

SENAI

RELATÓRIO

MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2026

3º Trimestre

Sumário

INTRODUÇÃO 3
1. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 5
1.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão 5
1.2 Dúvidas Frequentes - FAQ 5
1.3 Ouvidoria 6
1.4 Processo de Atendimento 6
2. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS 7
2.1 Quantidade de pedidos de informação 7
2.2 Quantidade de pedidos de informação por canal 9
2.3 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo (status de finalização) 10
2.4 Acessibilidade 10
3. INDICADORES DE DESEMPENHO 13
3.1 Resultados apurados do SAC 13
4. RECOMENDAÇÕES 13
4.1 Melhorias do processo de gestão e atendimento da LAI 13
5. CONCLUSÃO 14
6. REFERÊNCIAS 15

INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), criado pelo Decreto-lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 19421, sob a organização e administração da CNI, tem o compromisso de qualificar os trabalhadores brasileiros e desempenha o papel de órgão consultivo do Governo Federal em relação à formação de trabalhadores da indústria e atividades semelhantes.

O SENAI Departamento Regional do Estado do Pará reforça seu compromisso com a gestão transparente, divulgando seus resultados no Site da Transparência, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 20113). Convém registrar que a LAI passou a ser aplicada no âmbito dos serviços sociais autônomos a partir das alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781, de 03 de maio de 2019, especialmente em razão da inclusão dos arts. 64 - A e 64 - B, (posteriormente alterados pelo Decreto nº 11.527, de 2023). Além disso, o compromisso do SENAI/PA com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência, eficácia e efetividade das atividades de seus Canais de Acesso à Informação, quais sejam, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e o Serviço de Ouvidoria, que serão detalhados mais adiante neste relatório.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os responsáveis Superior e Máximo no Regional, sendo a Ouvidoria o Responsável Superior no processo[1], 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, por recomendação do Comitê da Transparência do Departamento Nacional, 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[2] 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.

Este relatório apresenta o monitoramento trimestral dos canais de acesso à informação do SENAI-PA, com dados acumulados de janeiro a setembro de 2026 e detalhamento do 3º trimestre. O escopo avaliado compreende os pedidos de acesso à informação (transparência passiva) recebidos pelo SAC e pela Ouvidoria, analisados conforme os critérios da LAI e as diretrizes do Programa de Compliance.

[1] Instrução de Serviço Conjunta nº 002, de 11 de janeiro de 2022 – regulamenta e disciplina o funcionamento da Ouvidoria do Serviço Social da Industria e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, Departamentos Regionais do Pará.
[2] Procedimento Operacional 010 - Determinar as diretrizes para o tratamento dos chamados recebidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/PA

Solicitações de outras naturezas, como reclamações, sugestões e dúvidas, não integram o escopo de pedidos de informação.

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

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 recepcionar 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
Horário de Funcionamento:
08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00

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 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: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00
Endereço: Tv. Quintino Bocaiuva, 1588, Bloco B, 2º andar.

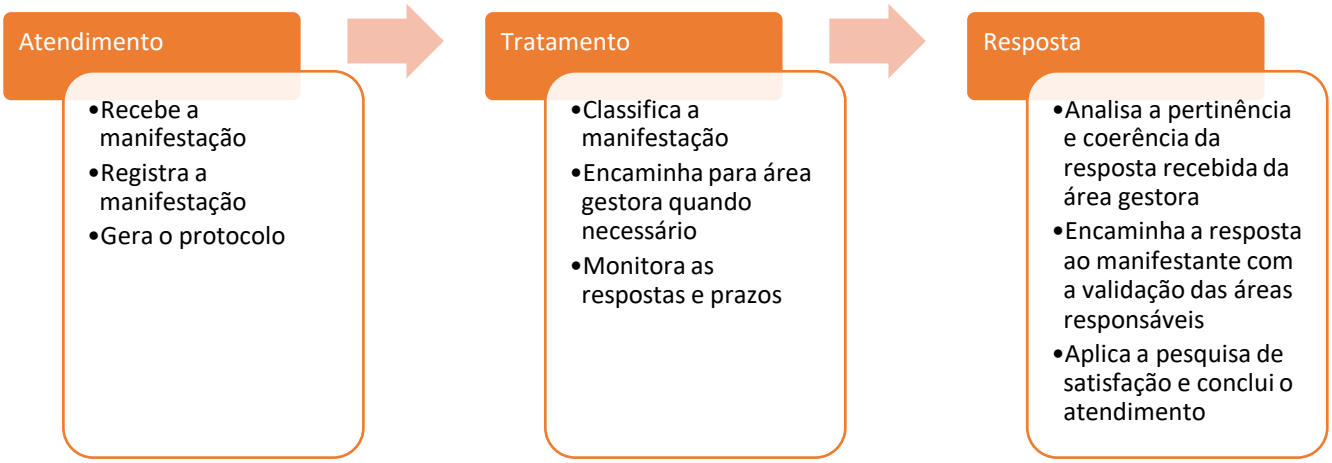
Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-PA no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.



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:

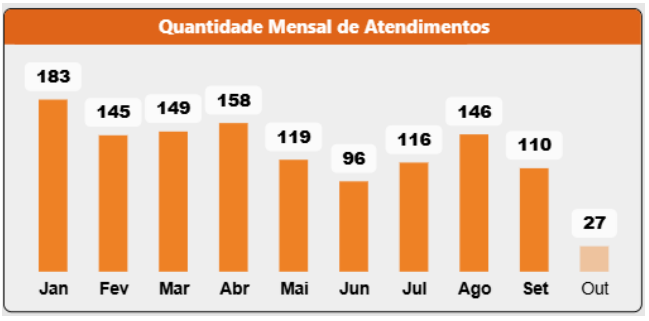


2. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

Referente ao SAC, o SENAI-PA implementou o escopo do serviço para todo e qualquer cidadão. O Serviço 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 volume relevante e à variação da 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



1Fonte: BI - Serviço de Atendimento ao Cidadão

Foram recebidos 1222 atendimentos no SAC-SENAI, 94,60% sobre informações, seguido de solicitação de Documento com 4,26% o restante envolveu outros tipos de atendimentos: reclamações, dúvidas, sugestões e emissão de carteirinha do SESI.

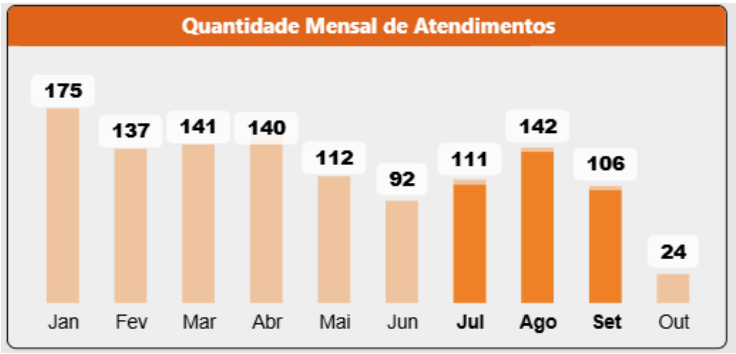
Atendimentos de outubro não entram neste percentual e serão computados no próximo trimestre.

Setor Responsável	Qtd	%
Gerência de Educação Profissional SENAI	812	70,24%
Gerência de Relacionamento com o Mercado	88	7,61%
SENAI CEDAM	54	4,67%
SENAI Getúlio Vargas	50	4,33%
Recursos Humanos	38	3,29%
Outros	37	3,20%
SENAI Marabá	13	1,12%
Superintendência	11	0,95%
SENAI Parauapebas	9	0,78%
SENAI Castanhal	7	0,61%
Total	**1.156**	**100,00%**

Power BI do SAC

O público que acessou o SAC-SENAI para solicitar informações computou **1.156 pedidos de informação**. Desses, 359 atendimentos foram realizados no 3º trimestre.

Percebe-se no período de janeiro a setembro as solicitações continuaram voltadas ao atendimento da Gerência de Educação Profissional SENAI e Gerência de Relacionamento com o Mercado, um atendimento de 77,85% do total, mantendo a média com o trimestre passado que foi de 78,36%, com uma variação de 0,51 pontos percentuais a menor indicando uma retração na procura do público por informações acerca do portifólio de negócios e serviços do SENAI-PA.

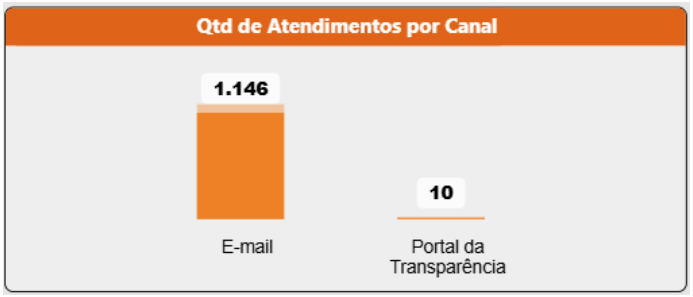


Informação - Power BI do SAC

Resumo dos atendimentos:
1º trimestre 2026: 453 atendimentos sobre informação com status encerrado.
2º trimestre 2026: 344 atendimentos sobre informação com status encerrado.
3º trimestre 2026: 359 atendimentos sobre informação com status encerrado.

Ressalta-se que os dados possuem caráter dinâmico e podem ser retificados à medida que os registros são atualizados e os atendimentos encerrados. Essas alterações fazem parte do processo natural de consolidação das informações no sistema, garantindo que a base reflita os dados efetivamente registrados após a conclusão dos atendimentos.

2.2 Quantidade de pedidos de informação por canal



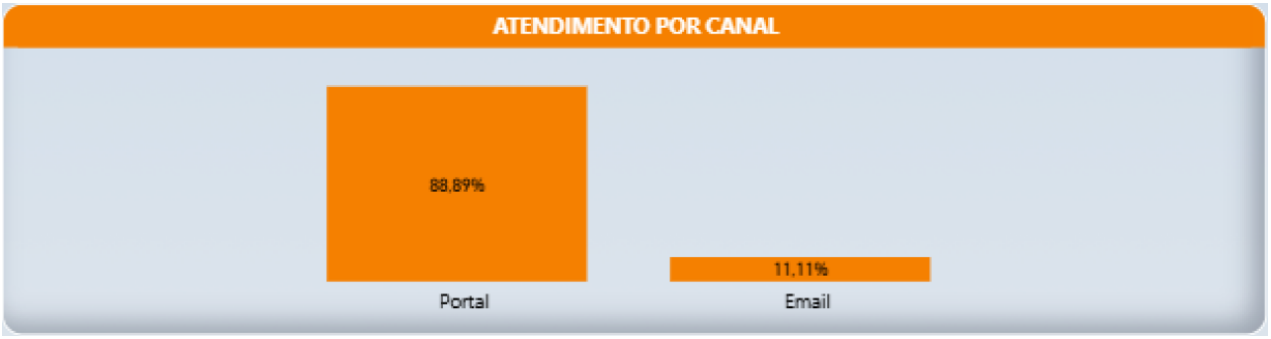
O canal de e-mail foi responsável por 99,1% (1.146 de 1.156) dos atendimentos relacionados a pedidos de acesso à informação, superando os demais canais disponíveis e mantendo-se como o principal meio de atendimento: portal da transparência, atendimento presencial ou telefone. Vale ressaltar que, para outros tipos de atendimentos, como reclamações, sugestões e dúvidas, a entrada de chamados por e-mail não representou variação do total.

No período monitorado (janeiro – setembro) a Ouvidoria do SENAI não recebeu solicitações de acesso à informação, o Canal da Ouvidoria registrou 18 atendimentos de reclamação (16) e denúncia (2) nos percentuais abaixo descritos:



Relatório Ouvidoria 2026

Os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações direcionadas ao Serviço de Ouvidoria no período foi o 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 - setembro), o SAC-SENAI obteve a marca de 94,64% (1.094) de atendimento de informações atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.
62 atendimentos tiveram resolução após o vencimento, representando apenas 5,36% dos atendimentos. Não houve registro de pedidos de informação escalados do SAC para a Ouvidoria em grau de recurso.

Situação	Status	Qtd	%
Encerrado	Fora do Prazo	62	5,36%
Encerrado	No Prazo	1.094	94,64%
Total		**1.156**	**100,00%**

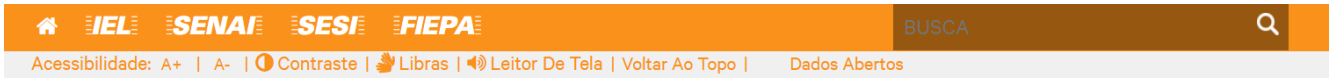
Power BI do SAC

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. O prazo legal previsto na LAI é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (art. 11 da Lei nº 12.527/2011).

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 de acessibilidade (Lei nº 13.146/2015). 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.

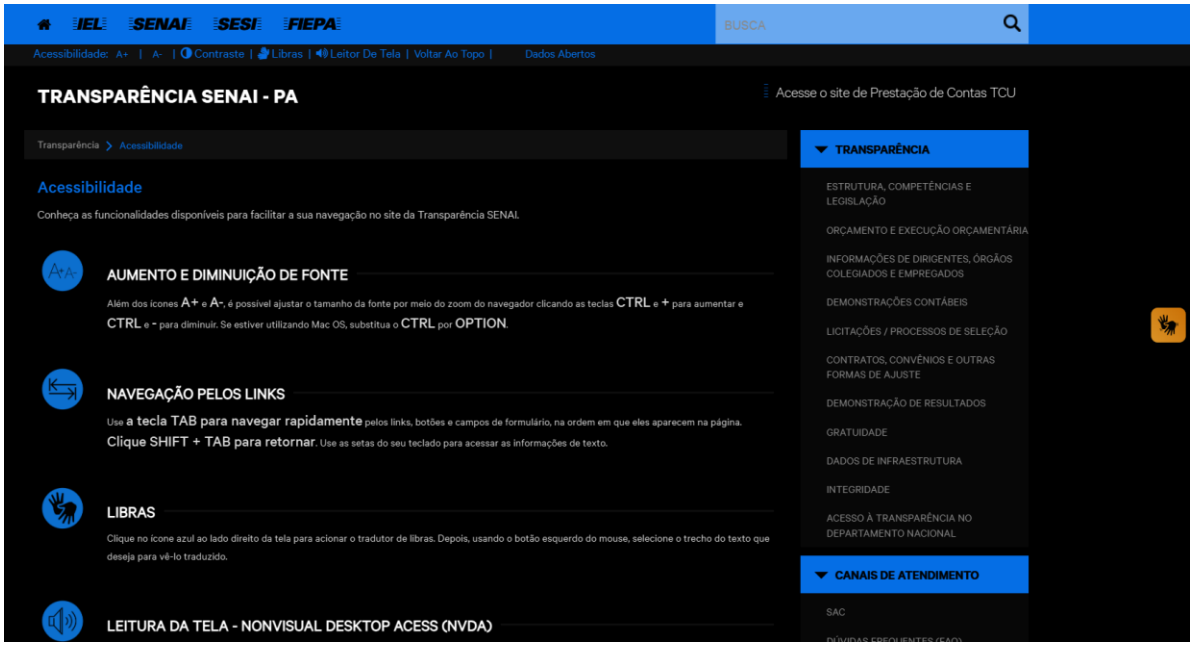


Site da Transparência

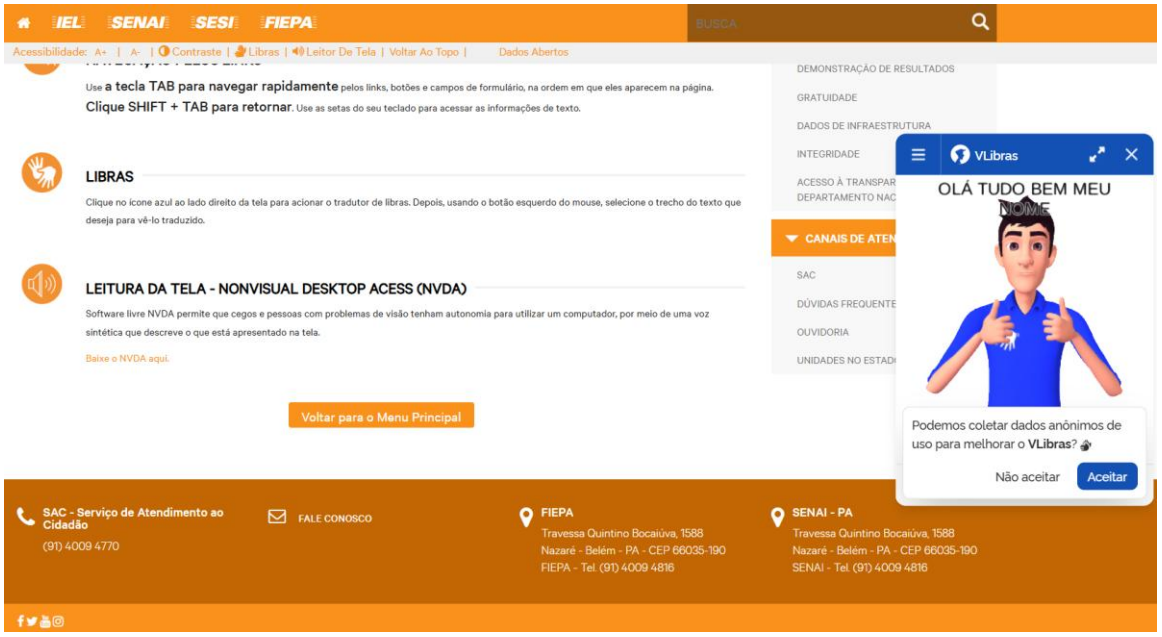
Os ícones estão em pleno funcionamento como apontam as imagens a seguir, seguindo o determinado pelo Manual da Transparência – Acessibilidade:



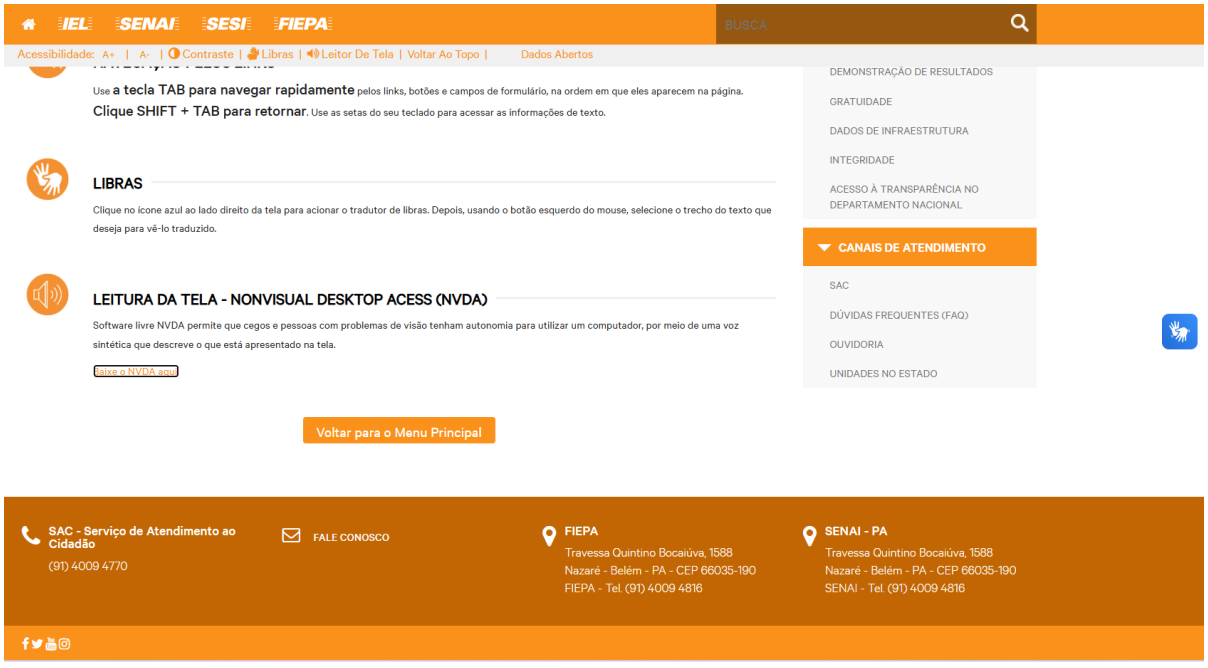
Aumento e Diminuição de Fonte - Site da Transparência SENAI-PA



Tela de Contraste - Site da Transparência - SENAI -PA



Língua Brasileira de Libras - Site da Transparência - SENAI -PA



Link de Download Leitura de Tela - Site da Transparência - SENAI -PA

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 setembro, 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	94,64%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (ambos em dias úteis; resultado expresso em razão)	0,53	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Monitoramento Gerência Executiva de Relacionamento com o Mercado - Atendimento SAC 2026

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:

- Revisão dos indicadores de desempenho por meio do projeto em curso, contemplando melhorias e expansão da taxonomia dos tipos de atendimento, bem como a apresentação das regras de complexidade nos relatórios de atendimento.
- Atualização, em andamento, da lista mestra dos setores responsáveis, com inclusão das nomenclaturas das Gerências Executivas e substituição da denominação genérica "outros", visando à correta identificação das áreas e à maior eficiência na avaliação, no encaminhamento das demandas e na tomada de decisão.
- Conclusão do projeto SAC 4.0 (taxonomia, regras de complexidade, pesquisa de satisfação, automação, indicadores e governança, proteção de dados) e do mapeamento dos principais assuntos do atendimento.
- Conclusão do estudo do Decreto nº 13.135/2026 e atualização dos normativos e procedimentos do SAC do SENAI-PA, conforme sua aplicabilidade.

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 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.

No último mês de setembro foi realizada etapa fundamental para a base do atendimento do SAC com o mapeamento dos principais assuntos que levam o público a procurar os serviços do SENAI – DR/PA, o que visa a ampliar a capacidade de autoatendimento dos nossos clientes, disponibilizando informações de forma rápida, padronizada e acessível.

Paralelo a isso, iniciou-se o estudo sobre o Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026, com vigência a partir de 2 de novembro de 2026, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo diretrizes e normas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para atualização de nossos normativos e procedimentos. O estudo avalia a aplicabilidade do decreto ao SAC do SENAI-PA, canal de acesso à informação do cidadão, e confronta o cadastro por CPF com o art. 8º, parágrafo único, que veda condicionar o início do atendimento ao fornecimento prévio de dados.

Em síntese, as considerações apresentadas, os indicadores monitorados permitem acompanhar o desempenho das atividades relacionadas aos canais de acesso à informação. No período avaliado, o indicador de Efetividade do Atendimento das Demandas Dentro do Prazo alcançou 94,64%, representando um acréscimo de 5,55 pontos

percentuais em relação ao resultado registrado no mesmo período de 2025 (89,09%), %), o que demonstra o fortalecimento da capacidade do SENAI-PA de converter recursos, esforços e processos em resultados, contribuindo para o desempenho organizacional e o cumprimento dos objetivos institucionais.

6. REFERÊNCIAS

- Lei de Acesso à Informação LAI – Lei 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.
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026 (vigência a partir de 2 de novembro de 2026);