



SENAI

RELATÓRIO

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2026

1º Trimestre

Sumário

INTRODUÇÃO	3
1. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4
1.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
1.2 Dúvidas Frequentes - FAQ	4
1.3 Ouvidoria.....	5
1.4 Processo de Atendimento	5
2. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	6
2.1 Quantidade de pedidos de informação	6
2.2 Quantidade de pedidos de informação por canal.....	7
2.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo (status de finalização).....	8
2.4 Acessibilidade.....	9
3. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	9
3.1 Resultados apurados do SAC	10
4. RECOMENDAÇÕES	10
5.1 Melhorias do processo de gestão e atendimento da LAI	10
5. CONCLUSÃO	11
1. REFERÊNCIAS	11

INTRODUÇÃO

O SENAI Departamento Regional do Estado do Pará possui como canais de acesso à informação o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e a Ouvidoria. Investe em melhorias seguindo os manuais da transparência e normativos internos. Os canais de comunicação recebem a ocorrência de denúncias e pedidos voltados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de forma identificada, sendo garantido sempre o sigilo das informações.

O SENAI Departamento Regional do Estado do Pará reforça seu compromisso com a gestão transparente, divulgando seus resultados no Site da Transparência, conforme Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), e disponibiliza canais de acesso à informação, investindo em melhorias em conformidade aos manuais da transparência e normativos internos.

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

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.

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

Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

Após as avaliações referentes ao processo de monitoramento, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados no decorrer do período de janeiro a março de 2026, compreendendo 1º trimestre.

1. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) tem como principal função receber as manifestações registradas pelo público externo recebendo pedidos externos de informação, solicitação, elogios e sugestão. O processo de atendimento e acesso à informação é por diversos meios, e o monitoramento é realizado por meio da ferramenta Power BI da Microsoft, o que permite maior agilidade nas informações.

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



Site da Transparência

<https://transparencia.senaipa.org.br/sac/novo>



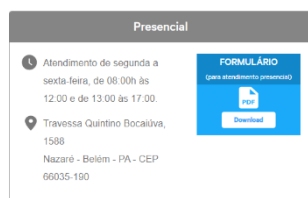
Telefone do Serviço de Atendimento ao Cidadão

(91) 4009-4770



E-mail

contato@senaipa.org.br



1.2 Dúvidas Frequentes - FAQ

FAQ (Dúvidas Frequentes) é uma área do Portal da Transparência que auxilia o cidadão, fornecendo respostas claras às perguntas mais comuns sobre acesso à informação. O FAQ esclarece dúvidas sobre pedidos, prazos e recursos, permitindo consulta rápida sem atendimento humano ou eletrônico.

O FAQ do SENAI/PA pode ser acessado pelo link: <https://transparencia.senaipa.org.br/faq>

1.3 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Pará é responsável por mediar os interesses externos para promover a solução de problemas relevantes, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada 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, ou permaneça inerte por mais de 30 dias úteis.

O SENAI-PA segue o o Manual dos Canais de Atendimento.

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



Site da Transparência

<https://transparencia.senaipa.org.br/ouvidoria>



Telefone da Ouvidoria

(91) 4009 4313



Horário de atendimento: 08:30 às 12:30 - 14:00 às 18:00

Endereço: Tv. Quintino Bocaiuva, 1588, Bloco B, 2º andar.

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.

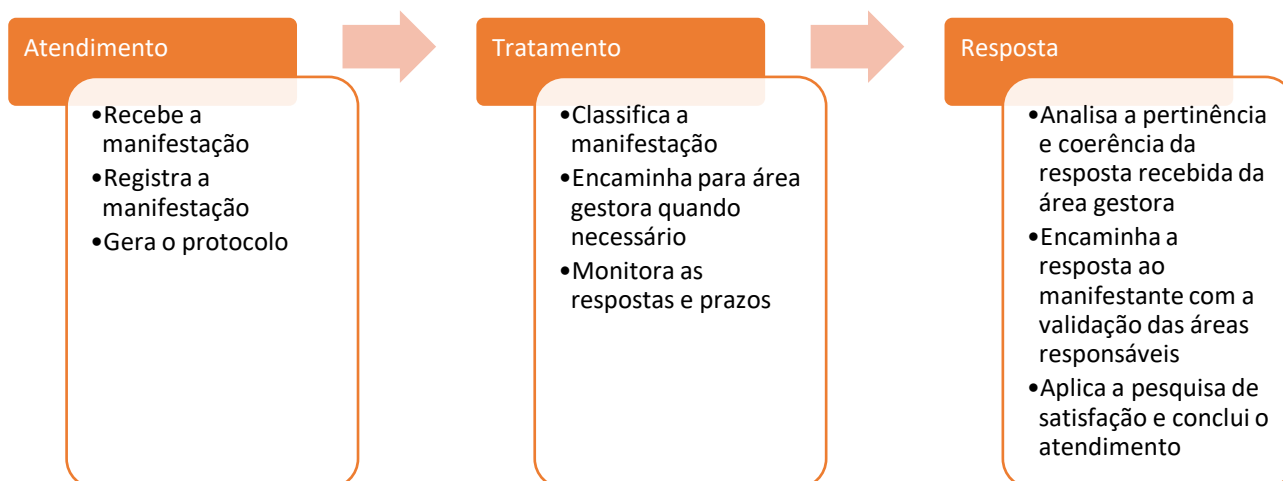


Site da Transparência

<https://transparencia.senaipa.org.br/acompanhar-ou-recorrer>

1.4 Processo de Atendimento

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

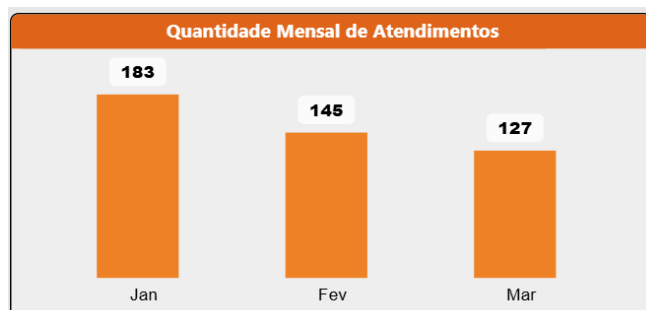


2. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

Referente ao SAC, o SENAI-PA implementou o escopo do serviço para a todo e qualquer cidadão. O Sistema de Atendimento ao Cidadão visa adaptar o cadastro do cliente para receber comunicações com CPF, promovendo a visibilidade das ocorrências de recursos e reclamações por omissões, consultas por meio de protocolo, histórico das ocorrências, integração com o site do SENAI-PA, e promove a possibilidade de prorrogação de prazos de atendimento.

Devido ao aumento constante na demanda por informações, torna-se essencial buscar aprimoramentos no atendimento ao cliente ou cidadão. Para atender a essa necessidade crescente, está em andamento o desenvolvimento de um sistema automatizado de atendimento que visa melhorar os processos existentes.

2.1 Quantidade de pedidos de informação



Foram recebidos 455 atendimentos no SAC-SENAI, desses 95,16% sobre informações, seguido de solicitação de Documento com 3,30%, o restante envolveu outros tipos de atendimentos: reclamações, sugestões e emissão de carteirinha do SESI.

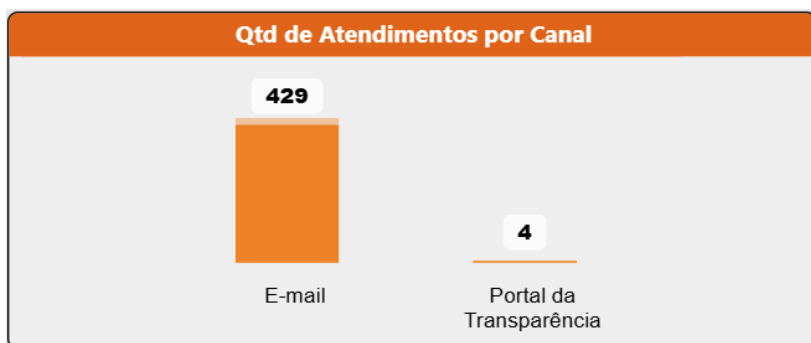
Setor Responsável	Qtd	%
Gerência de Educação Profissional SENAI	321	74,13%
Outros	27	6,24%
Recursos Humanos	20	4,62%
Gerência de Relacionamento com o Mercado	14	3,23%
SENAI CEDAM	12	2,77%
SENAI Getúlio Vargas	9	2,08%
Superintendência	6	1,39%
SENAI Parauapebas	5	1,15%
Financeiro	4	0,92%
SENAI Marabá	4	0,92%
Total	433	100,00%

Power BI do SAC

O público que acessou o SAC-SENAI para solicitar informações computou no trimestre, **433 pedidos de informação**.

Percebe-se que as solicitações são voltadas ao atendimento do Setor de Educação Profissional da Unidade SEDE, um atendimento de pouco mais de 70% do total.

2.2 Quantidade de pedidos de informação por canal



Power BI do SAC

O canal de e-mail foi responsável por mais de 90% dos atendimentos relacionados a pedidos de acesso à informação, superando os demais canais disponíveis: portal da transparência, atendimento presencial ou telefone. Vale ressaltar que, para outros tipos de atendimentos, como reclamações, sugestões e dúvidas, a entrada de chamados por e-mail representou 5% do total.

No período monitorado (janeiro – março) a Ouvidoria do SENAI não recebeu solicitações de acesso à informação, o Canal da Ouvidoria registrou atendimentos de reclamação nos percentuais abaixo descritos:



Relatório Ouvidoria 2026

Os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações direcionadas ao Serviço de Ouvidoria no período foram: Portal da Transparência.



Relatório Ouvidoria 2026

2.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo (status de finalização)

O quantitativo de pedidos de informação atendidos no prazo também demonstra a efetividade do processo. No período monitorado (janeiro – março), o SAC-SENAI obteve a marca de 97,69% (423) de atendimento de informações atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

10 atendimentos tiveram resolução após o vencimento, representando apenas 2,31% dos atendimentos. Não houve registro de pedidos de informação escaladas do SAC para a Ouvidoria em grau de recurso.

Situação	Status	Qtd	%
Encerrado	Fora do Prazo	10	2,31%
Encerrado	No Prazo	423	97,69%
Total		433	100,00%

Power BI do SAC

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.

2.4 Acessibilidade

Em relação à acessibilidade, verifica-se que os canais de acesso à informação do SENAI/PA estão em conformidade com as normas vigentes. O link do SAC está disponível na página inicial do Portal da Transparência, proporcionando fácil visualização dos meios de contato para o registro de manifestações.

Verifica-se que os canais de acesso à informação, possuem ícones específicos (recursos assistidos, avatar de libras e áudio) para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade aos conteúdos de forma irrestrita, nos termos da legislação de regência.



Site da Transparência

Os canais atuam de forma estratégica e transparente, elaborando relatórios 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:

<https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/integridade#relatorios-e-demonstrativos>

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao período compreendido de janeiro a março, 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.

3.1 Resultados apurados do SAC

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	85,20%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,51	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Monitoramento GRM - Atendimento SAC 2025

4. RECOMENDAÇÕES

4.1 Melhorias do processo de gestão e atendimento da LAI

O SENAI/PA mantém continuamente o desenvolvimento de ações de melhoria do processo de atendimento dos canais de atendimento ao cidadão, havendo para tanto, atenção aos pontos:

- Necessidade de desenvolvimento dos indicadores envolvendo melhorias e expansão na taxonomia dos tipos de atendimento e apresentação das regras de complexidade nos relatórios dos atendimentos.
- Atualização de lista-mestra de setores responsáveis, incluindo nomenclaturas das Gerências Executivas e substituindo setor denominado “outros”, com o objetivo, de aumentar a eficiência do procedimento com a correta de avaliação, encaminhamento e tomada de decisão.

5. CONCLUSÃO

O SAC - SENAI-PA vem cumprindo as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta de gestão para o registro das solicitações, controle de prazos, notificações e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os indicadores demonstraram que os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram (ou estão) sendo resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Internamente acompanha-se o atendimento das melhorias de processo, o que está se realizando por meio de estruturação do projeto de automação do SAC 4.0, com discussões voltadas aos temas de taxonomia, regras de complexidade; pesquisa de satisfação; automação, uso da Inteligência Artificial; indicadores & governança e impacto à proteção de dados.

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, mantendo-se alinhamento à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.

1. 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.