

Relatório

de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação

SENAI Pernambuco



3º Trimestre
2025

Sumário

1 Introdução	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI/PE	4
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	4
2.2 Ouvidoria	4
2.3 Processos de Atendimento e Tipos de Manifestações	5
3. Resultados e Informações Gerais	7
Quantidade de pedidos de informação no 3º Trimestre de 2025..	7
Quantidade de pedidos de informações (atendimentos) por meio de comunicação	9
Quantidade de pedidos de informação (atendimentos) por nível de complexidade	9
Quantidade de manifestações demandadas à Ouvidoria:	10
4. Indicadores do desempenho	11
Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação.....	12
4.1. Resultados apurados	12
Quantidade de pedidos de informações atendidas no prazo	12
Prazo médio de atendimento.....	14
Quantidade de atendimentos recebidos pelo SAC com apresentação de recursos	14
Acessibilidade.....	15
Pesquisa de satisfação	15
5. Melhorias previstas para o exercício de 2025	15
6. Conclusão	16

1 Introdução

O Relatório tem o objetivo de apresentar informações referentes aos atendimentos realizados por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria do SENAI Pernambuco, no 3º trimestre de 2025, proporcionando uma visão geral do funcionamento desses canais, dos processos de gestão, do tratamento dos registros e das manifestações recebidas.

As ações desenvolvidas pelo Regional foram estruturadas com base nas diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional/CNI, no Plano de Monitoramento dos Sistemas e Processos de Acesso à Informação, aprovado pelo Comitê de Transparência, na Lei de Acesso à Informação (LAI nº 12.527/2011) e no Programa de Compliance do Sistema FIEPE, contemplando inclusive os Serviços Sociais Autônomos.

Em conformidade com a LAI, foram definidas instâncias responsáveis pelo tratamento das demandas e pelos recursos: a Ouvidoria do SENAI Pernambuco exerce a função de Responsável Superior, deliberando sobre recursos apresentados em casos de negativa de acesso ou omissão de resposta do SAC; já a Direção Regional atua como Responsável Máximo, instância recursal final no âmbito institucional.

Foi ainda designado o Responsável pelo Monitoramento, incumbido de avaliar continuamente os sistemas e processos de acesso à informação, assegurando conformidade com a legislação, observância dos prazos de atendimento e identificação de oportunidades de melhoria. No SENAI Pernambuco, essa função é desempenhada pela Gerência Jurídica e de Compliance do Sistema FIEPE.

O monitoramento constante e o aprimoramento dos procedimentos visam garantir um atendimento eficiente aos cidadãos, clientes e à sociedade, promovendo a transparência, fortalecendo a integridade institucional e reforçando o compromisso com a excelência na prestação de serviços.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI/PE

Considerando que não é possível tratar de gestão de integridade sem transparência e respeito ao direito de acesso à informação, o SENAI Pernambuco disponibiliza os seguintes canais oficiais para atendimento e registro de manifestações da sociedade:

- Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC);
- Serviço de Ouvidoria.

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI/PE possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, dúvidas elogios e sugestões apresentadas pelos cidadãos, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

Os cidadãos podem apresentar suas manifestações ao SENAI/PE pelos seguintes meios de comunicação:

- Site da Transparência - <http://transparencia.pe.senai.br/fale-conosco/indexsac.php>
- E-mail: faleconosco@sistemafiepe.org.br
- Telefone / SAC : Serviço de Atendimento ao Cidadão: 0800 600 9606 (para atendimento dentro de Pernambuco) - Para outras regiões, o cidadão poderá registrar a demanda via formulário on-line.
- Presencial: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Endereço: Av. Cruz Cabugá, 767 Santo Amaro, Recife-PE - CEP: 50040-000.

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Pernambuco é a instância responsável pelo recebimento, registro e tratamento das manifestações da sociedade, funcionando como canal direto de comunicação entre o cidadão, clientes e a instituição. Sua atuação está alinhada às diretrizes de transparência, integridade e governança do Sistema FIEPE, bem como às normas previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI nº 12.527/2011).

Além de atuar no atendimento das manifestações, a Ouvidoria exerce papel estratégico como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Para isso, organiza seu trabalho em dois fluxos distintos:

1. **Atendimento de manifestações:** canal destinado a manifestações como reclamações, denúncias, elogios e solicitações, garantindo que cada demanda seja registrada, analisada e respondida dentro dos prazos institucionais.

2. **Tratamento de recursos em grau recursal:** análise dos pedidos que não foram atendidas pelo SAC, atuando como Responsável Superior na tomada de decisões sobre concessão ou negativa de acesso à informação.

A Ouvidoria também contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos processos institucionais, fornecendo relatórios e indicadores sobre a natureza e o volume das manifestações recebidas, permitindo à instituição identificar oportunidades de melhoria no atendimento e fortalecer a transparência e a confiança da sociedade. Cumprindo dessa forma, seu papel institucional de promover a participação cidadã, assegurar o direito de acesso à informação e garantir que as manifestações sejam tratadas com integridade, imparcialidade e eficiência.

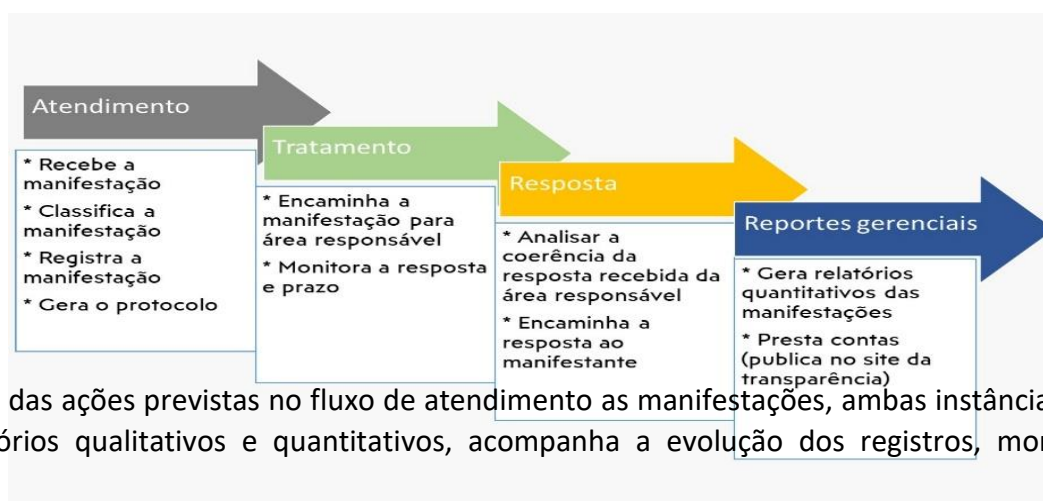
Os cidadãos e os clientes (internos e externos) podem acessar a Ouvidoria do SENAI/PE pelos seguintes meios de comunicação:

- Site da Transparência - <http://transparencia.pe.senai.br/ouvidoria/>
- Site Institucional do SENAI/PE - <http://fiepe.org.br/governanca/ouvidoria/>
- E-mail: ouvidoria@sistemafiepe.org.br
- Telefone: (81) 3412.8540 | (81) 3412.8443
- Presencial: Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h. Endereço: Av. Cruz Cabugá, 767 Santo Amaro, Recife-PE - CEP: 50040-000.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/PE, no link do SAC, por meio do número de protocolo gerado o cidadão pode registrar, acompanhar ou recorrer sobre solicitações de Acesso à Informação que são relacionadas ao Regional.

2.3 Processos de Atendimento e Tipos de Manifestações

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/PE, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



Além das ações previstas no fluxo de atendimento as manifestações, ambas instâncias, geram relatórios qualitativos e quantitativos, acompanha a evolução dos registros, monitora os

indicadores e presta contas à sociedade com base nos critérios estabelecidos pelo Programa Transparência.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site do SENAI/PE na aba Transparência/integridade até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. A partir de 31 de maio de 2023, foi também publicado o Relatório de Monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação. Ambos os documentos podem ser consultados no através do link: <http://transparencia.pe.senai.br/integridade/>.

As manifestações recebidas pelo SAC e pela Ouvidoria do SENAI/PE são classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

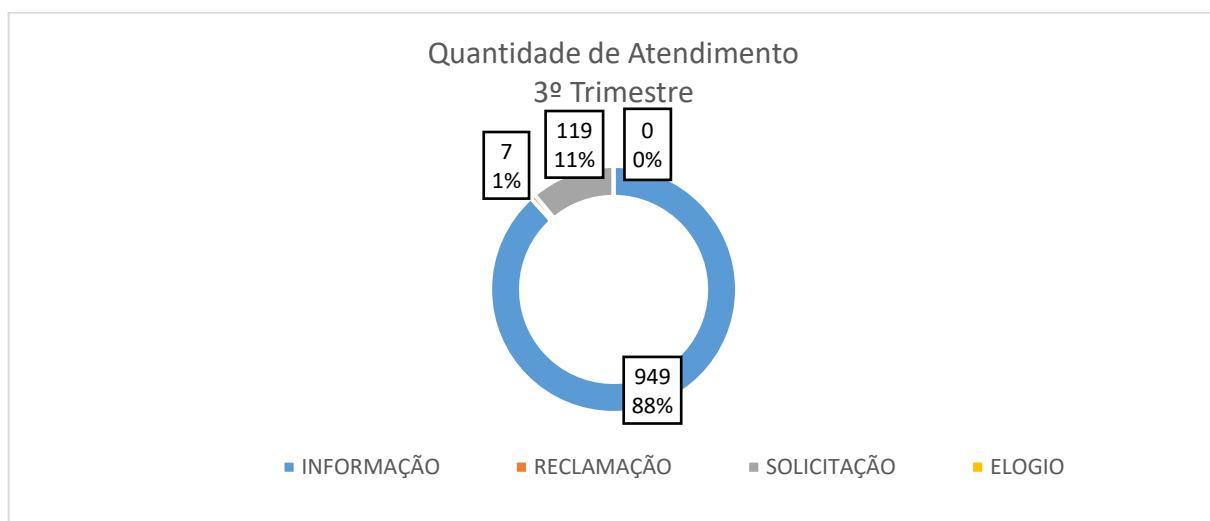
NATUREZA DO REGISTRO	CONCEITO	INSTÂNCIAS ATUANTES
Pedidos de informação	Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.	SAC
Elogios	Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.	SAC e Ouvidoria
Sugestões	Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.	SAC
Reclamações	Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.	SAC e Ouvidoria
Denúncias	Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.	Ouvidoria
Solicitações	Qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento especiais acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas pelo SAC.	Ouvidoria

Caso o SAC não responda o pedido de informação apresentado pelo cidadão, seja por motivo de negativa, não resposta, ou não atendimento de prazo, a Ouvidoria como instância recursal, poderá ser acionada. As orientações relativas ao processo de registro, acompanhamento e recurso, estão disponíveis aos usuários através do Portal da Transparência do SENAI/PE, no link: <http://transparencia.pe.senai.br/lai/>.

3. Resultados e Informações Gerais

No 3º Trimestre de 2025, o SAC e a Ouvidoria realizaram atendimentos em conformidade aos seus processos internos, alcançando os seguintes resultados:

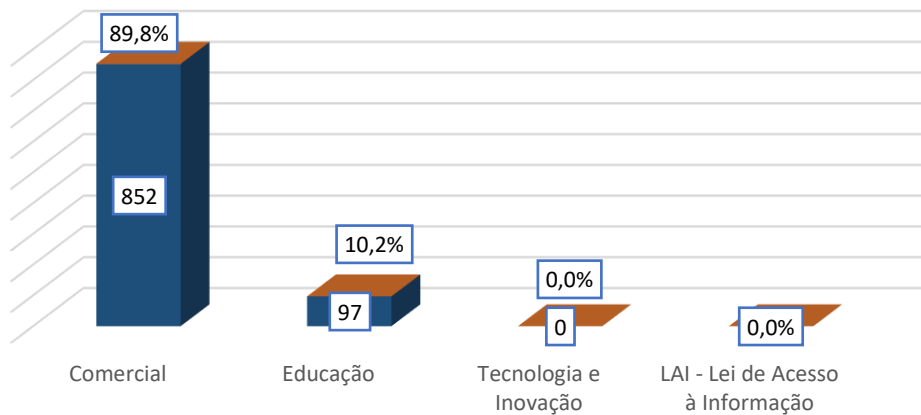
Quantidade de pedidos de informação no 3º Trimestre de 2025:



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

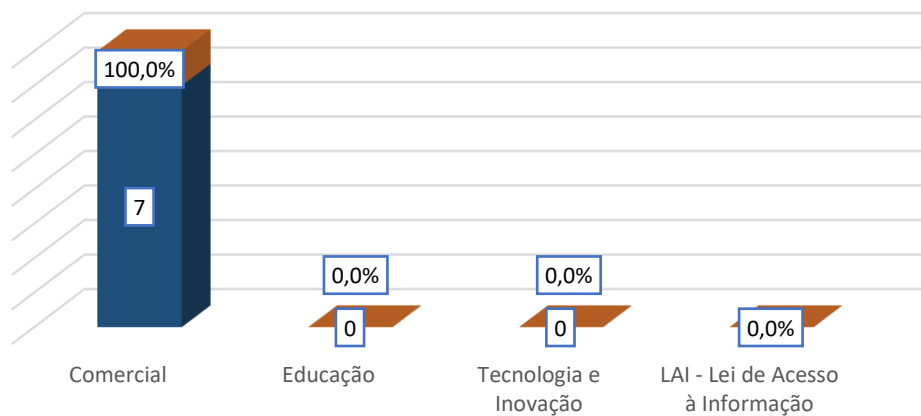
Das principais áreas de atuação do SENAI/PE, as demandas classificadas como comerciais, representam o maior volume de registros. Esses pedidos são relativos à busca por cursos, serviços ofertados pela entidade etc. A segunda área refere-se aos processos Educacionais vinculados ao Regional e a terceira área a informações institucionais.

Principais áreas abordadas - Pedidos de Informação 3º Trimestre



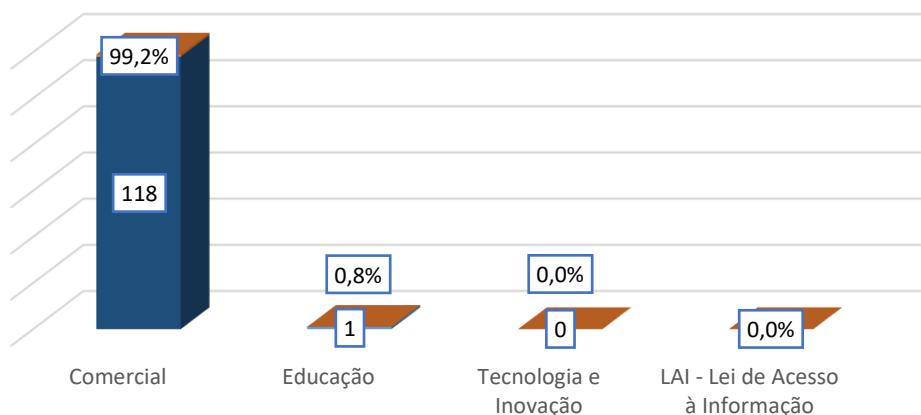
Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Principais áreas abordadas - Pedidos de Reclamação 3º Trimestre

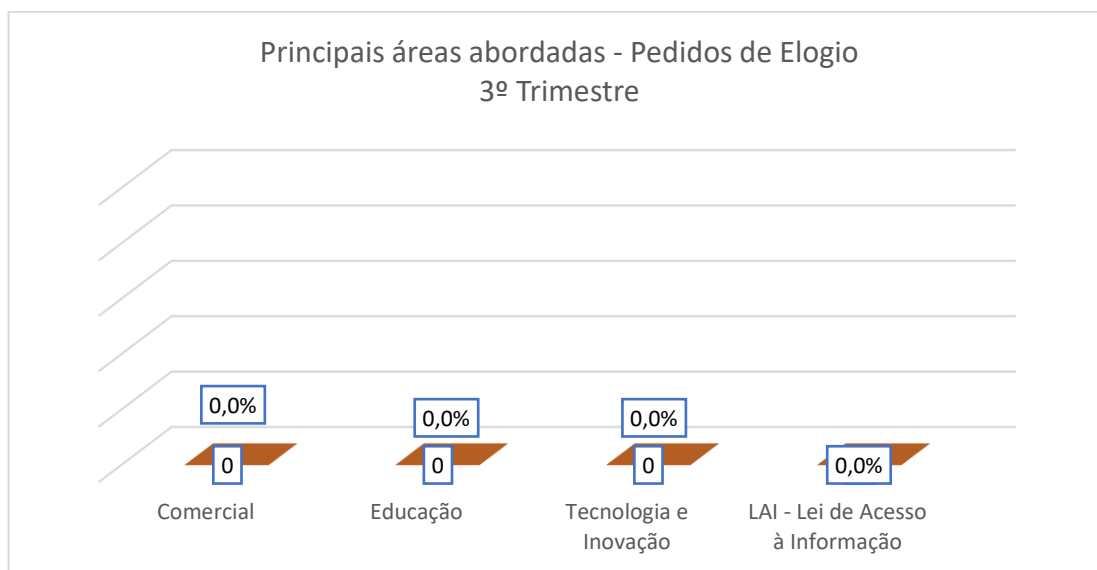


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Principais áreas abordadas - Pedidos de Solicitação 3º Trimestre



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

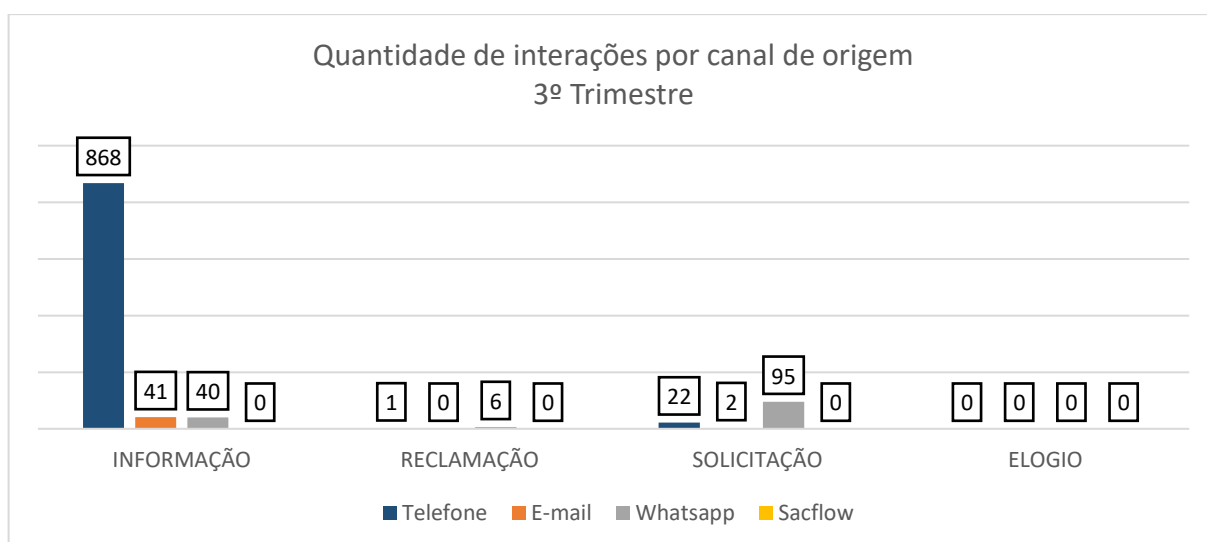


Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Quantidade de pedidos de informações (atendimentos) por meio de comunicação

No 3º trimestre, os atendimentos realizados pelo SAC do SENAI Pernambuco ocorreram por ligações telefônicas, e-mails e formulário on-line, não havendo atendimentos presenciais no período.

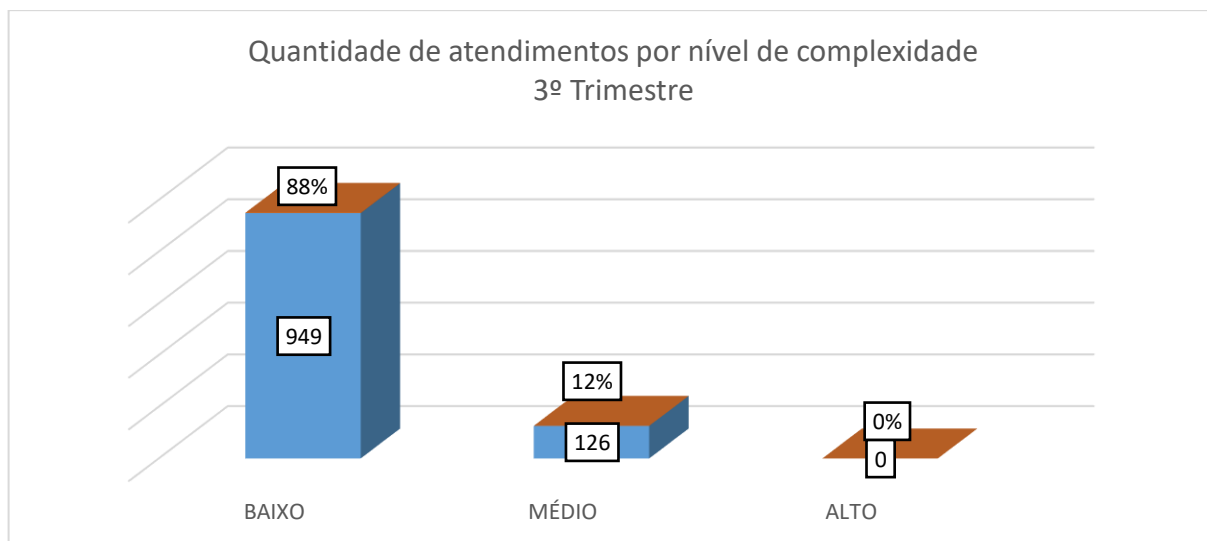
Os registros recebidos concentraram-se em pedidos de informação (gerais e institucionais), solicitações, elogios e reclamações, permitindo o registro e tratamento adequado de cada demanda.



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Quantidade de pedidos de informação (atendimentos) por nível de complexidade

Do total de atendimentos monitorados no 3º trimestre de 2025, foi realizada a classificação dos pedidos de informação por nível de complexidade, permitindo identificar a proporção demandada.



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

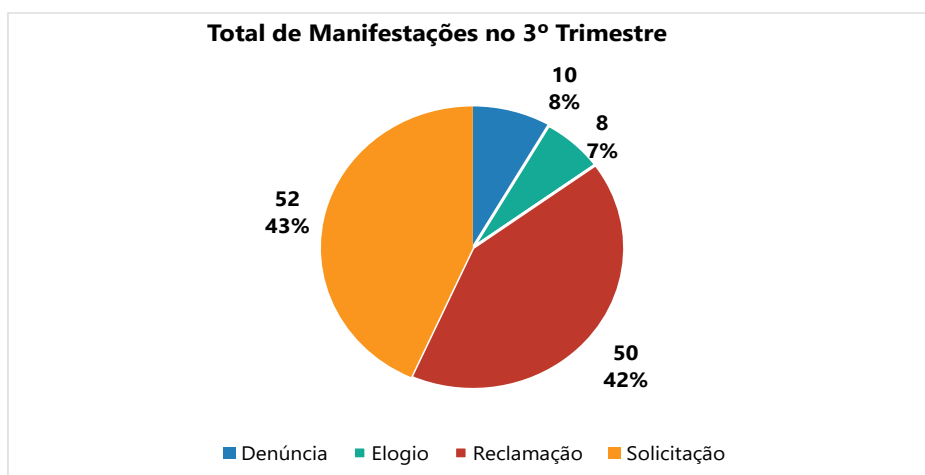
Os registros de baixa complexidade são distribuídos da seguinte forma:

- Baixo - até 6 dias úteis para elogios e sugestões;
- Baixo - até 8 dias úteis para informações;
- Médio - até 11 dias úteis para reclamações e solicitações;
- Alto – até 20 dias úteis para informações institucionais e que necessitem de tratamento de dados ou elaboração de estudos.

Quantidade de manifestações demandadas à Ouvidoria:

A Ouvidoria do SENAI/PE registrou no 3º Trimestre, um total de 44 manifestações, distribuídos conforme as naturezas: Elogio (7%), Solicitação (43%), Reclamação (42%) e Denúncia (8%).

Todas as manifestações foram **atendidas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos**, evidenciando o comprometimento da Ouvidoria com a qualidade, a transparência e o cumprimento dos seus processos internos.



Fonte: Ouvidoria do SENAI/PE

N
al

Esse cenário reforça a resolutividade das demandas no atendimento de primeira instância, bem como a eficiência dos canais institucionais em fornecer informações de forma clara e tempestiva.

4. Indicadores de desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho com o propósito de avaliar a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas na Transparência Passiva e ao Programa de Compliance do SENAI/PE. Sempre com foco na gestão e o acompanhamento da performance e qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos. Proporcionando a melhoria contínua das ações e o aprimoramento das boas-práticas relativas aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/PE.

Os indicadores de monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do SENAI/PE são:

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de atendimentos dentro do prazo
Tipo:	Área
Finalidade	Medir índice de atendimentos realizados pelo SAC nos prazos estabelecidos.
Meta estabelecida	90% (proposta do Regional)
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Relatório de total de atendimentos
Periodicidade	Mensal
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	$= \sum \text{Solicitações dentro do prazo} / \text{total de solicitações recebidas} \times 100$
Polaridade	Quanto maior melhor
Premissas	Recomenda-se apresentar plano de ação sempre que o % estiver abaixo do previsto.

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de solicitações escaladas para as Instâncias recursais
Tipo:	Área
Finalidade	Medir o volume de demandas apresentadas as instâncias recursais
Meta estabelecida	A definir
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Relatório de atendimentos por Instância Recursal

Periodicidade	Mensal
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	$= \frac{\sum \text{Solicitações escaladas para as instâncias recursais}}{\text{total de solicitações recebidas}} \times 100$
Polaridade	Quanto menor melhor
Premissas	Acompanhar a evolução do ID.

Ficha do Indicador	
Indicador:	Índice de satisfação do solicitante pelo atendimento.
Tipo:	Área
Finalidade	Medir a satisfação dos cidadãos sobre o atendimento do SAC
Meta estabelecida	85% de satisfação (proposta do Regional)
Unidade de Medida	Percentual (%)
Instrumento de Medição (fonte)	Pesquisas de satisfação on-line (processo em desenvolvimento)
Periodicidade	Acumulativo
Responsável	SAC
Mecanismo de Cálculo (Fórmula)	$= \frac{\sum \text{Solicitações dentro do prazo}}{\text{total de solicitações recebidas}} \times 100$
Polaridade	Quanto maior melhor
Premissas	Sempre que o índice de satisfação estiver abaixo do percentual estabelecido, gerar plano de ação para identificar o que ocasional o não alcance da satisfação e dar as devidas tratativas.

Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Com foco no aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao cidadão, o SENAI/PE buscou aprimorar os processos do SAC e da Ouvidoria, desde a revisão dos procedimentos das áreas bem como o investimento em ferramentas específicas para a gestão de manifestos,

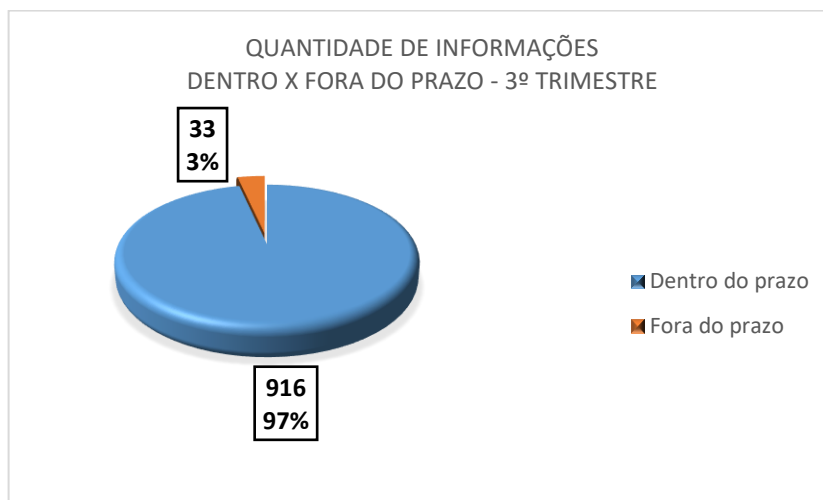
reformulação da página do SAC e Ouvidoria no Portal da Transparência, fortalecendo a infraestrutura de atendimento e viabilizando a melhoria constante na qualidade dos atendimentos.

Além das melhorias estruturais, ações como participação em Fóruns e debates conduzidos pelo Comitê de Transparência para deliberações institucionais quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva.

4.1. Resultados apurados

Quantidade de pedidos de informações atendidas no prazo

No período, foram recepcionados registros relatos a Informações, Solicitações e Reclamações, não sendo recebidos elogios. A distribuição ocorreu da seguinte forma:



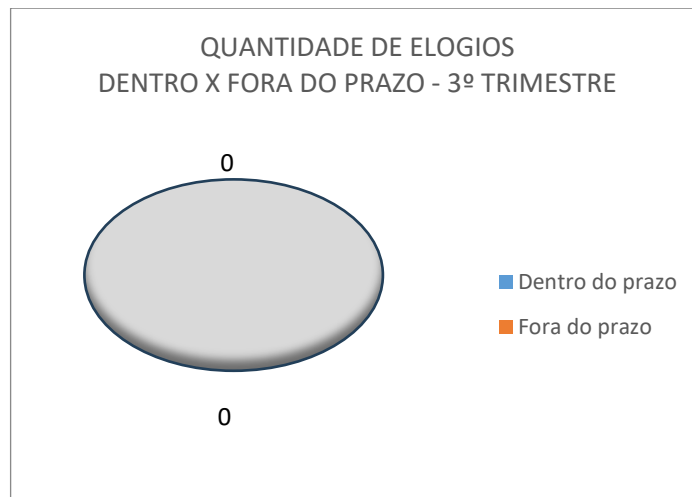
Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE



Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE

Prazo médio de atendimento

No 3º Trimestre o resultado do prazo médio de atendimento foi distribuído por tipo de registro e da seguinte forma:

- Informação: 5h e 34 minutos e 39 segundos;
- Solicitações: 6h e 42 segundos;
- Reclamações: 2h e 11 minutos.

Todos abaixo do tempo médio estabelecido.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/PE tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, as instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Quantidade de atendimentos recebidos pelo SAC com apresentação de recursos

No 3º Trimestre de 2025, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/PE, sendo todos registros resolvidos ainda na primeira instância.

Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/PE.

Acessibilidade

Outro aspecto importante, é a manutenção do fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SENAI, sendo disponibilizado o contato via telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico) e e-mail.

A página do SAC/PE no Portal da Transparência também contempla um ambiente específico com orientações sobre acessibilidade (link <https://transparencia.pe.senai.br/acessibilidade/>), além de Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços ofertados pelo SENAI/PE.

Pesquisa de satisfação

O procedimento de pesquisa de satisfação está em processo de estruturação em virtude da necessidade de novas customizações a serem realizadas no atual sistema utilizado pelo SAC. Ações internas foram iniciadas, contudo as demais atividades relativas à implantação serão continuadas ao longo de 2025, juntamente ao Projeto Jornada do Cliente e transformação digital.

5. Melhorias previstas para o exercício de 2025

Em 2025, o SENAI dará continuidade ao projeto de transformação digital iniciado em 2024, um passo estratégico para aprimorar seus serviços e qualificar ainda mais a experiência do cliente/cidadão.

Essa iniciativa contempla a adoção de novas tecnologias, a otimização de processos internos e a melhoria na interação com os diversos públicos da Instituição, por meio de plataformas digitais mais modernas e acessíveis.

Nesse ano, o SENAI PE implementou um SAC dedicado exclusivamente ao atendimento do público SENAI. Anteriormente, o serviço era compartilhado com o SESI e o IEL. A iniciativa reforça o compromisso com um atendimento mais personalizado.

Nesse contexto, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) será diretamente impactado com a integração de ferramentas, novos processos e exclusividade no atendimento, promovendo maior agilidade, assertividade e eficiência, além de fortalecer a cultura de inovação no relacionamento com o público.

6. Conclusão

O SENAI Pernambuco vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto aos pedidos de informação, buscando atender, desde sua implantação, à legislação vigente, às diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional/CNI, bem como às recomendações, acórdãos e ao Programa de Compliance institucional. Tudo isso com foco na conformidade das ações e no atendimento de qualidade à sociedade.

Os Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC e Ouvidoria do SENAI/PE) utilizam ferramentas de gestão específicas para o registro, tratamento, acompanhamento, controle de prazos e emissão de respostas aos cidadãos, garantindo acessibilidade e rastreabilidade em todo o processo.

O resultado obtido no 3º Trimestre de 2025 evidencia a evolução consistente da atuação das duas instâncias de atendimento, demonstrando adesão efetiva às premissas da Transparência Passiva. O trabalho segue focado no aprimoramento contínuo das atividades, processos e indicadores, acompanhando o nível de maturidade das etapas futuras a serem implementadas.

Por fim, o SENAI/PE segue firme em sua busca por novas iniciativas que permitam manter a excelência nos serviços prestados pelos seus canais de atendimento, incentivando a manutenção de resultados positivos e promovendo um ambiente acessível, transparente e íntegro no relacionamento com os cidadãos, clientes e a sociedade em geral.

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação do SENAI/PE.

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI PE

Departamento Regional de Pernambuco

Avenida Norte Miguel Arraes de Alencar, 539 - Santo Amaro
Recife - PE CEP: 52.210-000 CNPJ: 03.789.272/0001-00
www.pe.senai.br

Escolas Técnicas SENAI

Araripina - Areias - Belo Jardim - Cabo - Caruaru - Goiana -
Ipojuca - Jaboatão - Paulista - Petrolina - Santo Amaro

Institutos

Instituto SENAI de Inovação para Tecnologias da Informação e
Comunicação – ISI - TICs
Instituto SENAI de Tecnologia em Alimentos e Meio Ambiente
Instituto SENAI de Tecnologia em Materiais e Processos Produtivos

Identificação interna do documento PVK337M0C9-0BYOHG1



Nome do arquivo:

01._RELAT_RIO_SENAI__2025_-_3_Trimestre_2025_20251027160
9029929758.pdf

Data de vinculação à solicitação: 27/10/2025 16:09

Aplicativo: 1264179