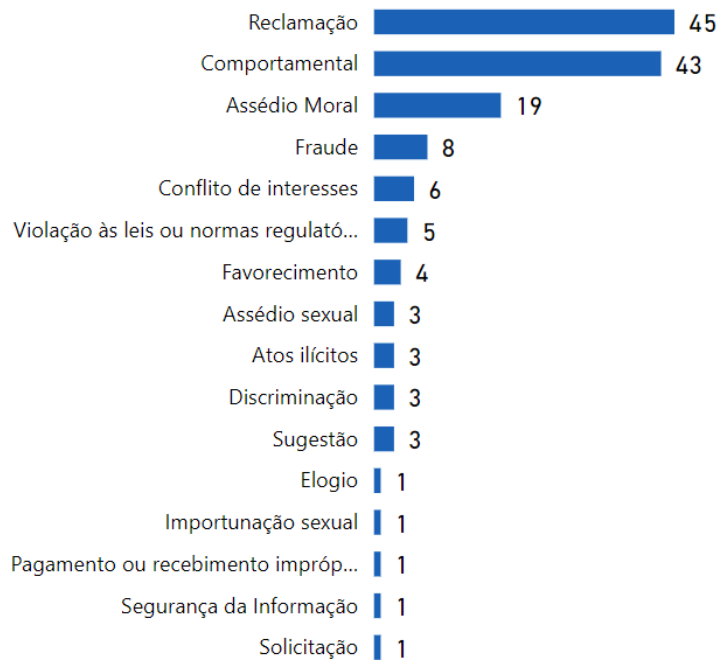
Em 2022, o SENAI/DRMG deu continuidade às ações de aperfeiçoamento, promovendo:

- Publicação de Portaria que institui o Comitê de Compliance para tratamento das denúncias (Portaria 03/2022);
- Atualização do Manual da Ouvidoria;
- Elaboração da Política Organizacional do Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do Sistema FIEMG (PO43.03);
- Elaboração da Instrução Normativa de Tratamento de Denúncias e Investigações Internas (IN.43.06).

Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG

No primeiro semestre de 2023 a Ouvidoria do SESI DRMG recebeu **147** relatos sendo, **106 manifestações** e **41 denúncias**, conforme demonstrativo mês a mês e indicadores abaixo:





PRAZO DE TRATAMENTO - DENÚNCIA

● Dentro do prazo ● Fora do Prazo



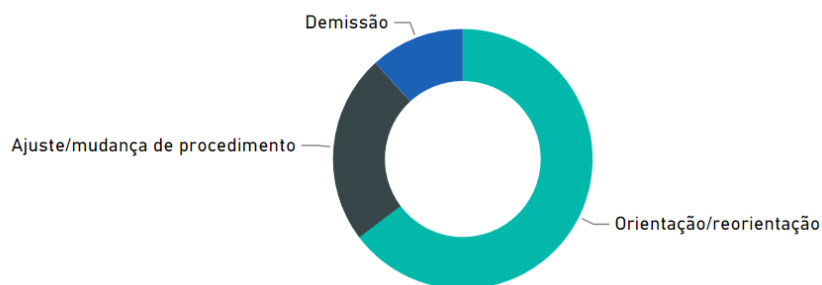
PRAZO DE TRATAMENTO - MANIFESTAÇÃO

● Dentro do prazo ● Fora do Prazo



AÇÃO DECORRENTE DE RELATOS PROCEDENTES

● Orientação/reorientação ● Ajuste/mudança de procedimento ● Demissão



4. Recomendações

Como observado, o exercício de 2022 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DR MG.

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento – pedidos de informação e elogios, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SENAI/DR MG, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados em 2022, foram avaliadas e discutidas com o SENAI/DR MG medidas a serem consideradas no plano de aprimoramento do SAC.

Uma delas foi a manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação simultaneamente, que permitam maior celeridade no processo de reporte.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria a ser avaliada pela área gestora é a possibilidade de rastrear os resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI/DR MG.

Registra-se aqui, que no projeto intitulado “SAC Fase 3” estão previstas melhorias para o exercício de 2023, com a implementação de novas funcionalidades na ferramenta utilizada pelo SAC e Ouvidoria.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SENAI/DR MG abrangerão, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

5. Conclusão

Em 2022, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva foi intensa no âmbito do SENAI/DR MG. 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 MG 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.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item: “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.