



SENAI

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

BELÉM - PA - 1º TRIMESTRE 2025



Sumário

INTRODUÇÃO	3
SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5
1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2. Ouvidoria	5
3. Processo de Atendimento	6
4. Resultados e Informações Gerais	7
4.1 Quantidade de atendimentos	8
4.1.1 Pedidos por Informação	8
4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre	8
4.1.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal	9
4.1.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo	9
5. Indicadores de Desempenho	9
5.2 Resultados apurados	10
6. Conclusão	10
7. Referências	11

INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) foi criado em 22 de janeiro de 1942, por meio do Decreto-Lei nº 4.048, durante o governo de Getúlio Vargas, como uma resposta à crescente necessidade de mão de obra qualificada para a industrialização do Brasil. O SENAI surgiu com o objetivo de formar e aperfeiçoar profissionais para a indústria, contribuindo para o aumento da produtividade e da competitividade do setor, se consolidando como uma das maiores instituições de educação profissional do Brasil, atuando em diversas áreas tecnológicas e oferecendo uma ampla gama de cursos e serviços para a indústria e a sociedade.

Para o atendimento de suas finalidades o SENAI Departamento Regional do Estado do Pará conta com escolas profissionalizantes em todo estado, possui o Instituto SENAI de Inovação em Tecnologias Minerais (ISI-TM), e o Laboratório de Ensaios Cerâmicos, atuando com compromisso e Transparência, e todo um sistema de controles e integridade, atua em conformidade com as exigências da Lei de Acesso à Informação e demais normas regentes, atende seu público pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC a fim de prestar informações e esclarecimentos, além do canal da Ouvidoria pelo qual pode-se registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

São nossos canais de comunicação também recebem pedidos voltados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de forma identificada, sendo garantido sempre o sigilo das informações. Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

Cabe à Gerência de Compliance as atribuições do Responsável pelo Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, como parte do Programa de Compliance, possibilitando ações de melhoria e acesso às informações.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria exercendo a figura do Responsável Superior no processo, cabendo-lhe a decisão sobre os recursos, cabendo-lhe ainda ser também um canal de acesso primário à informação; e a Superintendência Regional atua como Responsável Máximo, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

O Regional possui normativo que descreve competências, prazos e controles próprios do SAC, e preza pela manutenção da integridade dos registros, o que contribui para o aprimoramento do processo da transparência passiva junto ao cidadão.

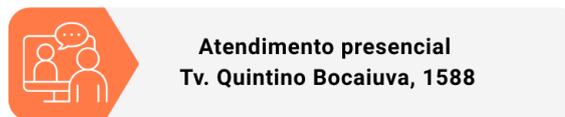
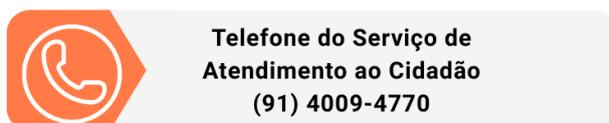
O presente Relatório objetiva apresentar os resultados dos Canais de Acesso à Informação evidenciando nossos números e ferramentas utilizadas para o acompanhamento das demandas, informando sobre cumprimento de prazos e indicadores de modo a aperfeiçoar a gestão dos canais de acesso à informação.

SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Sistema de Atendimento ao Cidadão visa receber pedido de **informação, dúvidas, elogios e sugestões** sobre os produtos e serviços ofertados pelo SENAI-PA. O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência, e o monitoramento do SAC é realizado por meio da ferramenta Power BI da Microsoft, o que permite maior agilidade nas informações e análise iniciais.

Os meios de comunicação que o cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-PA pelos seguintes meios de comunicação:



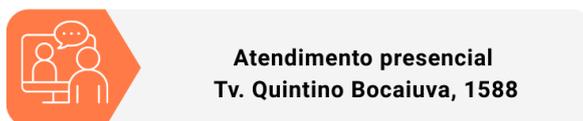
2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI-PA é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, sendo um canal independente e imparcial que promove a solução de questões, ajudando na resolução de conflitos, melhoria dos processos e promoção da integridade.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria também exerce o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC negue o acesso à informação, de forma fundamentada ou não, ou permaneça inerte por mais de 30 dias úteis. O SENAI-PA segue o Manual dos Canais de Atendimento – Caderno 13 e normativos internos que orientam todo o fluxo de atendimento e informação.

No 1º trimestre de 2025 a Ouvidoria do SENAI não recebeu solicitações de acesso à informação.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI-PA pelos seguintes meios de comunicação:



Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-PA 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.



3. Processo de Atendimento

O processo de atendimento dos canais de atendimento do SENAI-PA segue, de modo simplificado, as seguintes fases:



Os canais de atendimento do SENAI-PA atuam de forma estratégica e transparente, elaborando relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações prestando contas à

sociedade com a divulgação de demonstrativo do SAC e da Ouvidoria anualmente publicados no Site da Transparência podendo ser visualizados por meio do link: [Portal da Transparência](#)

4. Resultados e Informações Gerais

Abrir Solicitação no SAC

Departamento Regional - SENAI/PA

Este é o canal para você abrir uma solicitação junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PA, para obter informações ou esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Para isso, utilize o formulário a seguir.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES
Não serão atendidos pedidos:

- Genéricos;
- Desproporcionais ou desarrazoados;
- Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados;
- Que envolvam dados pessoais solicitados por quem não tenha autorização legal ou que não tenha anuência da pessoa a que refere o dado;
- Relativos às informações classificadas como sigilosas por lei ou ato normativo;
- Que não seja de competência do SENAI.

Nome completo * CPF (Apenas números) * Não possui CPF

Empresa

E-mail * Confirmação de e-mail *

Telefone * UF * Cidade *

Assunto * Categoria *

Mensagem *

Site da Transparência

O SAC do SENAI-PA funciona primordialmente via plataforma do Portal da Transparência recebendo comunicações, ocorrências de recursos e por meio de protocolo é possível o cidadão/cliente acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.

Abrir Solicitação no SAC
Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços.
[Acessar](#)

Acompanhar ou Recorrer
Aqui você pode acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.
[Acessar](#)

Falar sobre seus Dados Pessoais
Se você busca informações sobre a utilização dos seus dados pessoais, entre em contato conosco.
[Ver mais](#)

Responsável pelo Monitoramento
O monitoramento de acesso à informação do SENAI/PA é realizado pela Gerência de Compliance.

Site da Transparência

Por meio do SAC o cliente/cidadão pode também acionar o Encarregado de Dados Pessoais do SENAI-PA, para buscar informações sobre a utilização de seus dados pessoais no âmbito das atividades realizadas nas Unidades Descentralizadas e na SEDE do Departamento Regional. O encarregado de dados pessoais poderá ser acionado por canal próprio disposto no site da Transparência.

Neste trimestre não houve recebimento de solicitações sobre dados pessoais.

O escopo do presente Relatório visa analisar os dados que envolvem os atendimentos do SAC, em especial, aqueles que buscam atendimento de informações, como veremos a seguir com a análise dos indicadores:

4.1 Quantidade de Atendimento

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
Dúvidas	Encerrado	5	0,94%
Emissão de Carteirinha SESI	Encerrado	3	0,56%
Informações	Encerrado	496	93,23%
Reclamações	Encerrado	4	0,75%
Solicitação de Documento	Encerrado	23	4,32%
Solicitação de Documento	Em Andamento	1	0,19%
Total		532	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

No 1º trimestre foram realizados 532 atendimentos no SAC.

Tipo de Cliente	Situação	Qtd	%
Pessoa Física	Encerrado	494	92,86%
Pessoa Jurídica	Em Andamento	1	0,19%
Pessoa Jurídica	Encerrado	37	6,95%
Total		532	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

O maior público atendido foi “pessoa física” performando com 92,86% dos chamados, mantendo o percentual superior a 90% em referência ao mesmo período do ano de 2024.

O canal de comunicação de maior acesso pela maioria do público foi o *e-mail* que teve a procura de 98,49% dos atendimentos.

The image shows the footer of the SENAI website. It includes the SENAI logo (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), contact information (phone: (81) 4009-4770, email: contato@senaipa.org.br), address (Sede Fiepa: Tv. Quintino Bocaiuva, 1688 - Nazaré - 66035-100 - Belém/PA), and social media links. There is also a QR code for a 'Canal de Informações' (Information Channel) and a 'Como podemos te ajudar?' (How can we help you?) chat button.

Site do SENAI - PA

4.1.1 Pedidos por Informação

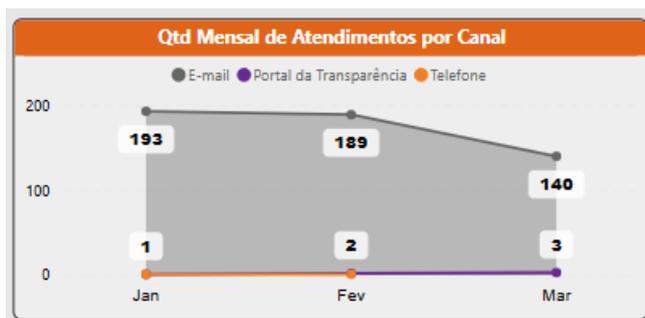
4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
Dúvidas	Encerrado	5	0,94%
Emissão de Carteirinha SESI	Encerrado	3	0,56%
Informações	Encerrado	496	93,23%
Reclamações	Encerrado	4	0,75%
Total		532	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

A busca por *informações* no 1º trimestre de 2025 foi de **496 atendimentos**, o que equivale a 93,23% do total dos chamados, seguido por solicitações com 4,32% de atendimentos.

4.1.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal

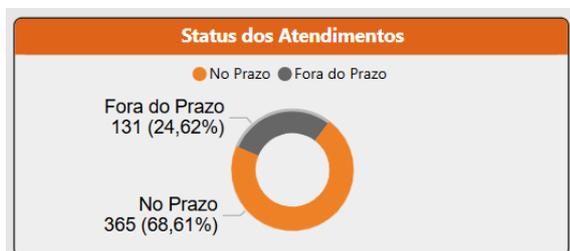


Atendimentos por canal - Fonte Power BI

A busca de informação via E-mail foi superior aos chamados realizado pelo Portal da Transparência e por telefone recebidos no trimestre. Os chamados por E-mail contam com 98,18% do total.

Os números demonstram que o público atendido no 1º trimestre/2025 pelo SENAI-PA possui confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal E-mail, no entanto percebe-se a busca por este meio de comunicação em queda em comparação ao mesmo período de 2024 onde os meses de janeiro e fevereiro se equivaleram, havendo pequena variação a maior no mês de março.

4.1.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo



Fonte: Power BI - SAC

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo.

Neste 1º trimestre/2025 o SENAI-PA obteve a marca superior a 60% de atendimento de informações dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão. O prazo máximo previsto para atendimento é de 07 dias úteis para demandas de média complexidade e de 20 dias úteis para demandas de alta complexidade, contado do recebimento do pedido.

5. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 1º trimestre de 2025, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação.

5.2 Resultados apurados

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	93,94%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,49	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Atendimento SAC 2025

Em decorrência de realinhamentos internos no processo de atendimento do SAC a apuração do indicador *Quantidade de avaliações satisfatórias (conforme critério do SAC)* foi temporariamente suspenso devendo voltar nos próximos trimestres.

6. Conclusão

O SENAI-PA vem cumprindo as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza 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 indicadores 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, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

7. Referências

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012;
- Acórdão TCU nº 699/2016;
- Decreto nº 9.781/2019;
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.