

A person's hands are shown interacting with a tablet. The background is a blurred office setting. Overlaid on the image are several digital icons: a document, a gear, a shield, a globe, and a person icon, all connected by glowing lines and circles, suggesting a network or data flow.

**Relatório de Monitoramento de
atividades dos Canais de Acesso à
informação**

2022

Departamento Regional do ES

Sumário

1	Introdução	2
2	Sistemas e processos de acesso à informação	3
2.1	SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	3
2.2	Ouvidoria	3
2.3	Processo de atendimento	5
2.3.1	Atendimento	5
2.3.2	Tratamento	5
2.3.3	Resposta	5
2.3.4	Atuação estratégica	5
3	Resultados e Informações Gerais	5
3.1	Pedidos de acesso à informação – 2022	6
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação em 2022	6
3.1.2	Categorização dos contatos por assunto	7
3.1.3	Portal da Transparência	7
4	Indicadores de Desempenho	8
5	Recomendações	8
6	Conclusão	9

1 Introdução

O presente relatório visa apresentar os aspectos gerais do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações e elogios direcionados ao SENAI-ES, bem como as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação referentes ao ano de 2022.

Em 2022 o SENAI-ES sob coordenação do Departamento Nacional para atendimento as diretrizes de compliance e em cumprimento de normas internas e externas relativas a transparência passiva, implementou a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com estabelecimento de procedimentos, instâncias recursais, dentre outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso a informação do SENAI-ES.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SENAI-ES exerce as atribuições de **“Responsável Superior”**, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

Já ao Superintendente do SENAI-ES 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.

Em 2022 também ocorreu a definição do **“Responsável pelo Monitoramento”**, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI-ES, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

Foi definido como responsável pelo monitoramento a Gerência Executiva Jurídica e de integridade.

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

2 Sistemas e processos de acesso à informação

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Regional do ES 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.

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 seus pedidos de informação ao SENAI-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SENAI-ES

<http://transparencia.senaies.com.br/Contato>

Site do SENAI-ES

<https://senaies.com.br/fale-conosco/>

Telefone	Presencial
<p>Segunda a Sexta (exceto feriados) 07:00 as 19:00</p> <p>0800 102 0880</p>	<p>Segunda a Sexta (exceto feriados) 09:00 as 18:00</p> <p>Sede Regional SENAI Avenida Nossa Senhora da Penha, 2053 - Santa Lúcia Vitória - ES - CEP 29053-913</p> <p>FORMULÁRIO (para atendimento presencial)</p> <p>Download</p>

2.2 Ouvidoria

O objetivo principal da Ouvidoria é promover um diálogo que proporcione solução qualificada aos problemas que dificultam ou impeçam a satisfação das partes envolvidas.

Sua atuação propicia a criação de vínculos de confiança recíproco entre as partes, ao mediar soluções que permitam, sempre que possível, atender o interesse das

partes envolvidas, o que proporciona a construção de uma relação de confiança, sólida e duradoura.

São três os objetivos específicos da Ouvidoria:

- I. Mediar o diálogo entre a entidade e seus públicos, de forma a promover a solução de questões relevantes;
- II. Representar os interesses dos públicos demandantes;
- III. Sistematizar as informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

Além destas atribuições exerce 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-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SENAI-ES

<http://transparencia.senaies.com.br/Ouvidoria>

Site do SENAI-ES

https://findes.legaletica.com.br/client/se_report_channel.aspx

Telefone	E-mail
Telefone: 0800 591 6144 Segunda a Sexta 08:00 as 20:00	ouvidoria@findes.org.br

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-ES, 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.

Site da transparência do SENAI-ES

<http://transparencia.senaies.com.br/Contato>

2.3 Processo de atendimento

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

2.3.1 Atendimento

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

2.3.2 Tratamento

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para a área gestora quando necessário;
- Monitora as respostas e prazos.

2.3.3 Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

2.3.4 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-ES.

3 Resultados e Informações Gerais

Desde 2020 a Coordenação que cuida dos Canais de acesso à informação dos cidadãos capixabas, vem aprimorando suas atividades de modo que consiga fazer entregas ainda mais consistentes, eficientes e com total foco no cliente.

Em 2022 o SENAI-ES manteve seu compromisso com o cidadão, para isso, reestruturou suas ferramentas de controle e recebimento de mensagens, trouxe um profissional específico para cuidar da equipe e controles de atendimento, aderiu ao conceito de Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Seguindo as diretrizes de 2022, trouxe evolução aos processos de monitoramento e controle sobre o atendimento prestado pelo SAC do SENAI-ES. Neste ano, o atendimento telefônico começou a passar por mudanças para que nos próximos

anos haja a amplitude do uso de ferramenta Omnichannel. O objetivo é proporcionar um atendimento cada vez mais humanizado, porém com medições e controles que permitam melhorias contínuas com foco total no cidadão.

Vale também ressaltar que seguimos com o compromisso de manter atualizado nossos manuais e processos.

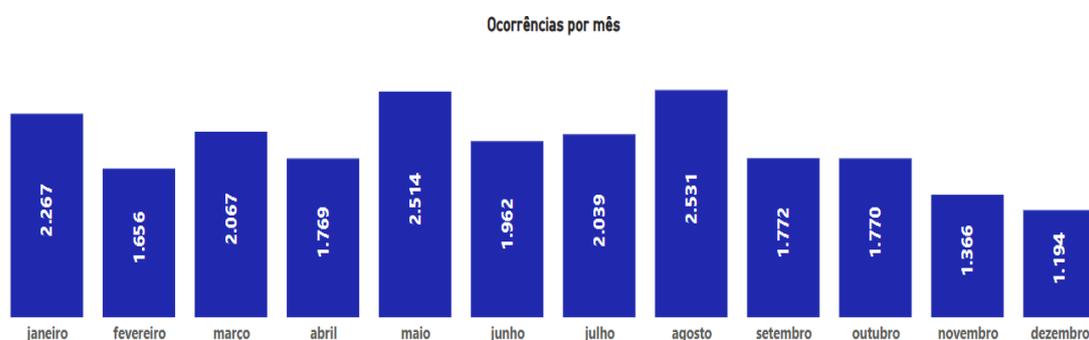
3.1 Pedidos de acesso à informação – 2022

Durante o ano de 2022, foram registrados um total de 22.907 atendimentos prestados ao cidadão no SAC do SENAI-DR/ES. No período, houve 22.907 atendimentos, dos quais 20.976 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, representando 91,57% dos atendimentos. Os restantes 8,43% (1.931 atendimentos) referiram-se a suporte às unidades de ensino, principalmente via telefone, onde foi prestado um "pré-atendimento".

Esses dados demonstram a alta demanda por informações e esclarecimentos prestados pelo SAC, com uma pequena, mas consistente, necessidade de suporte direto às unidades de ensino ao longo do ano.

3.1.1 Quantidade de pedidos de informação em 2022

O gráfico abaixo demonstra a distribuição mensal do total de registros feitos pelo SAC do SENAI-ES para atender aos cidadãos que procuraram nossos canais, durante o ano de 2022.



O gráfico¹ acima demonstra declínio na quantidade de registros de janeiro a abril e um leve aumento a partir de maio. A queda nos registros entre fevereiro

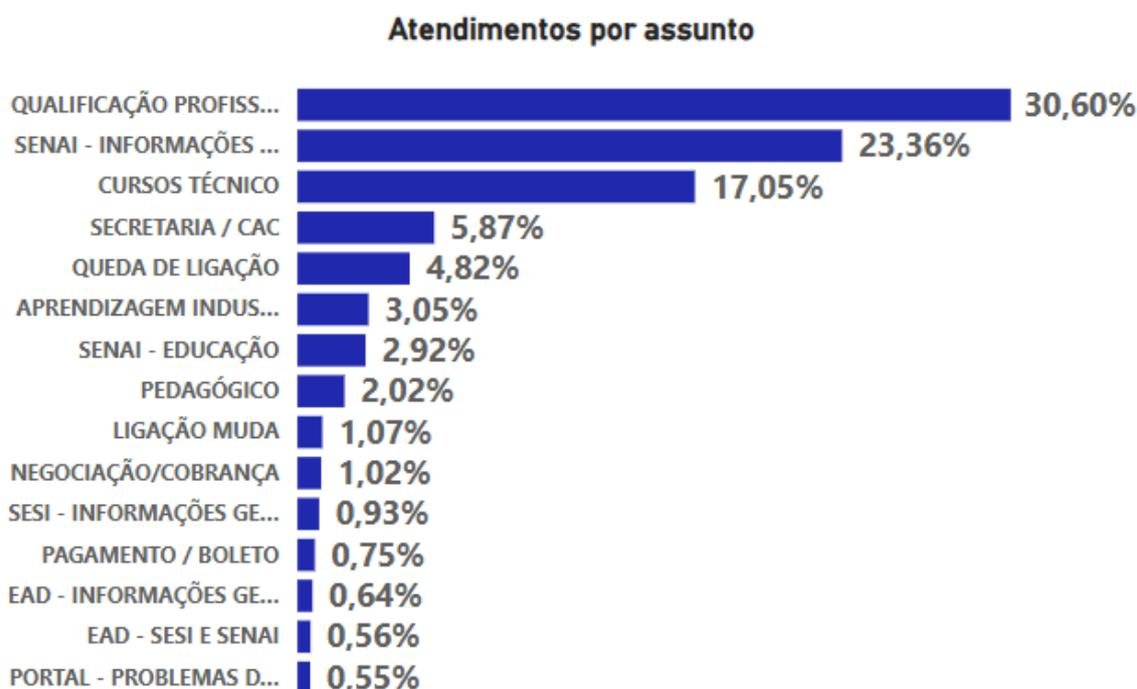
¹ Nota diferença nos totais dos meses de janeiro fevereiro e março entre os relatórios. A questão se justifica pelo refinamento de processos após a migração dos canais de atendimento para uma ferramenta

e março são justificadas pelo fim do período de matrícula/rematrícula para o ano letivo de 2022 em SENAI-DR/ES.

3.1.2 Categorização dos contatos por assunto.

Durante o ano de 2022, o total de registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES foram distribuídos em classificações conforme a seguir.

ATENDIMENTOS POR ASSUNTO – SENAI/ES



No gráfico acima conseguimos acompanhar o comportamento dos cidadãos, que buscam os canais do SAC do SENAI-ES.

3.1.3 Portal da Transparência.

Nos exercícios de 2022, não tivemos nenhum registro oficial no canal disponível no Portal da Transparência do SENAI-ES. O número total de registros que aparece (01) refere-se a testes feitos de maneira espaçada com o objetivo de conferir se

omnichannel*, que possibilitou entender e separar as respostas tratadas pelos agentes de atendimento e as que foram respondidas por chatboot**, por exemplo.

*omnichannel - é uma tendência do varejo que se baseia na concentração de todos os canais utilizados por uma empresa.

**chatboot - é um software baseado em uma Inteligência Artificial capaz de manter uma conversa em tempo real por texto ou por voz.

a ferramenta está em funcionamento e apta para receber os registros dos cidadãos.

4 Indicadores de Desempenho

Para realizar o acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, temos como indicador o tempo que os operadores de atendimento usam para abrir, tratar e encerrar os registros recebidos no SAC SENAI/ES, a este indicador damos o nome de SLA² - acordo de nível de serviço. Neste sentido, no ano de 2022, o indicador do SLA no SENAI-DR/ES chegou a 96,19% de registros respondidos dentro do prazo, consideramos como atendidos dentro do prazo os atendimentos finalizados com menos 24 horas entre abertura e o encerramento da ocorrência. Estamos atuando para mantermos os níveis de serviços nos próximos anos.

Vale ressaltar que seguimos buscando por melhorias nos processos para que as medições, como por exemplo de SLA, sejam mais assertivas e de maneira que consigamos medi-las com uma periodicidade cada vez mais dinâmica. Tornando-o, inclusive, um dos pilares de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.

5 Recomendações

O SENAI/ES reafirma seu compromisso com a melhoria contínua das atividades relacionadas aos canais de acesso à informação. Para isso, desenvolve diversas iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão, incluindo:

- Investimentos em ferramentas digitais;
- Participação em fóruns, eventos e campanhas (internas e externas) voltadas ao treinamento e capacitação dos colaboradores, em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão.

Destaca-se a importância da utilização de ferramentas de apoio à gestão, como:

- Business Intelligence (BI): essencial para apuração de resultados, acompanhamento de indicadores e suporte à tomada de decisões, com foco na melhoria dos processos;
- Customer Relationship Management (CRM): utilizado para o registro de demandas, emissão de protocolos e monitoramento dos atendimentos realizados.

² SLA é a sigla para o termo em inglês Service Level Agreement. Traduzindo para o português, significa Acordo de Nível de Serviço.

Além disso, merecem destaque as iniciativas permanentes como:

- A revisão contínua de políticas internas, regulamentos e procedimentos dos canais de atendimento, garantindo maior clareza e alinhamento das condutas dos colaboradores;
- A busca constante pela melhoria do desempenho nas atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão, visando alcançar resultados cada vez mais eficientes em todos os indicadores de desempenho.

6 Conclusão

No ano de 2022 o SENAI-DR/ES vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. O exposto neste relatório demonstra que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Com o objetivo de ampliar o quantitativo de registros atendidos dentro do prazo e garantir a qualidade nas entregas, foi identificada a necessidade de implementação de ações visando o aperfeiçoamento dos processos de atendimento aos pedidos de acesso de informação, em vista disto, durante o ano de 2022 alcançamos o SLA de 96,19% de registros respondidos dentro do prazo e com o objetivo de mantermos nos próximos anos. Ressaltamos ainda que durante este período, utilizamos a ferramenta de omnichannel que integra telefonia e outros canais de atendimento como WhatsApp e Chatweb e estamos em momento de avaliação/implantação com serviços de redes sociais, Facebook e Instagram na ferramenta de onmichannel, com o objetivo de agilizar o processo de abertura/encerramento de ocorrência dentro do prazo do SLA estabelecido no SENAI-DR/ES.

O compromisso com o cidadão continua e por isso ao longo do exercício de 2022, melhorias serão trazidas e apontadas. Seguiremos reestruturando os processos internos e mantendo os canais ativos para possibilitar o acesso à informação.