



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



BELÉM - PA - 3º TRIMESTRE 2025
(CUMULATIVO)

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	9
4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Trimestre	9
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	10
5.2 Resultados apurados	10
6. Conclusão	11
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 que atendem em todo estado, possui o Instituto SENAI de Inovação em Tecnologias Minerais (ISI-TM), e o Laboratório de Ensaaios 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.

Nossos canais de comunicação recebem também 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 Lei de Acesso a Informação, 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 Diretoria Regional atua como Responsável Máximo, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

O Regional possui normativos que descrevem competências, prazos e controles próprios dos canais de comunicação (SAC e Ouvidoria), 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 tem como objetivo apresentar os resultados acumulados no período de janeiro a setembro de 2025, que chamaremos de *período de monitoramento*.

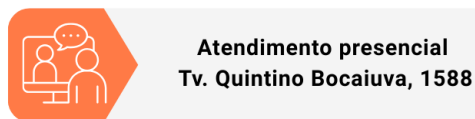
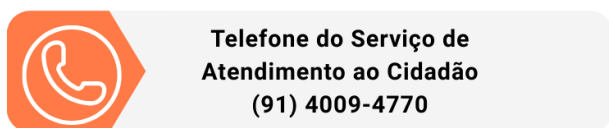
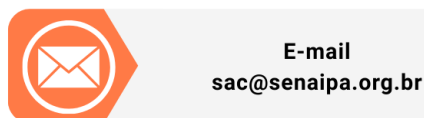
Nele estão reunidos os dados referentes aos Canais de Acesso à Informação, com destaque para os números obtidos, as ferramentas utilizadas no acompanhamento das demandas, bem como informações sobre o cumprimento de prazos e os principais indicadores. A intenção é oferecer uma visão clara e organizada para apoiar o aperfeiçoamento da gestão desses canais.

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:



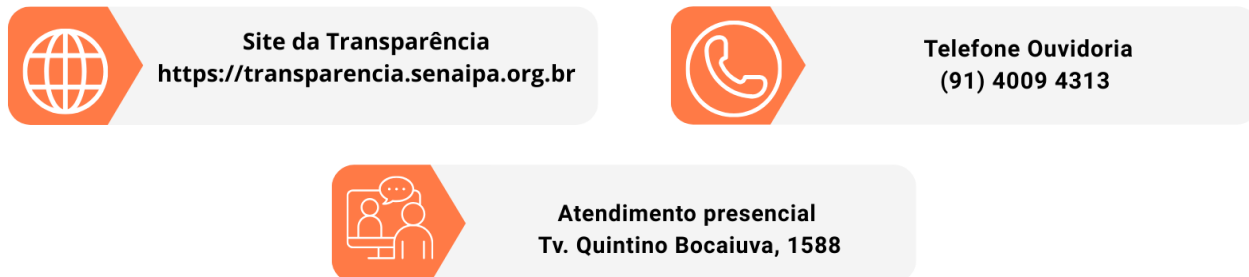
2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI-PA é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às partes interessadas, 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 do SAC, o que lhe 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 período de monitoramento a Ouvidoria do SENAI-PA não recebeu solicitações de acesso à informação.

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

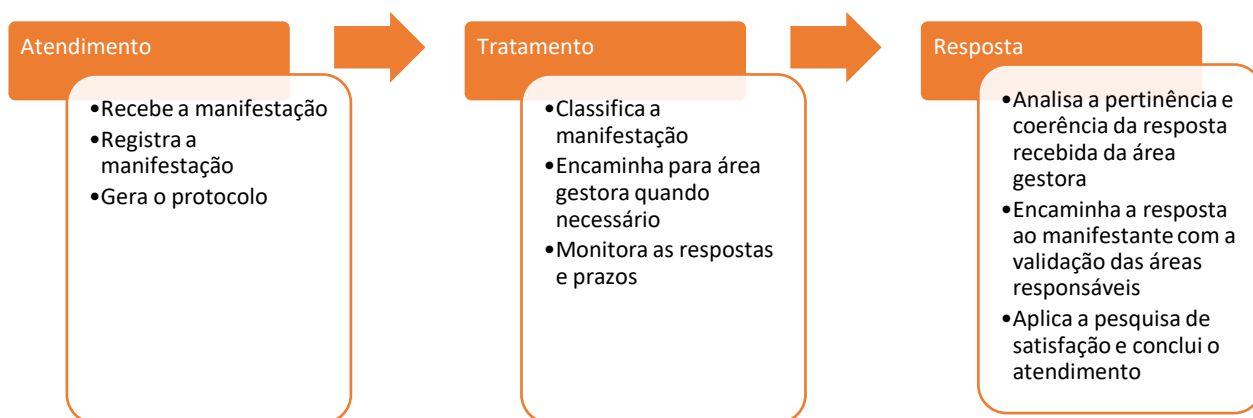


Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-PA no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.



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.

ΔINFORMAÇÕES 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.

No período de monitoramento¹ 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:

¹ Período de Monitoramento confere aos meses de janeiro a setembro de 2025.

4.1 Quantidade de Atendimentos

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
	Encerrado	4	0,31%
Dúvidas	Encerrado	5	0,39%
Emissão de Carteirinha SESI	Encerrado	7	0,54%
Informações	Encerrado	1.200	92,45%
Reclamações	Encerrado	4	0,31%
Solicitação de Documento	Encerrado	77	5,93%
Informações	Em Andamento	1	0,08%
Total		1.298	100,00%

Fonte: Power BI - SAC

No período de monitoramento foram realizados 1298 atendimentos no SAC.

Tipo de Cliente	Situação	Qtd	%
	Encerrado	1	0,08%
Pessoa Física	Em Andamento	1	0,08%
Pessoa Física	Encerrado	1.194	91,99%
Pessoa Jurídica	Encerrado	102	7,86%
Total		1.298	100,00%

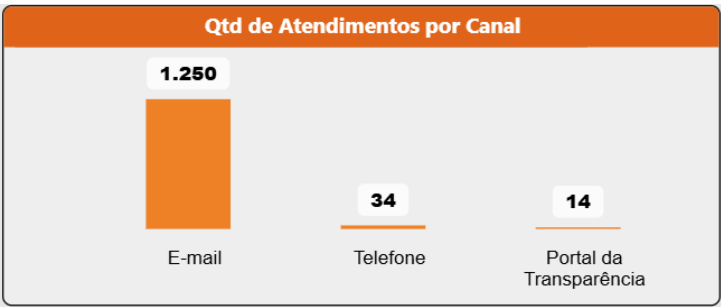
Fonte: Power BI - SAC

O maior público atendido foi “pessoa física” performando com 91,99% 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 96,29% dos atendimentos.



Site do SENAI – PA



Fonte: Power BI - SAC

4.1.1 Pedidos por Informação

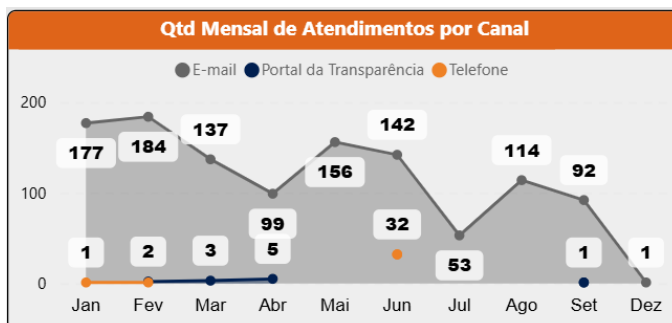
4.1.1.1 Quantidade de atendimento no Semestre

Tipo de Atendimento	Situação	Qtd	%
Informações	Encerrado	1.200	92,45%
Solicitação de Documento	Encerrado	77	5,93%
Total		1.277	100,00%

A busca por *informações* no período de monitoramento² foi de **1.200 atendimentos**, o que equivale a 92,45% do total dos chamados, seguido por solicitações de documentos com 5,93% de atendimentos.

Fonte: Power BI - SAC

4.1.1.2 Quantidade de pedidos de informação por canal

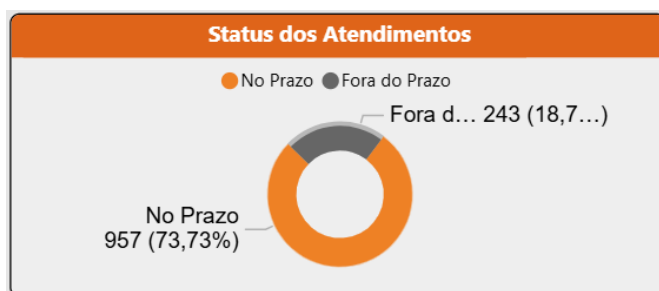


A busca de informações via E-mail foi superior aos chamados realizado pelo Portal da Transparência e por telefone recebidos no semestre. Os chamados por E-mail contam com 96,25% do total.

Fonte: Power BI - SAC

Os números demonstram que o público atendido pelo SENAI-PA, no período de monitoramento, possui confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal E-mail, mantendo-se a busca por este meio de comunicação em alta, em comparação ao mesmo período de 2024.

4.1.1.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo



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

Fonte: Power BI - SAC

² Período de Monitoramento confere aos meses de janeiro a setembro de 2025.

No período de monitoramento 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 *período monitorando*, 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 apurados³

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	89,09%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,59	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Atendimento SAC 2025

³ Os resultado conferem aos meses de janeiro a setembro de 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.