



Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à informação

2º TRI 2025

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 – 1º e 2º trimestre 2025.....	6
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação por trimestre.....	6
3.1.2	Categorização dos contatos por assunto.	7
3.1.3	Portal da Transparência.....	7
4	Indicadores de Desempenho.....	7
5	Recomendações.....	8
6	Conclusão.....	8

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 **1º e 2º trimestre de 2025**.

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 881 3602 24h/7 dias da semana	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 – 1º e 2º trimestre 2025

Durante o **1º trimestre de 2025** foram registrados 4.828 atendimentos prestados ao cidadão no SAC do SENAI-DR/ES. Destes, 4.705 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, isso corresponde a 97,45% dos registros, sendo que outros 2,55% referem-se a suporte as unidades de ensino, através, principalmente, do telefone, onde é prestado um “pré-atendimento”.

Durante o **2º trimestre de 2025**, o número de atendimentos foi de 3.162. Desses, 3.079 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 97,37% dos atendimentos, enquanto os outros 2,63% (83 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

3.1.1 Quantidade de pedidos de informação por trimestre

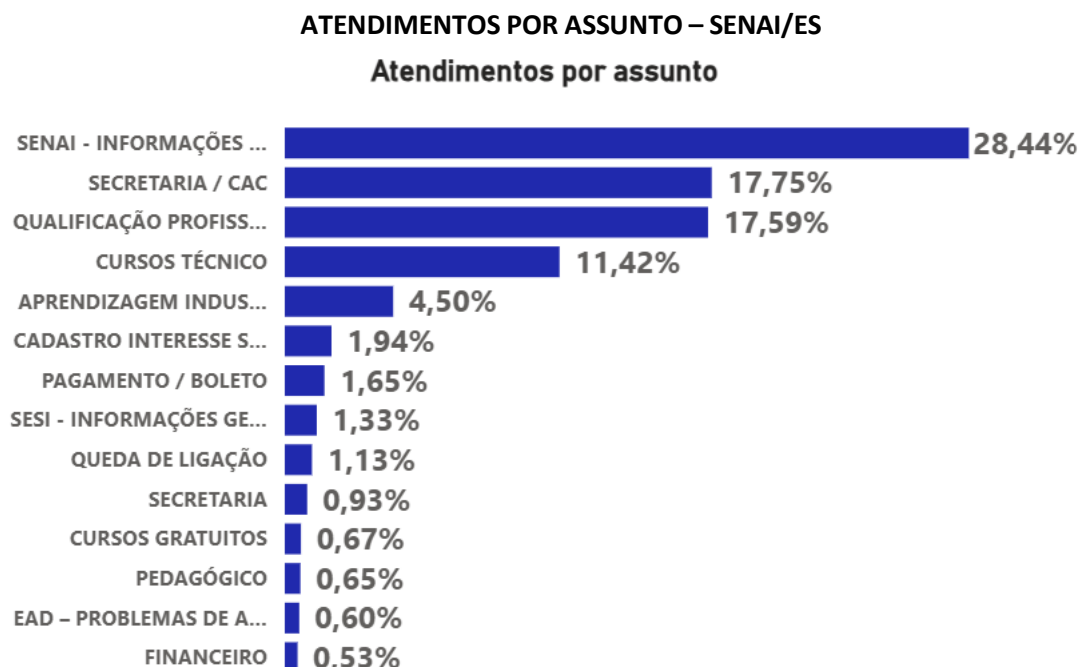
A seguir será demonstrado a distribuição mensal, do total de registros feitos pelo SAC do SENAI-ES para atender aos cidadãos que procuraram nossos canais, durante o 1º e 2º trimestre de 2025.



O gráfico¹ acima demonstra o comportamento do cidadão do 1º e 2º trimestre de 2025, 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 continuo de atendimentos e demandas.

3.1.2 Categorização dos contatos por assunto.

Durante o 1º e 2º trimestre de 2025, o total de registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES foram distribuídos em classificações conforme a seguir.



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 **1º e 2º trimestre de 2025** não foram registradas solicitações neste canal, e a plataforma apresenta funcionamento adequado.

4 Indicadores de Desempenho

No **1º e 2º trimestre de 2025**, nosso SLA no SENAI-DR-ES chegou acima dos 96% 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 trimestre acima de 93% .

Vale ressaltar que seguimos buscando por 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 **1º e 2º trimestre de 2025** foi observada a necessidade de ajuste para retomar com o crescimento em nosso nível de serviço, neste sentido foram tomadas ações com o intuito de garantir a ampliação na quantidade e qualidade das entregas, em vista disto, neste 1º trimestre estamos com o SLA acima de 96%, com o objetivo de mantermos o resultado acima da meta estabelecida para 2025

de 93% do atingimento do SLA, para mantemos os próximos trimestres acima da meta, estamos com ações voltadas para o aperfeiçoamento dos processos de atendimento aos pedidos de acesso de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC-DR/ES.

O compromisso com o cidadão continua e por isso ao longo do exercício de 2025, melhorias serão trazidas e apontadas. Seguiremos reestruturando os processos internos e mantendo os canais ativos para possibilitar o acesso à informação, já estão previstas ações para melhorar ainda mais o resultado, exemplo na redução do SLA. No 1º e 2º trimestre de 2025 ficamos acima da meta estabelecida e continuaremos no avanço com o compromisso de mantemos nosso nível de serviço acima da meta de 93% para 2025 das ocorrências resolvidas no prazo estabelecido.