



**SENAI**

# RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

BELÉM - PA - 2º TRIMESTRE 2025  
(CUMULATIVO)



# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	3
<b>SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	5
1. <b>SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....</b>	5
2. <b>Ouvidoria.....</b>	5
3. <b>Processo de Atendimento .....</b>	6
4. <b>Resultados e Informações Gerais .....</b>	7
4.1 <b>Quantidade de Atendimentos .....</b>	8
4.1.1 <b>Pedidos por Informação .....</b>	9
4.1.1.1 <b>Quantidade de atendimento no Trimestre.....</b>	9
4.1.1.2 <b>Quantidade de pedidos de informação por canal .....</b>	9
4.1.1.3 <b>Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo .....</b>	9
5. <b>Indicadores de Desempenho.....</b>	10
5.2 <b>Resultados apurados.....</b>	10
6. <b>Conclusão .....</b>	11
7. <b>Referências .....</b>	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 que atendem 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 exigência 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 recebem solicitações voltadas 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 o 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 cumulativos 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, o 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 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 Transparéncia 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 posso CPF

Ex: Ana Maria da Silva

Empresa

Ex: Google

E-mail \* Confirmação de e-mail \*

Ex: pedro@gmail.com Ex: pedro@gmail.com

Telefone \* UF \* Cidade \*

Ex: (99) 99999-9999 Selecionar um Estado Primeiro selecione um Estado

Assunto \* Categoria \*

Selecionar um Assunto Selecionar uma 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 Atendimentos

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
	Encerrado	3	0,30%
Dúvidas	Encerrado	5	0,49%
Emissão de Carteirinha SESI	Encerrado	6	0,59%
Informações	Encerrado	939	92,51%
Reclamações	Encerrado	4	0,39%
Solicitação de Documento	Encerrado	56	5,52%
Informações	Em Andamento	1	0,10%
Solicitação de Documento	Em Andamento	1	0,10%
<b>Total</b>		<b>1.0 15</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Power BI - SAC

No 1º semestre foram realizados 1015 atendimentos no SAC.

Tipo de Cliente	Situação	Qtd	%
Pessoa Física	Em Andamento	1	0,10%
Pessoa Física	Encerrado	938	92,41%
Pessoa Jurídica	Em Andamento	1	0,10%
Pessoa Jurídica	Encerrado	75	7,39%
<b>Total</b>		<b>1.015</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Power BI - SAC

O maior público atendido foi “pessoa física” performando com 92,41% 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 95,46% dos atendimentos.

The screenshot shows the official website of SENAI Pará. At the top, the SENAI logo is displayed with the full name "Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial". Below the logo, there is a "Contato" section with a phone icon and the number (91) 4009-4770, and an email icon with the address contato@senaipa.org.br. There is also a "Siga nossas redes sociais" section with icons for Facebook, YouTube, and Instagram. The "Endereço" section provides the address: Sede Fiepa: Tv. Quintino Bocaiúva, 1568 - Nazaré - 66035-190 - Belém/PA. To the right, there is a "Observatório da Indústria do Pará" section listing various industrial entities: Guia Industrial do Pará, CNI, FIEPA/PA, SESI/PA, and IEL/PA. Below these, a "Canal de Informações" box features a QR code for WhatsApp, with the text "Faça parte da comunidade no WhatsApp e receba notícias em primeira mão." At the bottom of the page, there are links for "Copyright © 2024 SENAI. Todos os direitos reservados", "Política de Privacidade", "Desenvolvido por Fluxo", and a "Como podemos te ajudar?" button with a speech bubble icon.

Site do SENAI – PA

## 4.1.1 Pedidos por Informação

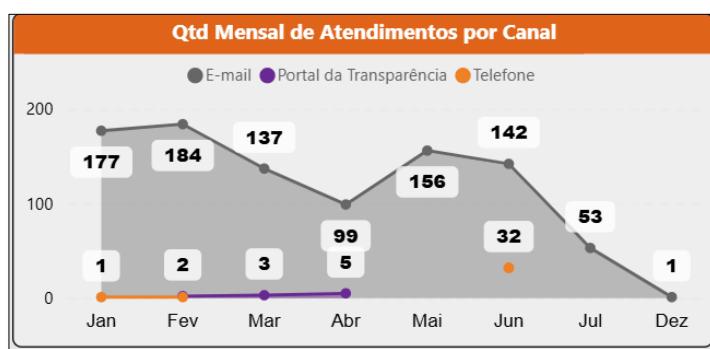
### 4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Semestre

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
Informações	Encerrado	993	92,54%
Reclamações	Encerrado	4	0,37%
Solicitação de Documento	Encerrado	59	5,50%
<b>Total</b>		<b>1.073</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Power BI - SAC

A busca por *informações* no 1º semestre de 2025 foi de **993 atendimentos**, o que equivale a 92,54% do total dos chamados, seguido por solicitações de documentos com 5,50% de atendimentos.

### 4.1.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal

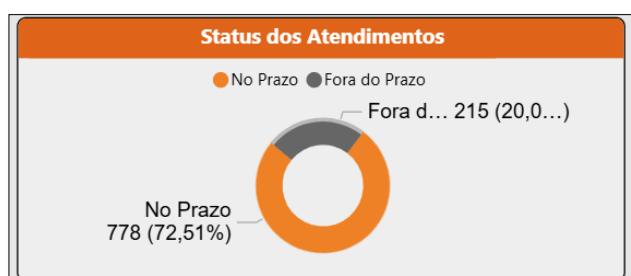


Atendimentos por canal - Fonte Power BI

A busca de informação via E-mail foi superior aos chamados realizado pelo Portal da Transparência e por telefone recebidos no semestre. Os chamados por E-mail contam com 95,54% do total.

Os números demonstram que o público atendido no 1º semestre/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 alta em comparação ao mesmo período de 2024, havendo uma variação a maior no mês de maio.

### 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 semestre/2025 o SENAI-PA obteve a marca superior a 70% 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 semestre 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
<b>Efetividade</b>	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	90,04%	Quanto maior melhor
<b>Eficiência</b>	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,65	Quanto menor melhor
<b>Eficácia</b>	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Atendimento SAC 2025

## **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.