



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

**SENAI/SC**

## Sumário

|          |                                                                              |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introdução .....</b>                                                      | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Santa Catarina..</b> | <b>4</b>  |
| 2.1      | SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão .....                                | 4         |
| 2.2      | Site da Transparência do SENAI/SC .....                                      | 4         |
| 2.3      | Ouvidoria .....                                                              | 5         |
| 2.4      | Tipos de Manifestação.....                                                   | 6         |
| 2.5      | Processos de atendimento.....                                                | 7         |
| <b>3</b> | <b>Resultados e Informações Gerais 2º trimestre de 2025.....</b>             | <b>8</b>  |
| 3.1      | Melhorias realizadas em 2025 nos Canais de Acesso à Informação .....         | 8         |
| 3.2      | Quantidade de pedidos de informação por mês .....                            | 8         |
| 3.3      | Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação .....            | 9         |
| <b>4</b> | <b>Indicadores de Desempenho .....</b>                                       | <b>10</b> |
| 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      | Quantidade de pedidos de informação .....                                    | 11        |
| 4.5      | Acessibilidade .....                                                         | 11        |
| <b>5</b> | <b>Recomendações.....</b>                                                    | <b>12</b> |
| <b>6</b> | <b>Conclusão.....</b>                                                        | <b>13</b> |

## **1 Introdução**

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Santa Catarina (SENAI/SC), em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Departamento Nacional do SENAI, reafirma seu compromisso institucional com a transparência, a integridade e a promoção do acesso à informação. Nesse sentido, o presente Relatório de Monitoramento tem por finalidade apresentar uma visão abrangente sobre o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e dos respectivos canais de acesso à informação, no âmbito do SENAI/SC, referentes ao segundo trimestre de 2025.

O documento tem como escopo evidenciar a operacionalização do processo de gestão das manifestações recebidas, bem como o tratamento adequado dos registros e suas respectivas devolutivas aos solicitantes, em atendimento às melhores práticas de governança e à legislação aplicável.

Este Relatório foi elaborado em conformidade com os dispositivos legais e normativos que regem a transparência ativa e passiva nos serviços sociais autônomos, a saber:

Normatização externa considerada:

- 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 considerada:

- 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 responsabilidade pela análise dos recursos relativos a negativa de acesso ou omissão de resposta é atribuída à Ouvidoria, designada como Responsável Superior, nos termos da Ordem de Serviço Conjunta nº 04/2021. A autoridade máxima incumbida da decisão em última

instância sobre os recursos interpostos é o Diretor Regional do SENAI/SC, conforme disposto no art. 16, §3º, do Decreto nº 7.724/2012.

Assim, o SENAI/SC, consciente de seu papel institucional, reforça seu compromisso com a gestão transparente da informação, como instrumento essencial para o fortalecimento da cidadania, da integridade e da democracia.

## **2 Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Santa Catarina**

### **2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão**

O SENAI Santa Catarina 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 e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

O SAC também recebe elogios, informações, solicitações e sugestões.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar suas manifestações ao SENAI/SC pelos seguintes meios de comunicação:

### **2.2 Site da Transparência do SENAI/SC**

<https://transparencia.sc.senai.br/servico-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<br>Florianópolis/SC - 88034-001<br>(48) 3231 4100    |
|                                                                                                                                                | <div><b>FORMULÁRIO</b><br/>(para atendimento presencial)<br/><br/><b>Download</b></div> |

### 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.ond.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:

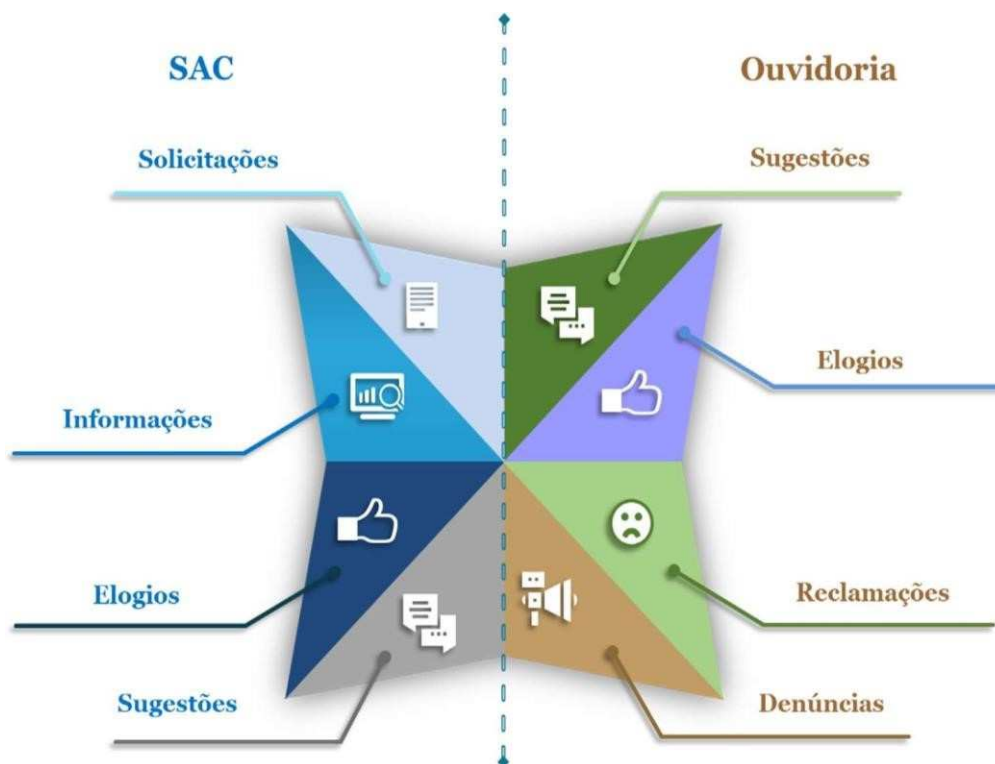
**Pedidos de informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

**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.sc.senai.br/integridade>

### 3 Resultados e Informações Gerais 2º trimestre de 2025

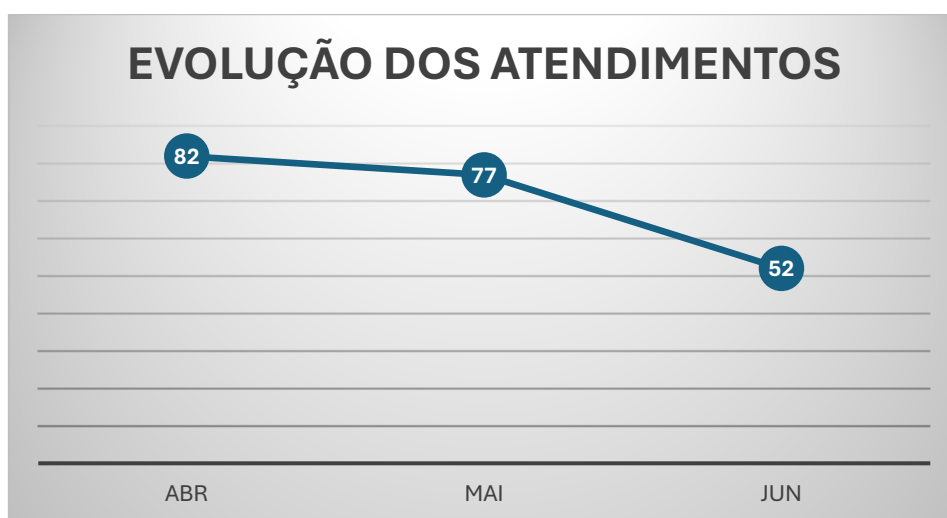
#### 3.1 Melhorias realizadas em 2025 nos Canais de Acesso à Informação

Em 2025, o SENAI/SC deu continuidade às ações de aperfeiçoamento propostas pelo DN desde o ano de 2017, promovendo:

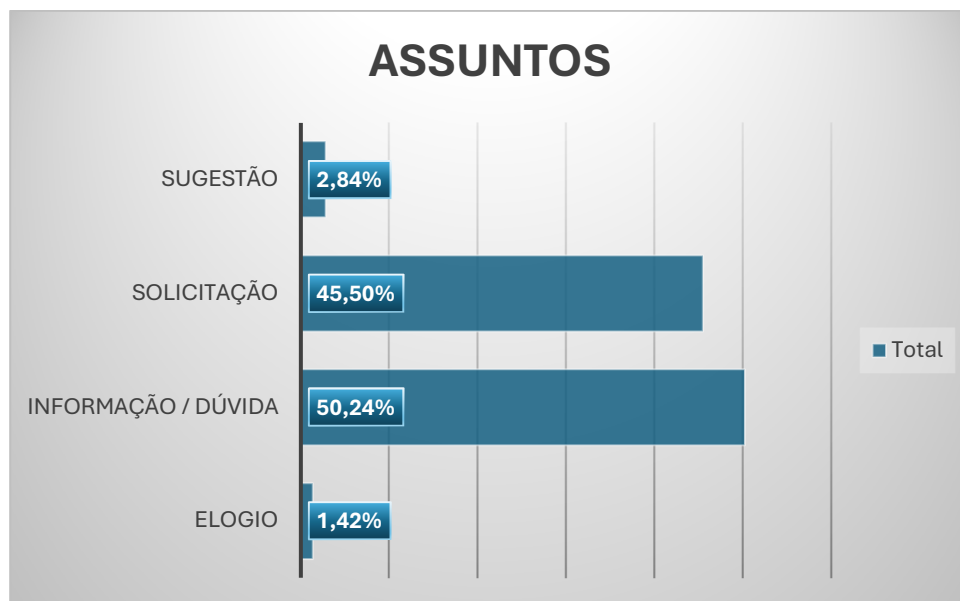
- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Atualização em procedimentos e sistemas do SAC, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência;
- Capacitação de colaboradores para o recebimento de demandas SAC via presencial.

#### 3.2 Quantidade de pedidos de informação por mês

No segundo trimestre de 2025 foram efetuados 211 atendimentos pelo SAC do SENAI/SC.



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



### 3.3 Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação

Dos 211 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 em 2025.

## 4 Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao período de 2025, 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.

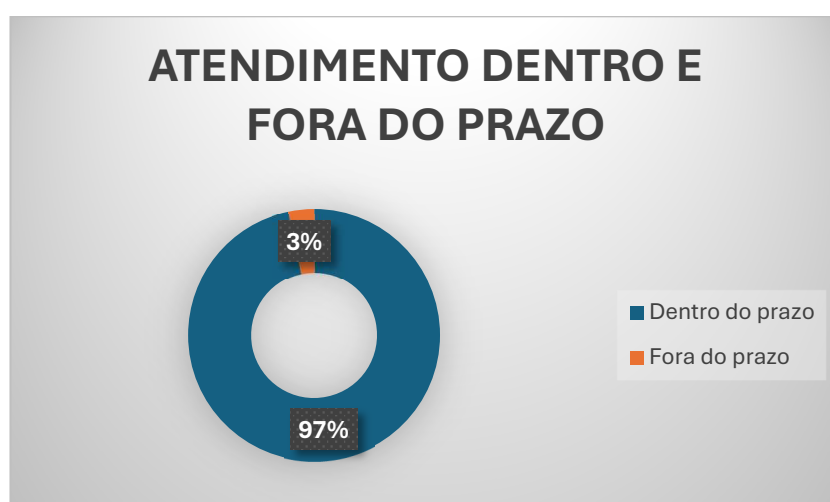
### 4.1 Resultados apurados

#### 4.2 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Dos 211 pedidos de informação objeto do nosso escopo de monitoramento, 204 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 período.





### 4.3 Prazo médio de atendimento

O prazo médio de atendimento foi de 02 dias úteis, portanto 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 Quantidade de pedidos de informação

No segundo trimestre de 2025, foram recebidos 211 pedidos realizados na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão.



### 4.5 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 2º trimestre de 2025, 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 2 (dois) 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.