

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 medal, all connected by glowing lines and circles, suggesting a network or data flow.

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

**2023**

**Departamento Regional do ES**

## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Sistemas e processos de acesso à informação.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3</b>	<b>Processo de atendimento .....</b>	<b>5</b>
2.3.1	Atendimento.....	5
2.3.2	Tratamento.....	5
2.3.3	Resposta.....	5
2.3.4	Atuação estratégica .....	5
<b>3</b>	<b>Resultados e Informações Gerais.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Pedidos de acesso à informação - 2023 .....</b>	<b>6</b>
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação por semestre.....	6
3.1.2	Categorização dos contatos por assunto .....	7
3.1.3	Portal da Transparência.....	8
<b>4</b>	<b>Indicadores de Desempenho.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Recomendações .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>9</b>

## 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 exercício de 2023.

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> <div data-bbox="1061 1400 1220 1512"><p><b>FORMULÁRIO</b> (para atendimento presencial)</p><p>Download</p></div>

### 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](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.

O exercício de 2023, 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, cabe destacar que no mês de maio de 2023 foi implementada mudança nos canais de atendimento. 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 - 2023**

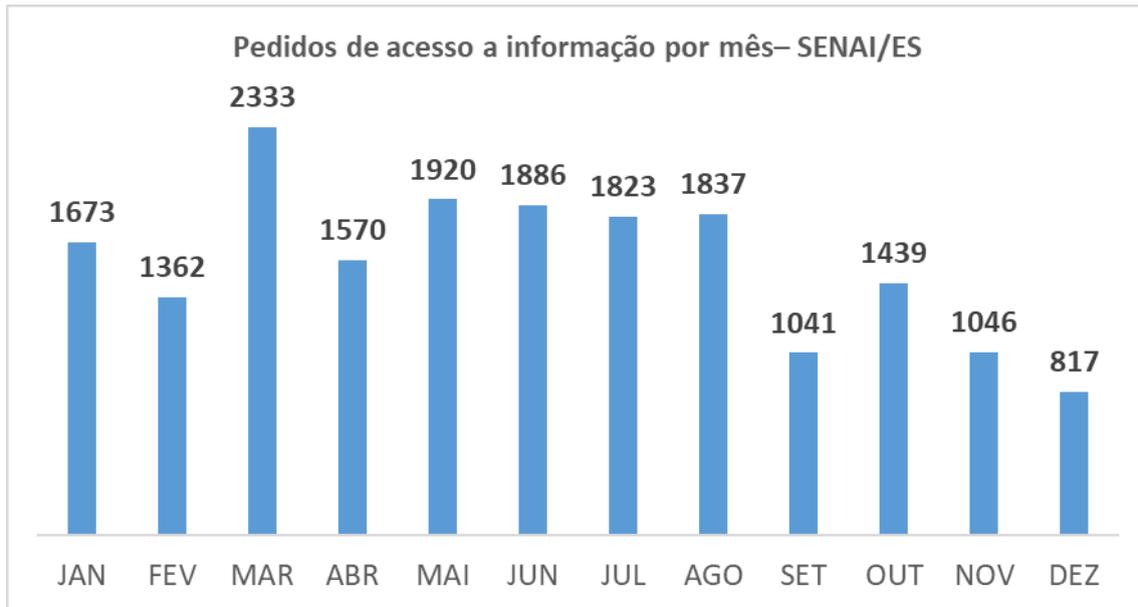
No exercício de 2023 foram feitos 19.343 registros de atendimentos prestados ao cidadão, sendo 596 através das redes sociais do SENAI/ES e outros 18.747 através dos canais de atendimento ao cidadão do SENAI/ES. Destes, 17.881 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, isso corresponde a 95,38% dos registros, sendo que outros 4,62% referem-se a suporte as unidades de ensino, através, principalmente, do telefone, onde é prestado um “pré-atendimento” e acompanhamento das ligações que são recebidas diretamente nas unidades, mas que por ventura, não são atendidas nos primeiros toques.

Além destes, ainda houveram registros de Solicitações, Reclamações, Sugestões e Elogios que somados totalizam 89 registros. Há de se considerar também, os registros específicos para rematrícula (28), inclusive, este acompanhamento é tratado de maneira específica por ser uma dinâmica que o SENAI-DR/ES possui e que está em constante evolução: a ativação de cadastro de interesse que ocorreu em 2023 para suprimos as mais diversas vagas oferecidas por nossas UNs.

Finalizando, citamos que no período analisado tivemos 1 registro no Portal da Transparência do SENAI-DR/ES, sendo este para teste da ferramenta e sua usabilidade. Apesar de os canais disponíveis no Portal da transparência do SENAI-DR/ES não terem registros de solicitações durante o exercício de 2023, os mesmos seguem disponíveis a todos os cidadãos.

#### **3.1.1 Quantidade de pedidos de informação por semestre**

A seguir será demonstrado a distribuição, por semestre do total de registros feitos pelo SAC do SENAI-ES para atender aos cidadãos que procuraram nossos canais, em 2023.



O gráfico<sup>1</sup> acima demonstra o comportamento do cidadão ao longo do ano, onde notamos fluxo constante, o que justifica essa padronização são as duas entradas de alunos que são feitas ao longo do ano, o que gera um fluxo contínuo de atendimentos e demandas.

### 3.1.2 Categorização dos contatos por assunto

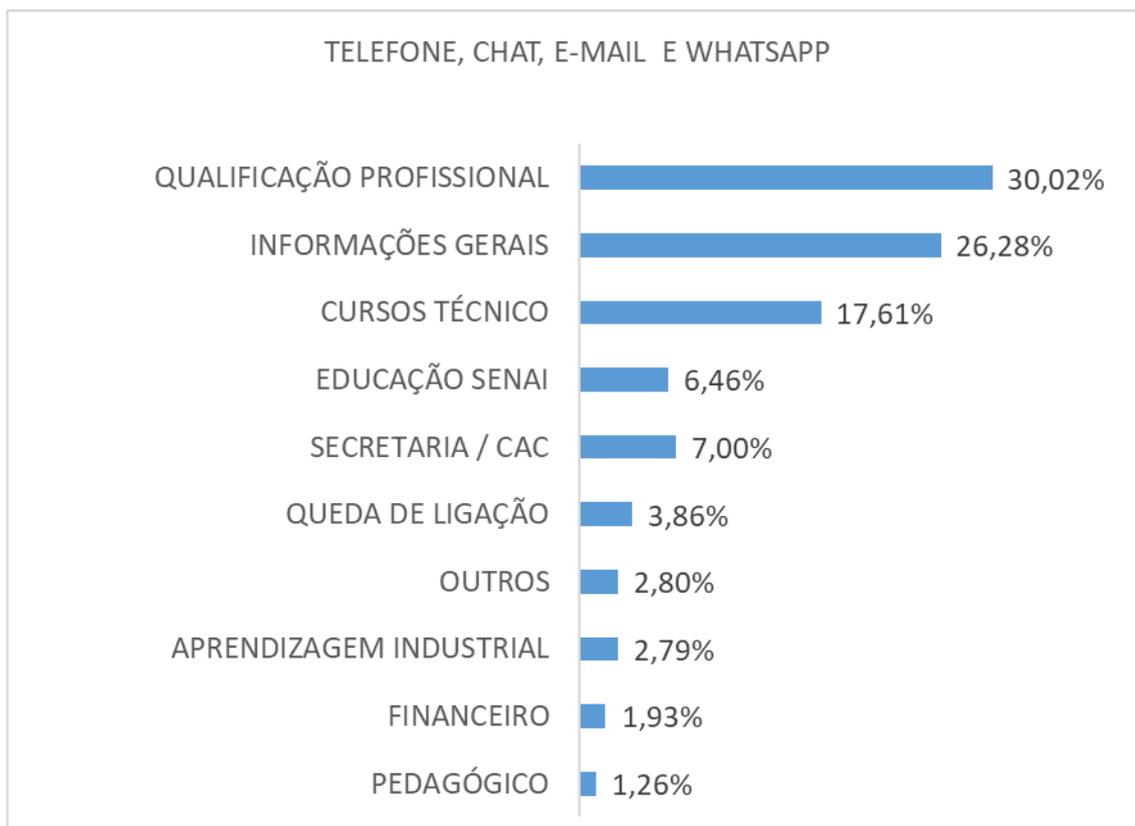
No exercício de 2023, o total de registros feitos no SAC do SENAI-ES foi distribuído em classificações conforme a seguir.

<sup>1</sup> 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 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

### 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.

No exercício de 2023, assim como em 2022, não tivemos nenhum registro oficial no canal disponível no Portal da Transparência do SENAI-ES. O número total de registros realizados em 2023 foi (1) referente a testes feitos com o objetivo de conferir se a ferramenta estava funcionando e apta para receber os registros dos cidadãos.

A plataforma está com seu funcionamento adequado.

## 4 Indicadores de Desempenho

No exercício de 2023, nosso maior indicador foi o tempo que os agentes de atendimento usavam para abrir, tratar e encerrar os registros recebidos no SAC SENAI-ES. Mesmo que por processos manuais, o controle chegou a 91,7% de registros respondidos dentro do prazo. A este indicador damos o nome de SLA

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

Vale ressaltar que em 2023 buscamos melhorias nos processos para que as medições, por exemplo, de SLA fossem mais assertivas e de maneira que a 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.

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

Durante o exercício de 2022 foram implementadas várias ações voltadas ao

aperfeiçoamento dos processos de atendimento aos pedidos de acesso de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC-DR/ES. Durante o exercício de 2023, estas foram colocados em prática. A contratação da ferramenta da omnichannel, e mudanças na telefonia das unidades do SENAI-ES.

O compromisso com o cidadão continua e por isso ao longo do ano de 2024, melhorias serão trazidas e apontadas. Seguiremos reestruturando os processos internos e disponibilizando diversos canais para possibilitar o acesso à informação, e embora o indicador monitorado não tenha apresentado resultados que denotem qualquer apontamento significativo, o mesmo seguirá sendo sob o olhar da gestão afim de mantermos o compromisso em garantir observância sobre os processos que dão ao cidadão a manutenção de seus direitos juntos ao Sistema Industria, em especial ao SENAI/ES.