



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

BELÉM - PA - 2025
(CUMULATIVO)



Sumário

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

INTRODUÇÃO

O SENAI Departamento Regional do Estado do Pará possui como canais de acesso à informação o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, e investe em melhorias em conformidade aos manuais da transparência e seguindo normativos internos. São nossos canais de comunicação: a Ouvidoria SENAI-PA e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) SENAI-PA que 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.

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 Diretoria 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.

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

Referente ao SAC, o SENAI-PA já implementou o escopo do serviço para a todo e qualquer cidadão. A nova adequação do Sistema de Atendimento ao Cidadão visa receber pedido de informação, dúvidas, elogios e sugestões. 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.

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



Presencial	
🕒 Atendimento de segunda a sexta-feira, de 08:00h às 12:00 e de 13:00 às 17:00. 📍 Travessa Quintino Bocaiúva, 1588 Nazare - Belém - PA - CEP: 66035-190	FORMULÁRIO (para atendimento presencial)  Download

1.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Pará é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, 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>

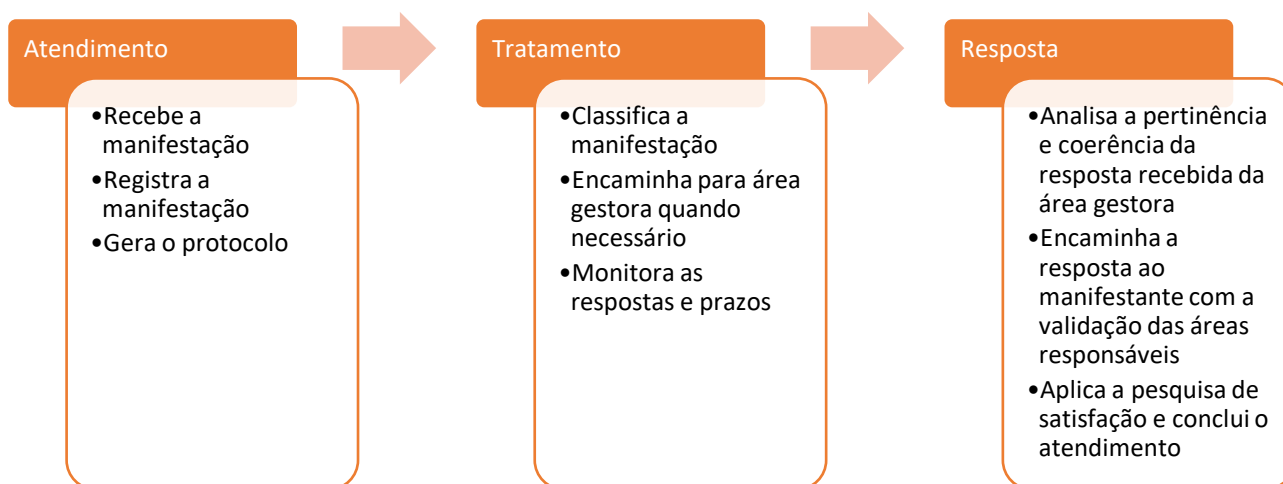
Em 2025 a Ouvidoria do SENAI não recebeu solicitações de acesso à informação, e ao longo de 2025, o Canal da Ouvidoria registrou atendimentos de Reclamação, Denúncia e Sugestão nos percentuais abaixo descritos:



Relatório Anual da Ouvidoria - Portal da Transparência

1.3 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: <https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/integridade>

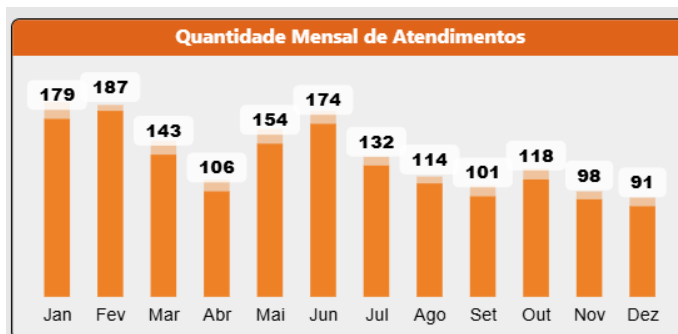
2. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

Referente ao SAC, o SENAI-PA já implementou o escopo do serviço para a todo e qualquer cidadão. A nova adequação do 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.

Com as demandas crescente por informações é necessário estar sempre disposto a melhorias no processo de atendimento ao cliente ou cidadão, e desta forma projeta-se que nas próximas ondas de melhorias haja possibilidade de criar um sistema mais automatizado do atendimento.

Os resultados anuais globais podem oscilar dos dados já publicados ao longo do exercício devido o processo de atendimento ser dinâmico, e a cada período há ajustes em status ou atendimento.

2.1 Quantidade de pedidos de informação por trimestre



Fonte: BI 2025 - Serviço de Atendimento ao Cidadão

Em 2025 foram recebidos 1.729 atendimentos no SAC, desses 92,37% forma solicitações de informações, o que por trimestre equivale a:

1º trimestre 509 foram pedidos de informação, o que equivale a 93,22% dos chamados.

2º trimestre 434 foram pedidos de informação, o que equivale a 91,56% dos chamados.

3º trimestre 347 foram pedidos de informação, o que equivale a 92,78% dos chamados.

4º trimestre 307 foram pedidos de informação, o que equivale a 91,64% dos chamados.

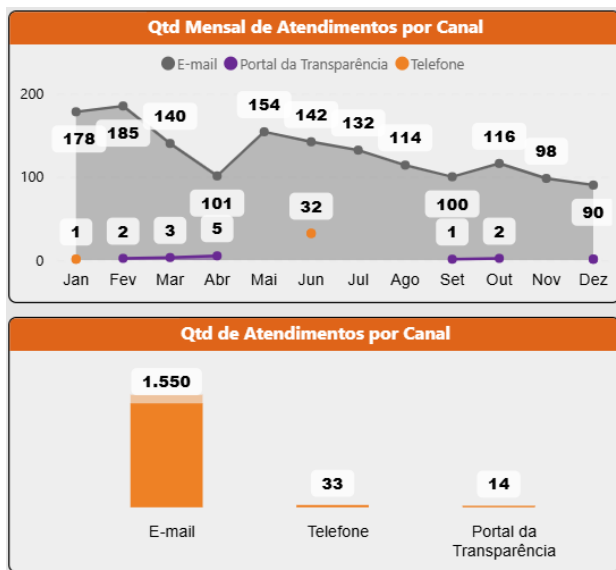
Sector Responsável	Qtd	%
Gerência de Educação Profissional SENAI	793	49,66%
Outros	312	19,54%
Gerência de Relacionamento com o Mercado	153	9,58%
Recursos Humanos	63	3,94%
SENAI CEDAM	63	3,94%
SENAI Parauapebas	60	3,76%
SENAI Getúlio Vargas	49	3,07%
SENAI Santarém	19	1,19%
SENAI Paragominas	15	0,94%
SENAI Marabá	12	0,75%
Total	1.597	100,00%

Fonte: BI 2025 - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O público do SENAI-PA que acessou os canais de comunicação para solicitar informações computou em 2025, **1.597 pedidos de informação**.

Percebe-se que as solicitações são voltadas ao atendimento nas Gerências Executivas, performando mais de 70% dos atendimentos.

2.2 Quantidade de pedidos de informação por canal



Fonte: BI 2025 - Atendimento ao Cidadão

A busca de informação via e-mail foi superior aos chamados por outros canais de atendimento recebidos no ano, contando com 97% do total.

Os números demonstram que o público atendido pelo SENAI-PA possui mais confiabilidade de retorno de informações ao acessar o canal e-mail, seguido pelo canal telefônico, havendo uma margem de diferença superior a 90%.

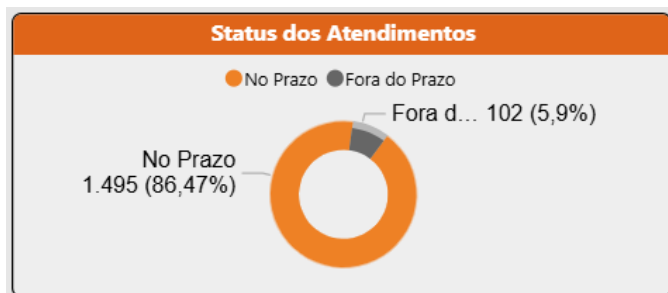
A procura por informações por telefone diminuiu drasticamente em todos os meses do ano, zerando em pelo menos 10 meses.

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. O SENAI-PA teve a marca superior a 80% (1.495) de atendimento de informações dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

102 atendimentos foram encerrados fora do prazo, representando 5,9% dos atendimento totais. Em andamento, há 1 ocorrência em aberto.

Não houve registro de pedidos de informação escaladas do SAC para a Ouvidoria em grau de recurso.



Fonte: BI 2025 - Serviço de Atendimento 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.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao ano 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.

3.1 Resultados apurados

Tipo de Indicador	Fórmula	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo/ total de demandas recebidas x 100	88,32%	Quanto maior melhor
Eficiência	Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecido no normativo interno (em dias)	0,63 d	Quanto menor melhor
Eficácia	Quantidade de casos omissos avaliados	0	Quanto menor melhor

Fonte: Monitoramento GRM - Atendimento SAC 2025

4. 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, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

5. RECOMENDAÇÕES

5.1 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.

- Foram realizadas reuniões de planejamento e estruturação do projeto de automação do SAC 4.0, com discussões voltadas aos temas de modelo de dados no SharePoint; taxonomia & regras de complexidade; automação & IA; indicadores & governança e impacto à proteção de dados.
- Apontado como necessidade de desenvolvimento dos indicadores “taxonomia & regras de complexidade, devendo ser configurado na fonte/base de dados da gestão dos canais de atendimento, o que se planeja disponibilizar quando o Sistema de Gestão de Atendimentos, atualmente em construção, estiver implantado em 2026.

6. 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.