



**2023 - Jan a Jun**

# **Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação**



**PELO FUTURO DO TRABALHO**

**Departamento Regional  
de Alagoas**

# SUMÁRIO

## 01.

Introdução

## 02.

Sistemas e Processos de Acesso à Informação

## 03.

Processo de Atendimento SAC

## 04.

Processo de Atendimento Ouvidoria

## 05.

Resultados e informações gerais

## 06.

Melhorias previstas

## 07.

Conclusão

# Introdução

O compromisso com a transparência tem sido uma constante para o SENAI, que tem investido de forma sistêmica na melhoria dos processos de transparência passiva para fortalecer o diálogo com a sociedade, mantendo uma comunicação fluida, focada no aperfeiçoamento contínuo de processos e ferramentas para garantir a integridade dos dados e a geração de valor para sociedade.

Em meados de 2022 esta evolução foi consolidada com a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em **Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC**. A evolução contou ainda com o aperfeiçoamento dos processos internos e ferramentas além do estabelecimento de instâncias recursais, em atendimento à **Lei de Acesso à Informação - LAI**.

O SENAI Alagoas instituiu a **Ouvidoria** como responsável superior, a quem compete decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC. O **diretor regional do SENAI Alagoas** é o responsável máximo, a quem cabe decidir sobre os recursos contra o posicionamento ou inércia do responsável superior.

A **Gerência Executiva de Governança Corporativa do SENAI Alagoas** atua como responsável pelo monitoramento dos canais de acesso à informação e tem a missão promover o desenvolvimento contínuo e a integridade das informações junto à sociedade por meio da análise de todo o processo de Transparência Passiva, desde a demanda do SAC, até a atuação das instâncias recursais.

O presente relatório é produto deste monitoramento e aborda a análise dos pedidos de informação de média e alta complexidade, elogios, sugestões, críticas e reclamações recebidas pelo Portal da Transparência, Portal SENAI Alagoas, telefone, redes sociais, aplicativos de mensagem e e-mail. Pedidos de informação de baixa complexidade como os relativos a cursos, não são objeto desta análise.

A seguir serão apresentados os sistemas e processos de acesso à informação, a análise dos resultados e indicadores do período, as recomendações advindas desta análise e considerações finais.

Boa leitura para todos!

# Sistemas e Processos de Acesso à Informação



O SAC recebe os pedidos de informação e demais solicitações dos cidadãos, processa e responde estes pedidos de acordo com os prazos e atividades estabelecidos nos normativos internos e na LAI. O SAC recebe também elogios e sugestões.

A Ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o SENAI Alagoas e seus clientes/cidadãos para promover a solução de questões relevantes. Recebe e dá seguimento às manifestações que dizem respeito a reclamações e denúncias, além de examinar pedidos que não foram atendidos ou resolvidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, em grau de recurso.

## Canais de Acesso ao SAC



[Portal da Transparência SENAI-AL](#)



[Portal SENAI-AL](#)



(82) 3021-7374



(82) 2121-3030



[sac@sistemafiea.com.br](mailto:sac@sistemafiea.com.br)



Av. Fernandes Lima, 385, Edifício Casa da Indústria Napoleão Barbosa, Farol, Maceió, AL, CEP 57055-902

## Canais de Acesso à Ouvidoria



[Portal da Transparência SENAI-AL](#)



[Portal SENAI-AL](#)



(82) 2121-3000, ramal 6941



[ouvidoria@sistemafiea.com.br](mailto:ouvidoria@sistemafiea.com.br)



Av. Fernandes Lima, 385, Edifício Casa da Indústria Napoleão Barbosa, Farol, Maceió, AL, CEP 57055-902

# Processo de Atendimento SAC



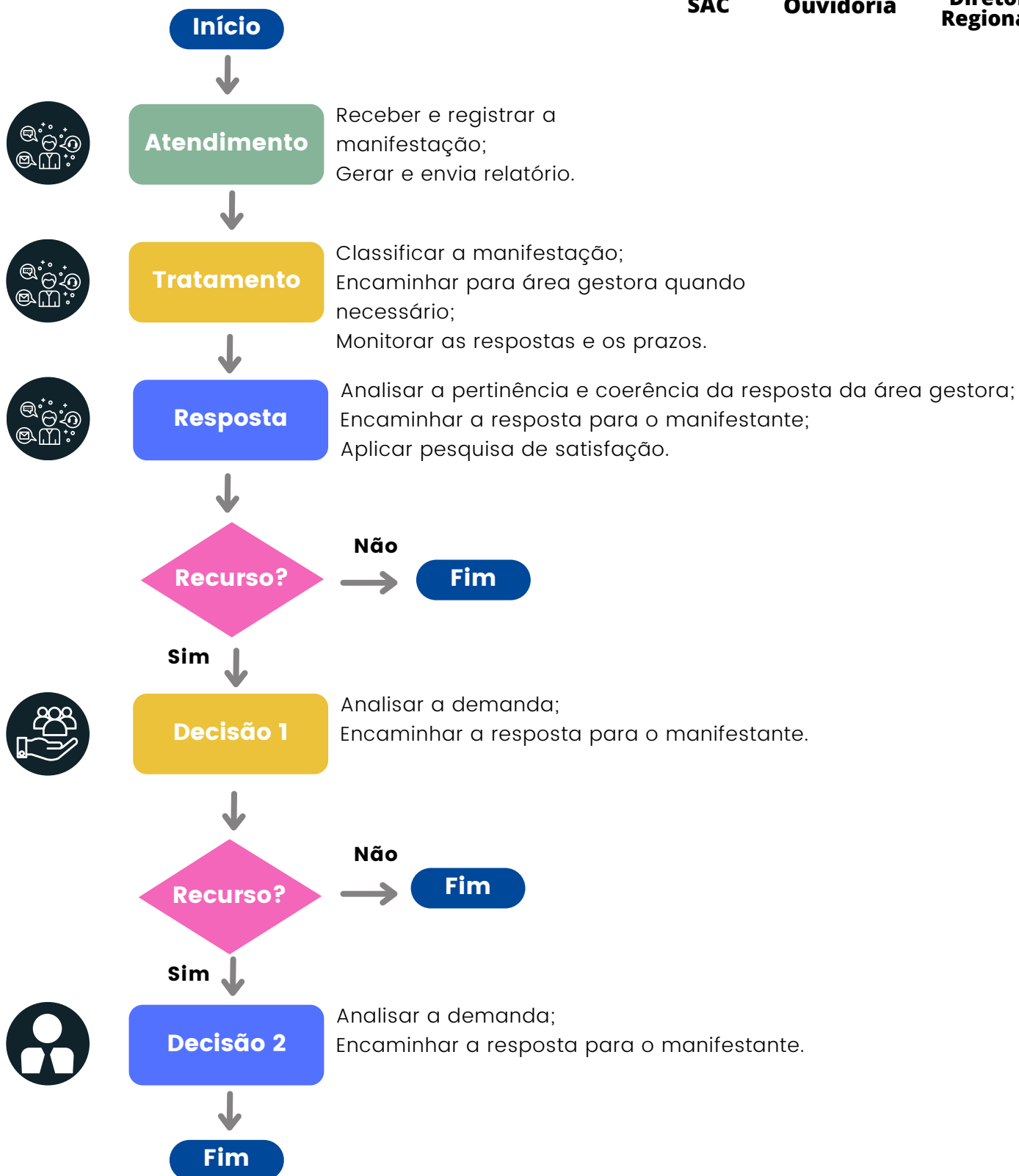
SAC



Ouvidoria



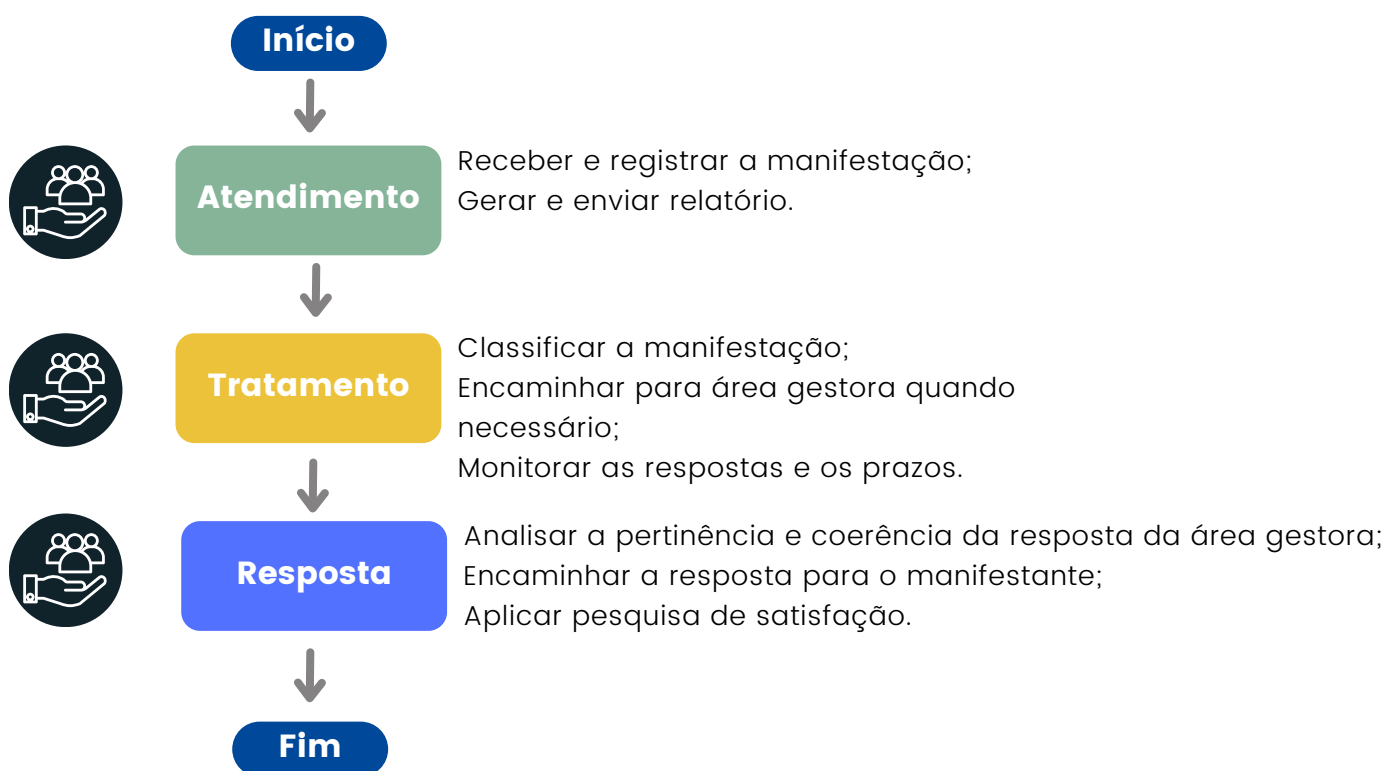
Diretor Regional



# Processo de Atendimento Ouvidoria



**Ouvidoria**



# Resultados e Informações Gerais

---

A gestão dos canais de informação do SENAI Alagoas tem evoluído para torná-los mais transparentes e acessíveis. Em 2022 o canal de solicitações passou a focar o Cidadão e não apenas o Cliente, uma mudança significativa no conceito de atendimento adequado à LAI.

No atendimento do SAC, as demandas de baixa complexidade, como informações sobre cursos, têm prazo de atendimento de 2 dias úteis, as de média complexidade, a exemplo dos pedidos de orçamento e solicitação de documentos, devem ser respondidas em até 7 dias úteis, enquanto as solicitações de alta complexidade têm prazo de 20 dias úteis, cabendo prorrogação de acordo com o caso e sempre devidamente comunicada ao cidadão. Este relatório concentra sua análise nas demandas de média e alta complexidade.

O prazo de atendimento da Ouvidoria é de até 7 dias úteis para reclamações e 20 dias úteis para denúncias, cabendo prorrogação devidamente justificada. Os recursos em primeira instância do SAC precisam ser apreciados pela ouvidoria em até 5 dias úteis.

A grande maioria das demandas direcionadas ao SAC são de baixa complexidade e voltadas para o negócio. A Central de Atendimento, que opera o SAC, registrou no 1º semestre 1.648 pedidos de informação e solicitações, destes, 1.507 foram registro em banco de interesse em cursos profissionalizantes. A equipe comercial registrou 44 demandas de empresas sobre serviços diversos do SENAI, não foram registrados pedidos de alta complexidade.

Para análise do 1º semestre de 2023 foi realizada uma mudança na metodologia de identificação das manifestações classificadas como de média e alta complexidade, assim, todas as demandas de cidadãos registradas no processo informatizado de SAC são objeto de análise deste relatório.

# Resultados e Informações Gerais

---

Dos 123 registros 76 foram considerados de média complexidade, cerca de 70% deles relacionados à solicitações de pessoas físicas sobre certificados, diplomas e históricos escolares e foram atendidas em média com pouco mais de 50 dias.

Já a Ouvidoria registrou no período 50 reclamações e 1 denúncias, relacionada a incidente com dados pessoais de baixo risco para o titular. No 2º trimestre nenhum recurso relacionado ao atendimento do SAC foi reportado para Ouvidoria. O processo de gestão das demandas está em plano de melhoria, com implementação prevista para o 2º semestre de 2023, incluindo a pesquisa de satisfação com os demandantes.

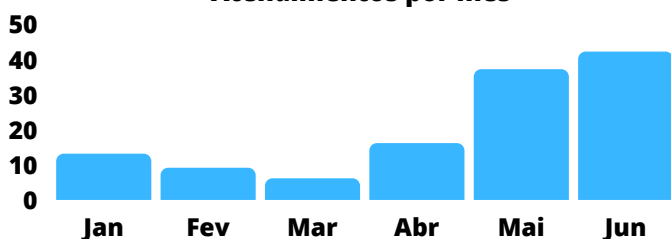
Os principais resultados e indicadores no período de janeiro à junho de 2023 estão apresentados a seguir.



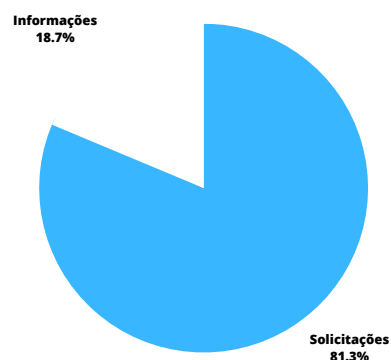
# SAC

Indicador	Resultado	Análise
% de atendimento dentro do prazo	41%	O SENAI mantém procedimento interno para emissão de certificados no prazo de 90 dias, provocando resultado abaixo do esperado, foi solicitada revisão neste prodimento. O mesmo pedido foi solicitado para emissão de propostas comerciais.
% de solicitações escaladas para instâncias recursais	0%	Devido à baixa complexidade das demandas, relacionadas à relação de consumo, a atuação das instâncias recursais não foi solicitada.
% de satisfação do solicitante com o atendimento	75%	3 em cada 4 respondentes da pesquisa avaliaram o atendimento do SAC com nota entre 8 e 10.

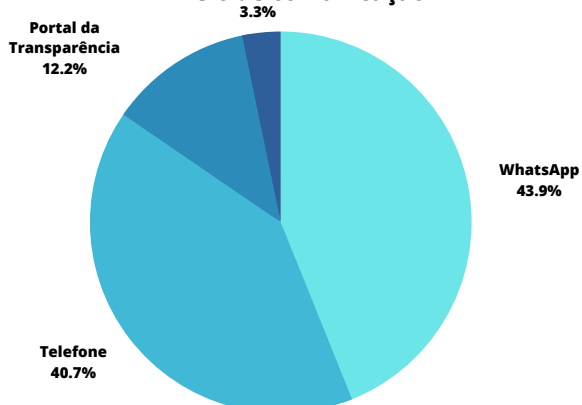
Atendimentos por mês



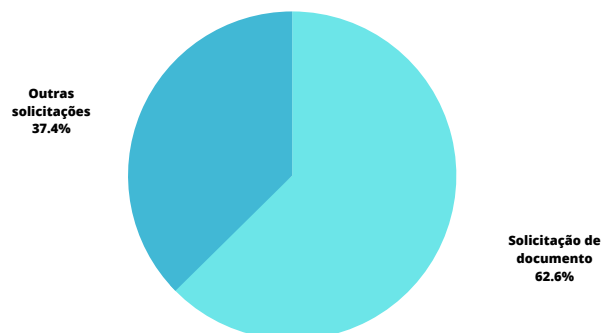
Atendimentos por tipo



Atendimentos por meio de comunicação

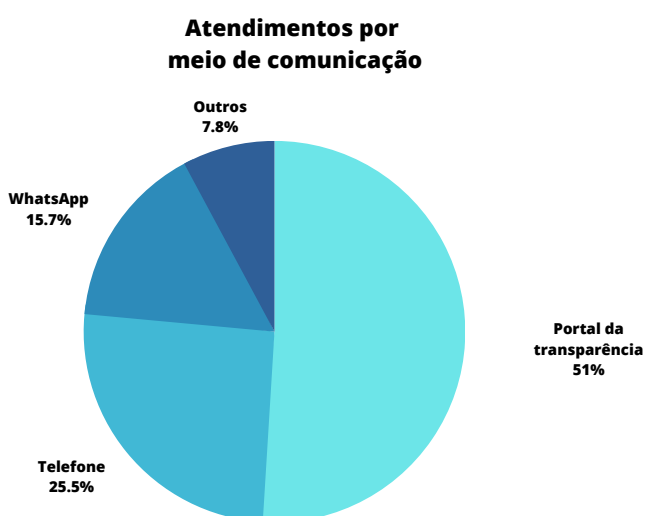
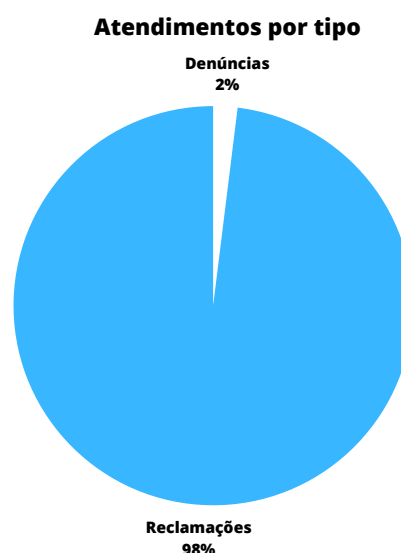
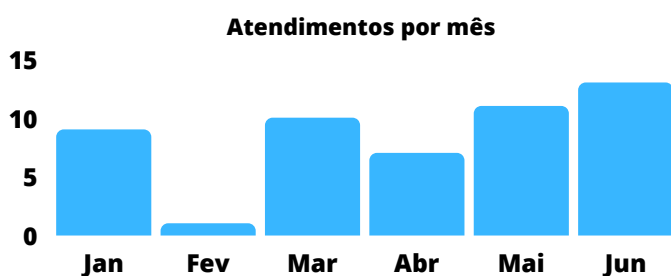


Atendimentos por assunto



# Ouvidoria

Indicador	Resultado	Análise
% de atendimento dentro do prazo	44%	A maioria das reclamações têm haver com a relação de consumo, assim, o tempo médio de resposta foi de 7 dias úteis, há no entanto oportunidade de melhoria na resposta às demandas relacionadas à emissão de diplomas de curso técnico.



# Melhorias Previstas

A relação com os diversos públicos é objeto de aprimoramento contínuo no SENAI, assim estão em andamento ações de melhoria cujos resultados estão previstos para o 2º semestre de 2023, as principais estão listadas a seguir.



## 01. Emissão de Certificados

Implementação de melhorias no processo de emissão de documentos como certificados, diplomas e históricos escolares para reduzir o tempo de resposta aos cidadãos egressos do SENAI.



## 02. Processo de Ouvidoria

Implementação de melhorias no processo informatizado de atendimento da Ouvidoria para facilitar o acesso do cidadão e o genciamento das demandas.



## 03. Pesquisa de Satisfação

Incluir pesquisa de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, nos mesmos termos da pesquisa que já é realizada para o atendimento do SAC.

# Conclusão

**A mudança de um atendimento focado no cliente para um atendimento voltado ao cidadão reforçou o compromisso do SENAI com a sociedade e com a transparência das ações.**

## **Destaque 1** Processos de atendimento

---

- Processos documentados e informatizados.
- Implementação constante de melhorias.
- Ferramentas eficazes de gerenciamento.

## **Destaque 2** Atendimento SAC

---

- Predomínio de demandas relacionadas ao consumo.
- Indicação de pontos de melhoria no processo de emissão de certificados.
- Bom índice de satisfação indicado em pesquisa.

## **Destaque 3** Atendimento ouvidoria

---

- Predomínio de demandas relacionadas ao consumo.
- Tempo médio de resposta dentro do prazo.
- Necessidade de implementar pesquisa de satisfação.

**Respeito, verdade e transparência são valores essenciais do SENAI, os diversos processos, com destaque para aqueles voltados para o atendimento, são desenvolvidos com simplicidade, agilidade e inovação, na busca por resultados cada vez mais relevantes para sociedade.**