

**RELATÓRIO DE  
MONITORAMENTO DE  
ATIVIDADES DOS CANAIS DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO**

Abril/2026  
**Florianópolis/SC**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI SANTA CATARINA .....	5
2.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO .....	5
2.2 SITE DA TRANSPARÊNCIA DO SENAI/SC .....	6
2.3 OUVIDORIA.....	6
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	7
2.5 PROCESSOS DE ATENDIMENTO.....	8
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2026	9
3.1. MELHORIAS REALIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2026 NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	9
3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO PERÍODO.....	9
3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO.....	10
4. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	10
4.1 RESULTADOS APURADOS .....	10
4.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS NO PRAZO ...	10
4.3 PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO.....	11
4.4 NÍVEL DE COMPLEXIDADE DAS DEMANDAS.....	11
4.5 NÍVEL DE COMPLEXIDADE DAS DEMANDAS.....	12
4.6 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO .....	12
4.7 ACESSIBILIDADE.....	12
5. RECOMENDAÇÕES .....	12

6. CONCLUSÃO .....	13
--------------------	----

## 1. INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Santa Catarina (SENAI/SC), alinhado às diretrizes do Departamento Nacional do SENAI e em consonância com os princípios da administração pública e da governança institucional, reafirma seu compromisso com a transparência, a integridade, o acesso à informação e a escuta qualificada dos cidadãos. Nesse contexto, o presente Relatório de Monitoramento tem como objetivo apresentar uma visão abrangente sobre o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como dos demais canais de acesso à informação e ouvidoria disponibilizados pelo SENAI/SC no primeiro trimestre de 2026.

Este relatório busca evidenciar a funcionalidade e efetividade dos processos de gestão das manifestações, o tratamento adequado dos registros e suas respectivas devolutivas aos demandantes, assegurando o cumprimento das normas legais e internas que regulam a transparência ativa e passiva no âmbito dos serviços sociais autônomos.

O presente documento foi elaborado em conformidade com os dispositivos normativos aplicáveis, destacando-se:

Normatização externa:

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto nº 7.724/2012, com as alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781/2019;
- Acórdão TCU nº 699/2016;
- Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021.

Normatização interna:

- Resolução do Conselho Nacional do SENAI nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria da CNI nº 01/2020;
- Ordem de Serviço Conjunta nº 03/2020 (SESI/DN, SENAI/DN, IEL/NC);
- Portaria Conjunta nº 01/2022 (CNI, SESI/DN, SENAI/DN).

No âmbito do SENAI/SC, a Ouvidoria foi designada como Responsável Superior, conforme disposto na Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021, incumbida da análise e decisão de recursos em casos de negativa de acesso ou omissão de resposta. Já o Diretor Regional do SENAI/SC exerce a função de Responsável Máximo, autoridade

competente para a deliberação final, conforme previsto no art. 16, §3º, do Decreto nº 7.724/2012.

A elaboração deste relatório também atende às obrigações específicas de prestação de contas e conformidade, contemplando os seguintes instrumentos de transparência e integridade:

- Relatório de Controle Interno (Acórdão TCU nº 699/2016, IN-TCU nº 84/2020 e PC ME/CGU nº 02/2021);
- Demonstrativo dos Resultados da Ouvidoria (Acórdão TCU nº 699/2016 e Lei nº 15.080/2024);
- Demonstrativo dos Resultados do SAC (Acórdão TCU nº 699/2016);
- Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação (Resoluções SESI/CN nº 075/2016 e CNI nº 02/2024);
- Código de Conduta Ética e funcionamento do Comitê de Conduta Ética (Acórdão TCU nº 699/2016).

Dessa forma, o SENAI/SC reitera seu compromisso com uma gestão transparente, ética e orientada à cidadania, assegurando o cumprimento das normas vigentes e promovendo a melhoria contínua de seus canais de comunicação com a sociedade.

## **2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI SANTA CATARINA**

### **2.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**






O SENAI Santa Catarina disponibiliza um canal formal de acesso à informação por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Esse serviço tem como principal finalidade receber e responder às solicitações de informação e dúvidas apresentadas pelos cidadãos, além de realizar a gestão do fluxo interno desses atendimentos.

Adicionalmente, o SAC também é responsável por registrar manifestações como elogios, solicitações, sugestões e envio de informações. O processo de acesso à informação, realizado por meio do Site da Transparência, está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, possibilitando o monitoramento completo do fluxo de atendimento.

## 2.2 SITE DA TRANSPARÊNCIA DO SENAI/SC

O Site da Transparência do SENAI/SC constitui um importante instrumento de acesso à informação, reunindo, de forma organizada e acessível, dados institucionais e canais de atendimento ao cidadão. Por meio da plataforma, disponível em <https://transparencia.sc.senai.br/servico-de-atendimento>, é possível registrar solicitações, acompanhar demandas e obter informações relevantes sobre a atuação da instituição, promovendo maior transparência e controle social.

Adicionalmente, o SAC também é responsável por registrar manifestações como elogios, solicitações, sugestões e envio de informações. O processo de acesso à informação, realizado por meio do Site da Transparência, está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, possibilitando o monitoramento completo do fluxo de atendimento.

Telefone	Presencial
 Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h:40min.	 Atendimento de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.
 0800 0481212	 Rod. Ademar Gonzaga, 2765 Itacorubi Florianópolis/SC - 88034-001 (48) 3231 4100
	 <b>FORMULÁRIO</b> (para atendimento presencial) Download

## 2.3 OUVIDORIA

Já a Ouvidoria do SENAI/SC é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

O Além dessas atribuições, foi designada pela Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021 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 cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI/SC pelo seguinte meio de comunicação:

**Site da Transparência do SENAI/SC**

<https://fiesc.omd.com.br/fiesc/externo/cadastro.do>

## 2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

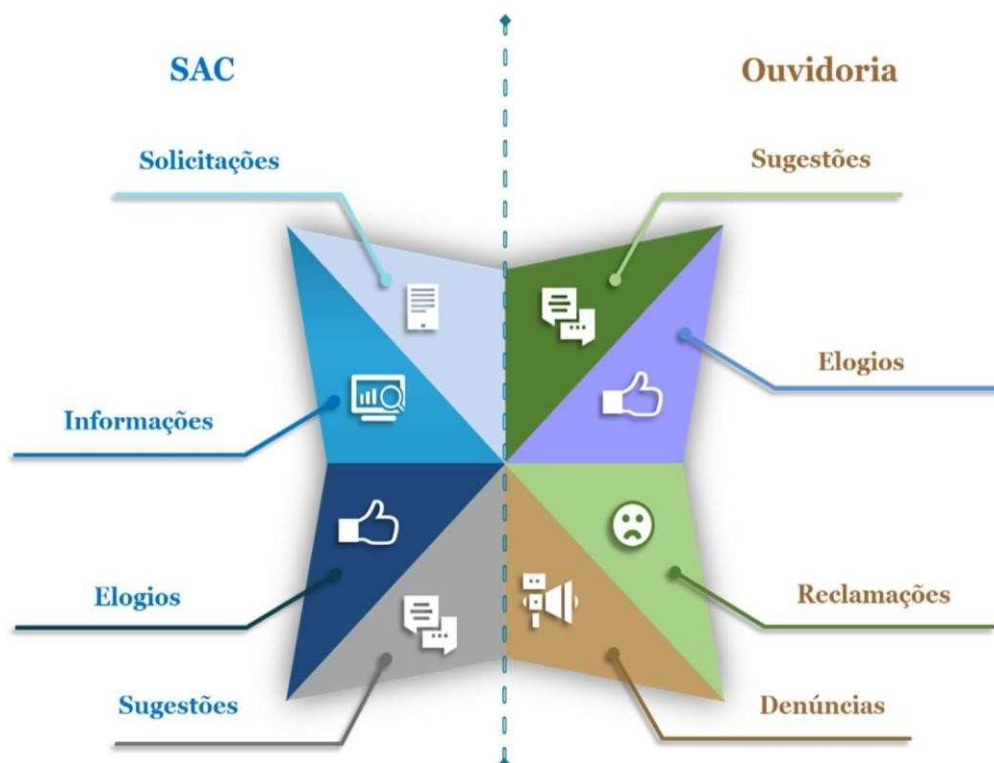
**Pedidos de informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

**Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

**Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

**Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.

**Denúncias:** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



## **2.5 PROCESSOS DE ATENDIMENTO**

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

### **Atendimento**

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

### **Tratamento**

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora quando necessário;
- Monitora as respostas e prazos.

### **Resposta**

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;

### **Atuação estratégica**

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade;

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link: <https://transparencia.SENAIsc.org.br/integridade>

### 3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2026

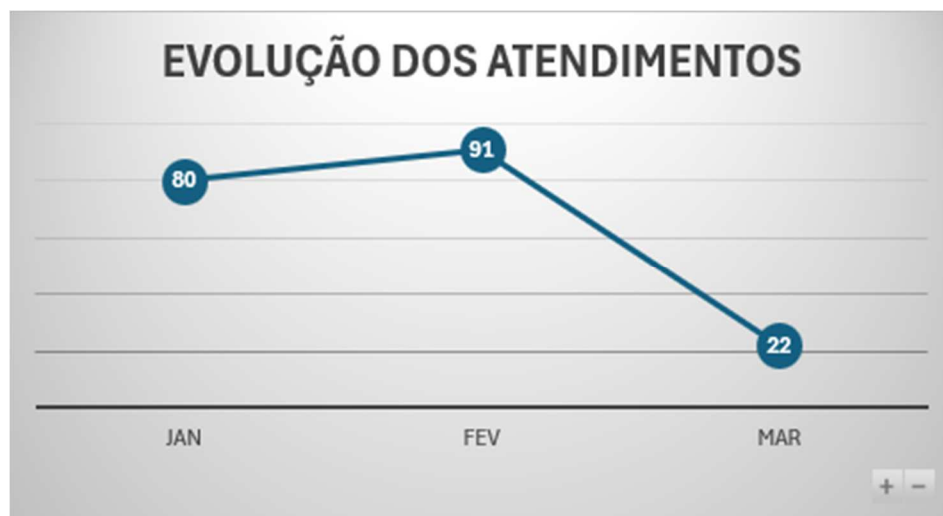
#### 3.1. MELHORIAS REALIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2026 NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2026, o SENAI/SC deu continuidade às ações de aperfeiçoamento propostas pelo DN desde o ano de 2017, promovendo:

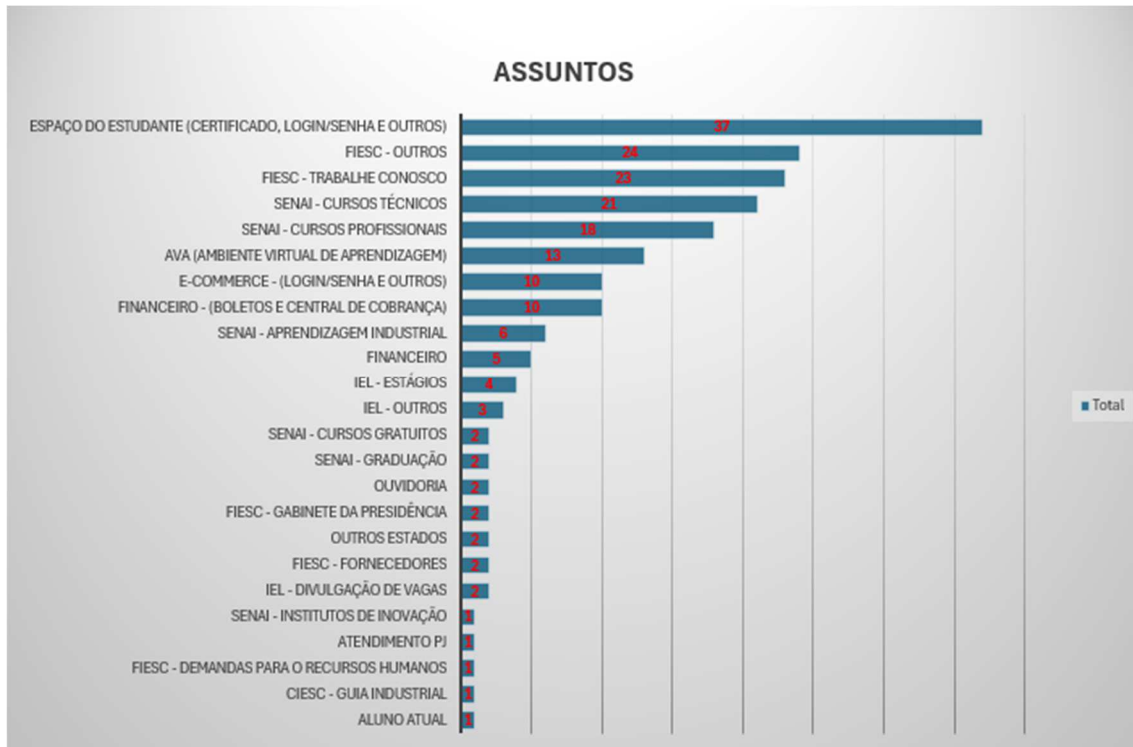
- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Capacitação de colaboradores para o recebimento de demandas SAC de forma presencial.
- Como ponto de melhoria, destaca-se a migração para um sistema próprio da FIESC, o que nos proporcionará maior autonomia para realizar modificações e evoluções conforme as necessidades do negócio, além de mais agilidade nos ajustes e melhor acompanhamento dos processos e resultados.

#### 3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO PERÍODO

No primeiro trimestre de 2026 foram efetuados 193 atendimentos pelo SAC do SENAI/SC.



Os principais tipos de assunto demandados pelos cidadãos no exercício foram:



### 3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

Dos 193 pedidos de informação, 100% foram recebidos via Portal da Transparência, representando assim, o único meio de comunicação utilizado pelo cidadão para o envio de seus pedidos de informação ao SAC do SENAI/SC.

## 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao primeiro trimestre de 2026, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SENAI/DN.

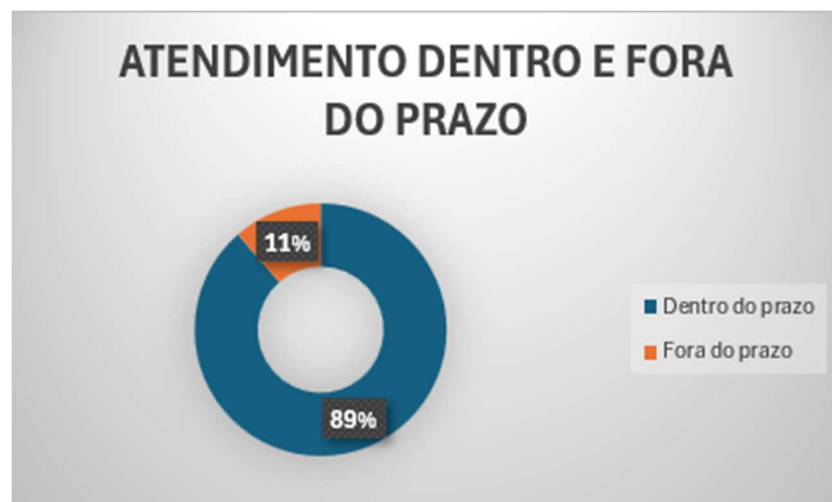
### 4.1 RESULTADOS APURADOS

### 4.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS NO PRAZO

Dos 193 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, 171 foram atendidos dentro do prazo legal 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.

Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI/SC. Adiciona-se ao fato, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC no primeiro trimestre de 2026.



#### 4.3 PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O prazo médio de atendimento foi de 03 dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 7 dias úteis e até 20 dias úteis (média e alta complexidade, respectivamente).

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/SC 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, pelas 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.

#### 4.4 NÍVEL DE COMPLEXIDADE DAS DEMANDAS

A análise do nível de complexidade das demandas demonstra que a totalidade dos atendimentos foi classificada como de baixa complexidade. Esse resultado indica que as informações solicitadas estavam disponíveis ou demandaram esforço operacional reduzido para atendimento.

- Baixa complexidade: 193 atendimentos (100%)
- Média complexidade: 0
- Alta complexidade: 0

#### **4.5 NÍVEL DE COMPLEXIDADE DAS DEMANDAS**

No que se refere ao status de finalização, verificou-se que 100% das manifestações registradas no período foram devidamente concluídas, não havendo demandas pendentes ou em andamento ao final do exercício.

- Concluídos: 193 atendimentos (100%)
- Em andamento: 0
- Pendentes: 0

#### **4.6 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

No primeiro trimestre de 2026, foram recebidos 193 pedidos realizados na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

#### **4.7 ACESSIBILIDADE**

Outro aspecto observado, é o 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-mail e atendimento presencial.

### **5. RECOMENDAÇÕES**

Com base nos resultados do primeiro trimestre de 2026, o SENAI/SC reforça seu compromisso com a transparência e atendimento eficiente ao cidadão. Observou-se a efetividade dos procedimentos e sistemas utilizados, refletida na elevada taxa de respostas dentro do prazo legal e no prazo médio de atendimento inferior ao previsto normativamente.

Apesar dos resultados positivos, recomenda-se:

- Aprimorar a comunicação institucional para divulgar amplamente a existência e os meios de acesso ao SAC e à Ouvidoria, incentivando o uso consciente pelos cidadãos;
- Realizar treinamentos periódicos com as equipes envolvidas, para atualização de procedimentos e fortalecimento da cultura de transparência;
- Manter o monitoramento contínuo dos prazos e das devolutivas, com ênfase no aprimoramento da gestão de manifestações de maior complexidade;
- Investir na integração dos sistemas de gestão de manifestações, buscando evolução tecnológica que permita ainda mais agilidade e rastreabilidade nos processos.

As recomendações visam a consolidar e elevar os padrões de atendimento já alcançados, contribuindo para o fortalecimento da relação de confiança entre o SENAI/SC e a sociedade.

## **6. CONCLUSÃO**

O SENAI/SC vem cumprindo satisfatoriamente 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.

O prazo médio de resposta foi de 3 (três) dias, portanto, abaixo do tempo máximo previsto para atendimento dos pedidos do cidadão. 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.