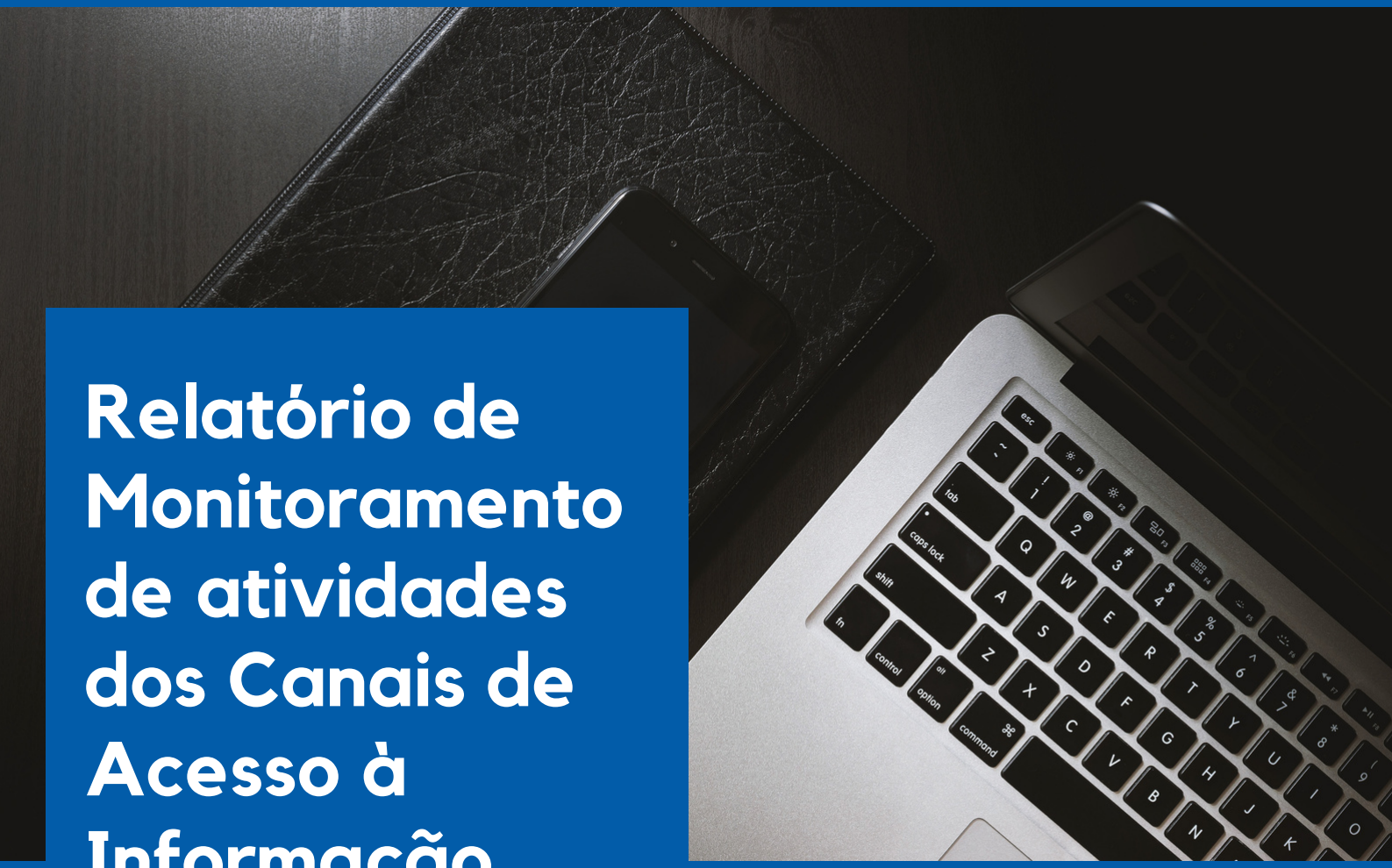


Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

2023

SENAI – DEPARTAMENTO REGIONAL – MT

SUMÁRIO

02 Introdução

05 Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional-MT

07 Resultado e Informações Gerais

08 Resultados Apurados

10 Pontos de Melhorias para o Exercício de 2023

11 Conclusão

1.Introdução

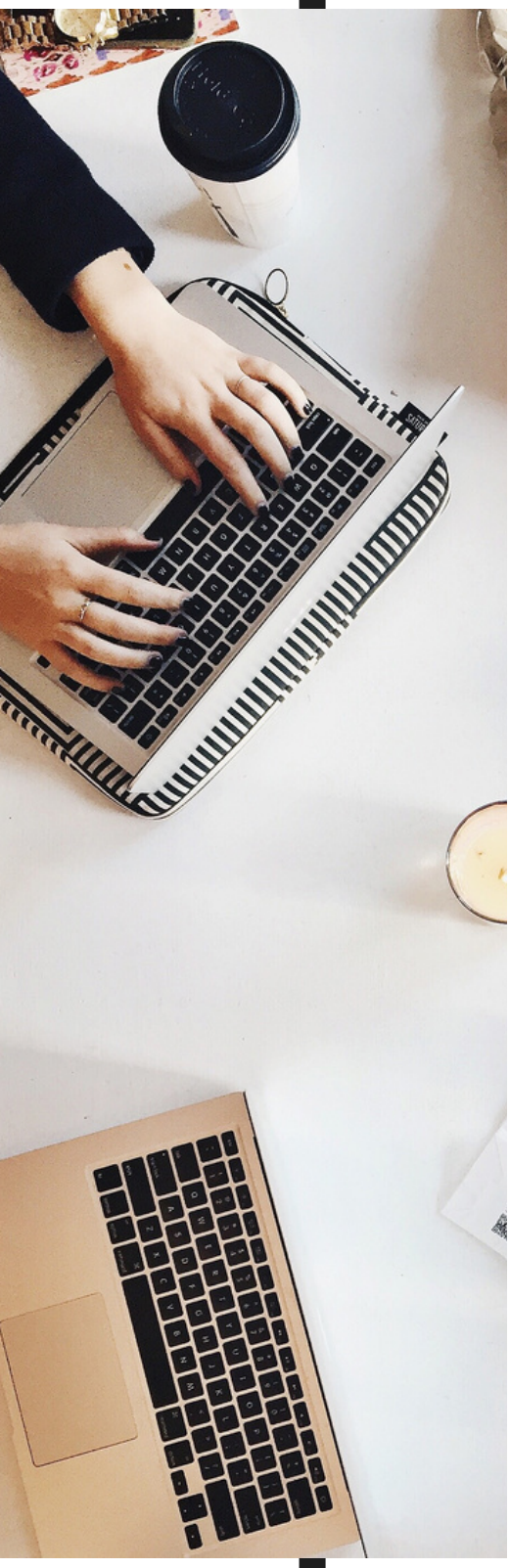
O SENAI Departamento Regional vem investindo consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Em 2022 o SENAI /MT realizou melhorias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/MT,

Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação. As devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI/MT.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Regional do SENAI.

As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2022, previram procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.



Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SENAI/MT 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 o Diretor do Departamento Regional do SENAI 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/MT desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

A formalização do Responsável pelo Monitoramento ocorreu em junho de 2022, com a designação da área de Compliance e Integridade, por meio da Portaria Conjunta nº 040/2022.

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

Procedimentos de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/MT com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

No primeiro semestre de 2023, foram realizados um total de 07 atendimentos, conforme informações fornecidas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC MT, extraída do sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado) .

A análise constante neste relatório esta restrita, aos pedidos de informação, classificados como média e alta complexidade [1].

Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/MT, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação no primeiro semestre de 2023.

Informamos ainda, que o Programa de Compliance e Integridade do SENAI/MT prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

[1]Pedidos de informação de baixa complexidade: atendidos em até 2 dias úteis / média complexidade: até 07 dias úteis / Pedidos de informação de alta complexidade: Até 20 dias úteis.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional

2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Regional de Mato Grosso, 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.

O SAC também recebe elogios e sugestões.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado) da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI/MT pelos seguintes meios de comunicação:

Site da Transparência do SENAI/MT
http://transparencia.senaimt.ind.br/sac

Site Institucional do SENAI/MT
hhttps://www.senaimt.ind.br/

0800 777 9737 - 065 998063806

sac@senaimt.ind.brr

Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT-CEP 78049-940 - Horário de Funcionamento- 08h às 12h e 14h às 18h

2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SENAI Departamento Regional/MT é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada pela Portaria Conjunta do Sistema FIEMT nº 040/2022 para exercer 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.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI/MT pelos seguintes meios de comunicação:

Site da Transparência do SENAI/MT
http://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria

Site Institucional do SENAI/MT
https://www.senaimt.ind.br/

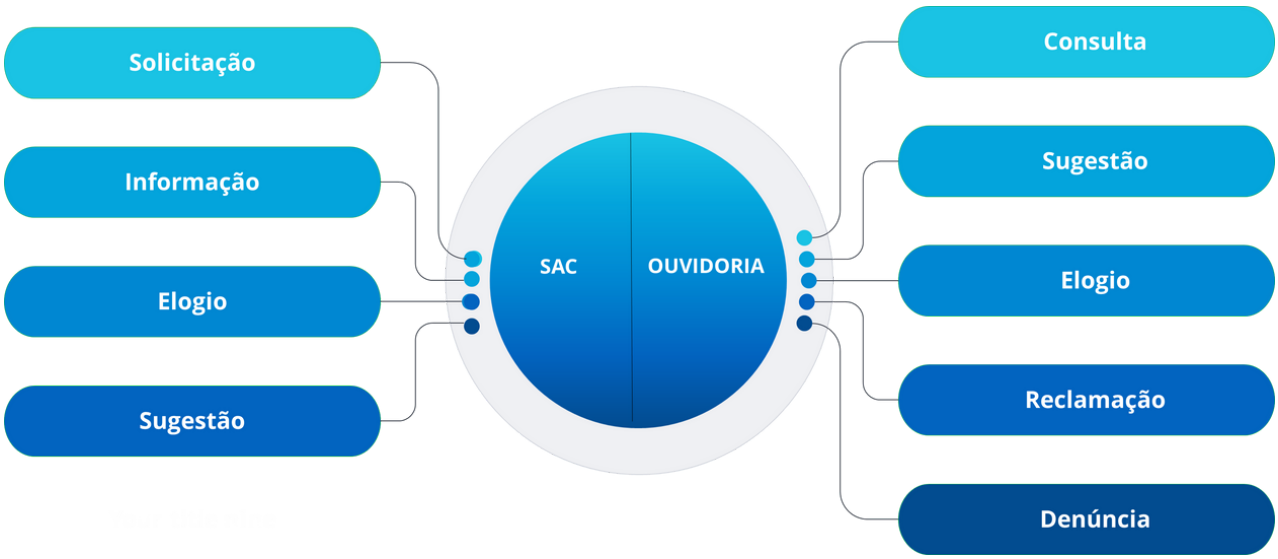
0800 777 9770

ouvidoria@sesisenaimt.ind.br

Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT-CEP 78049-940 - Horário de Funcionamento- 08h às 12h e 14h às 18h

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/MT, no link do SAC (http://transparencia.senaimt.ind.br/sac), por meio de inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro do seu pedido de informação no respectivo site.

Quadro comparativo dos tipos de manifestação geridas pelo SAC e Ouvidoria:



2.3 Processo de atendimento

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

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

Os demonstrativos podem ser visualizados por meio do link:
http://transparencia.senaimt.ind.br/integridade

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas em 2022 nos Canais de Acesso à Informação

O departamento Nacional realizou reuniões com todos os Departamentos Regionais para orientar, quanto ás adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva, bem como, disponibilizou manuais, com as orientações.

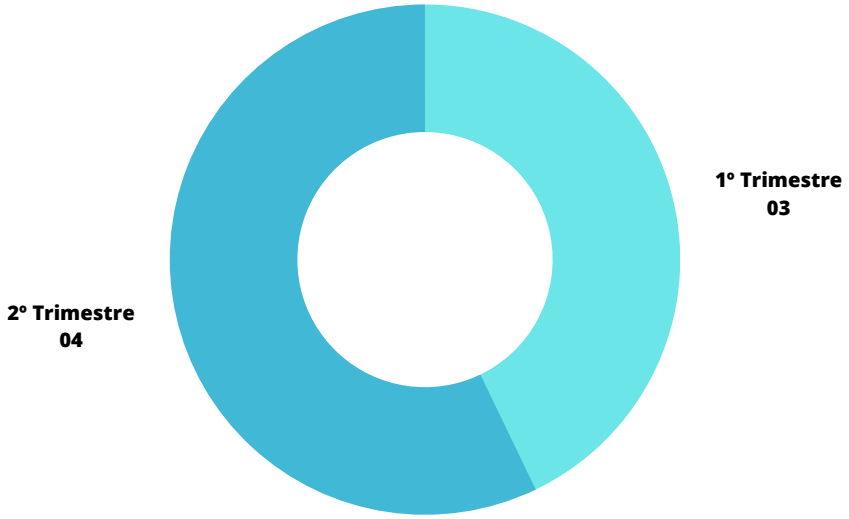
Nessa perspectiva, o Departamento Regional de Mato Grosso, implantou uma série de ações de aperfeiçoamento, vejamos:

- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Implantação do sistema SAC, bem como, a reformulação da página do SAC no portal da Transparência.
- Revisão do normativo interno.

3.2 Resultados e Informações Gerais 2023

No primeiro semestre de 2023 foram efetuados um total de 07 atendimentos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão- SAC do SENAI/MT, sendo 05 pedido de média complexidade e 02 pedido de alta complexidade. Os pedidos de média complexidade são atendidos no prazo máximo de até 05 dias úteis e os pedidos de alta complexidade no prazo máximo de até 20 dias úteis. O meio de comunicação utilizado pelos cidadão foi o portal da Transparência.

A quantidade de pedidos de informação por trimestre:



Conforme demonstrado no gráfico acima, nota-se um aumento de pedido de informação no segundo trimestre comparado ao primeiro trimestre. Importante registrar ainda, que os tópicos demandados pelos cidadãos foram Educação Profissional/Ensino Superior.

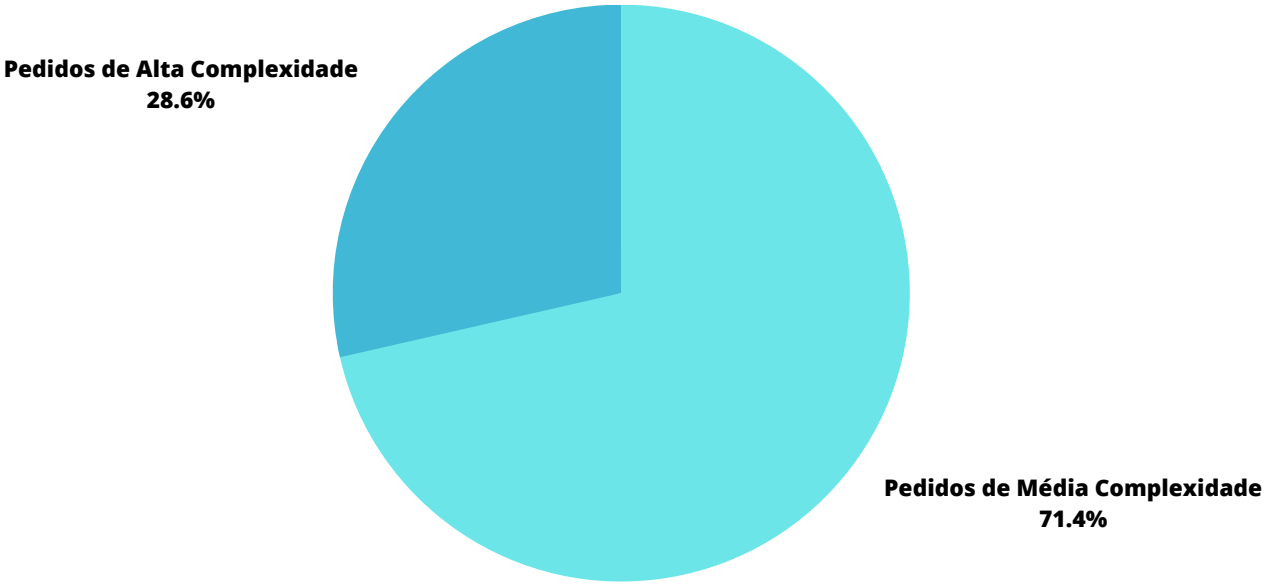
4. Resultados apurados

4.1 Quantidade de pedidos de informação atendimento no prazo.

Todos os 07 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

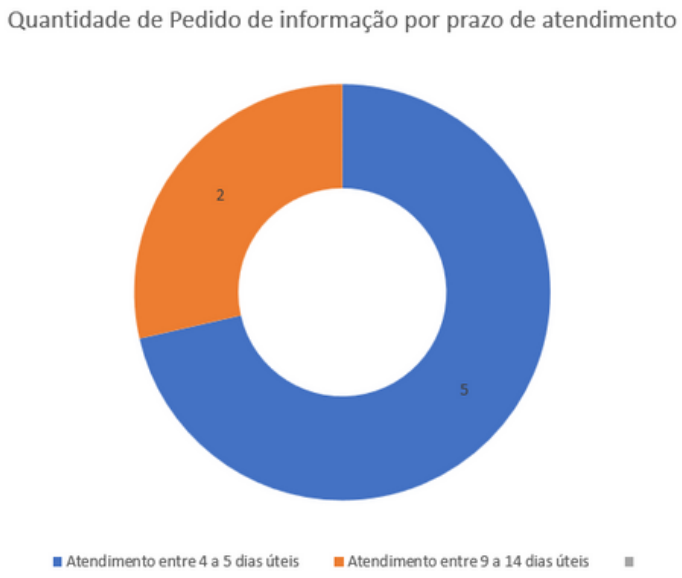
Os pedidos de média complexidade foram atendidos no prazo de até 05 dias úteis e os pedido de informação de alta complexidade no prazo máximo de até 20 dias úteis, contado do recebimento do pedido.

Dos pedidos de informação recebidos até o segundo trimestre, 05 pedidos de média complexidade e 02 pedido de alta complexidade.



Conforme demonstrado no gráfico acima os pedidos de média complexidade corresponde 71% dos pedidos de informação.

Portanto, os pedidos de informação comtemplados neste monitoramento foram, em sua maioria (71%) atendidos entre 4 a 5 dia úteis, o que demonstra o empenho pelo priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI/MT. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC em 2022.



4.2 Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recurso

No primeiro semestre de 2023, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/MT, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instancias recursais para o atendimento de solicitação.

4.3 Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão -SAC via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SENAI/MT.

No portal da transparência do SENAI/MT, também comtempla o link do SAC, sendo disponibilizado ainda o contato via telefone e atendimento presencial.

Importante registrar ainda, que o portal da transparência do SENAI, possui as seguintes mecanismos de acessibilidade: contraste, possibilidade de aumento e diminuição da página, libras e leitor de tela. Proporcionando o acesso das informações à todos os cidadãos.

5. Pontos de Melhorias para o Exercício de 2023

Conforme demonstrado no relatório o SENAI/MT realizou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SENAI/MT, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

No primeiro trimestre 2023, foram observadas algumas medidas de melhorias a serem consideradas para o aprimoramento do SAC, vejamos:

Manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação simultaneamente, que permitam maior celeridade no processo de reporte.

Outra melhoria a ser avaliada pela área gestora é a implantação de Pesquisa de Satisfação no final do atendimento, no canal de comunicação do SAC/MT constante no portal institucional e da Transparência do SENAI/MT (formulário eletrônico - SGI), possibilitando o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, a fim de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação.

Com o objetivo de realizar um melhor acompanhamento no desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, sugerimos ainda, que área gestora avalie a possibilidade de implantação de indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a

eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos. Ex.: Percentual de Atendimento dentro do prazo; Porcentual de solicitações escaladas para as instâncias recursais; Porcentual de satisfação do solicitante pelo atendimento. Com a realização do monitoramento de atividades dos canais de acesso, percebemos que no segundo trimestre, a área gestora pelo Serviço de Atendimento do Cidadão, deu inicio nas ações para a implantação das melhorias sugeridas acima. Com previsão de implantação até o terceiro trimestre de 2023.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SENAI/MT abarcará, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

6. Conclusão

O SENAI/MT vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utilizando ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os resultados demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item 5-"Ponto de Melhorias para o exercício de 2023", os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatório.

O presente relatório foi elaborado e publicado pela Gerência de Jurídica e Compliance em 31 de julho de 2023.