



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à informação

2024

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 – 2024 6	
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação no ano de 2024.....	7
3.1.2	Categorização dos contatos por assunto.	7
3.1.3	Portal da Transparência.....	8
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 referente ao ano de 2024.

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

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.

O exercício de 2024, 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 2024

Durante 2024, foram registrados um total de 16.562 atendimentos prestados ao cidadão no SAC do SENAI-DR/ES.

No 1º trimestre, houve 5.568 atendimentos, dos quais 5.428 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, representando 97,47% dos atendimentos. Os restantes 2,53% (140 atendimentos) referiram-se a suporte às unidades de ensino, principalmente via telefone, onde foi prestado um "pré-atendimento".

Durante o 2º trimestre de 2024, o número de atendimentos foi de 4.328. Desses, 4.223 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 97,57% dos atendimentos, enquanto os outros 2,43% (105 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

No 3º trimestre de 2024, foram registrados um total de 4.223. Dos quais 4.106 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, representando 97,47% dos atendimentos. Os Demais atendimentos foram relacionados ao suporte das unidades de ensino aproximadamente 2,76% (117 atendimentos).

No último trimestre do ano, foram registrados um total de 2.443. Dos quais 2.385 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, representando 97,63% dos atendimentos. Os Demais atendimentos foram relacionados ao suporte das unidades de ensino aproximadamente 2,37% (48 atendimentos).

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 2024

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 2024.

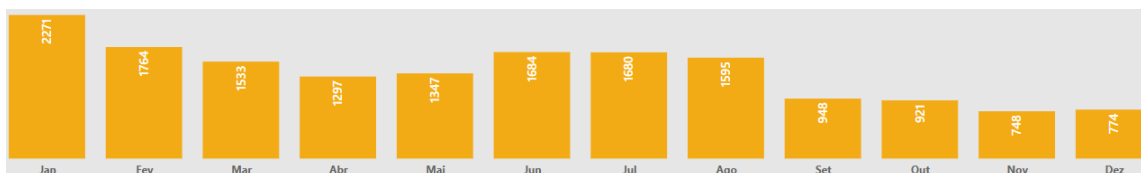


Figura 1, Fonte: CRM Dynamics 365, relatório extraído em 14/01/2025 referente as solicitações mensais para a entidade de SENAI.

A *Figura*¹ acima demonstra um declínio na quantidade de registros de janeiro a abril e um leve aumento a partir de maio. A queda nos registros entre fevereiro e março é justificada pelo fim do período de matrícula/rematricula para o ano letivo de 2024 no SENAI-DR/ES. Já no final do período do 2º trimestre, inicia-se a campanha de cursos técnicos 2024/2, que finaliza no mês de agosto, justificando o aumento da demanda nesse período. No último trimestre de 2024, a solicitação referente a assuntos relacionados ao SENAI tende a ter um declínio no volume de solicitações no fim do período letivo.

3.1.2 Categorização dos contatos por assunto.

No Durante o ano de 2024, o total de registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES foram distribuídos em classificações conforme a seguir:

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 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.



Figura 2 - Fonte: CRM Dynamics 365, relatório extraído em 15/01/2025 referente aos principais assuntos solicitados mensais para a entidade de SENAI.

Na *Figura²* acima conseguimos acompanhar as principais solicitações dos cidadãos, que buscam os canais do SAC do SENAI-ES.

3.1.3 Portal da Transparência.

No ano de 2024, houveram um total de 15 registros no portal da transparência. As solicitações foram relacionadas a dúvidas/informações que foram atendidas e resolvidas com a equipe de SAC dentro do prazo de SLA, durante este período o Portal da Transparência do SENAI-ES apresentou perfeito funcionamento. São realizados testes mensais para garantir o funcionamento apto 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 2024, o indicador do SLA no SENAI-DR/ES chegou a 95,80% 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.

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.

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.

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

6 Conclusão

Em 2024, 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 2024 alcançamos o SLA de 95,80% de registros respondidos dentro do prazo e com o objetivo de mantermos nos próximos este indicador. Ressaltamos ainda que durante este período, utilizamos a ferramenta de ominichannel 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 2024, melhorias serão trazidas e apontadas. Seguiremos reestruturando os processos internos e mantendo os canais ativos para possibilitar o acesso à informação.