

2025 RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DE ACESSO A INFORMAÇÃO

4º TRIMESTRE
DEPARTAMENTO
REGIONAL DO
ACRE



2025 RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DE ACESSO A INFORMAÇÃO

4º TRIMESTRE
DEPARTAMENTO
REGIONAL DO
ACRE



FIEAC – FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO ACRE

José Adriano Ribeiro da Silva
Presidente

SENAI – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional do Acre

José Adriano Ribeiro da Silva
Presidente do Conselho Regional

João César Dotto
Diretor Regional

Jorge Luiz Araújo Vila Nova
Superintendente de Operações

Renato de Paula Lins
Coordenador de Compliance

EQUIPE TÉCNICA

Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados

Renato de Paula Lins

Elza Teixeira de Mendonça

Gerson Eremith de Souza Junior

Paula Cavalcante de Souza da Rocha

Ouvidoria SESI – SENAI – IEL – FIEAC

Ana Karina Amorim Moura de Freitas

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC (SESI – SENAI)

Ana Karina Amorim Moura de Freitas

Rejane de Araújo Carneiro

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1. FOCO NO CLIENTE	8
2. PROCEDIMENTOS	10
2.1. Processo de Atendimento	11
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	13
3.1. Canais	13
3.2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	14
3.3. Ouvidoria	15
3.4. Tipos de Manifestações	16
4. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	17
5. RESULTADOS E INFORMAÇÕES - 4º TRIMESTRE	18
6. ACESSIBILIDADE	21
7. RECOMENDAÇÕES	22
8. CONCLUSÃO.....	23

INTRODUÇÃO

Em consonância com o SENAI - Departamento Nacional, o SENAI-DR/AC tem investido cada vez mais esforços na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva. Essa ação visa primordialmente aumentar o diálogo com a sociedade e demonstrar cada vez mais, o bom uso de recursos.

Após a implantação, ainda no ano de 2022, de uma série de propostas voltadas para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, daí incluídas a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI-DR/AC, reafirmou-se a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SENAI. Dentre as melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2023/2024, temos novos procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

O Departamento Regional do SENAI, tem ciência de seu papel institucional para o pleno desenvolvimento do país, e tem trabalhado de forma contínua para o aprimoramento dos processos e controles utilizados para a gestão da informação da Entidade, bem como para assegurar o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.

O SENAI entende que a informação é essencial para o exercício de direitos e para a consolidação de valores democráticos. Mais do que um pilar de um Estado soberano, o acesso à informação é um aliado para a manifestação da cidadania, e um forte componente de garantia de integridade.

Nesse sentido, o Departamento Nacional do SENAI reforça seu compromisso com a moderna

gestão e com o aprimoramento da divulgação de seus resultados e dados no Site da Transparência, em pleno atendimento às disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, do Decreto nº 7.724, de 16 de março de 2012, do Decreto nº 11.527, de 11 de maio de 2023, os quais regulamentam o direito de acesso a informações previsto constitucionalmente, bem como, ao que estabelece a Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021, que regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais.

Para além, o compromisso da Entidade com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência de canais de acesso à informação, disponibilizados para assegurar a necessária interlocução com a sociedade.

Complementa esse sistema de controle, integridade e transparência o **Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC**, como canal de atendimento disponibilizado para prestar informações e esclarecer apresentadas pelo cidadão/cliente, e a **Ouvidoria**, como canal aberto disponibilizado aos públicos interno e externo, por meio do qual podem ser registradas denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios ao SENAI/AC. Adicionalmente, a **Ouvidoria** atua como instância recursal do SAC para manifestações não solucionadas na primeira instância, sob a ótica do manifestante.

Também em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação e demais normas de regência, por meio da Portaria Conjunta nº 01/2022 foram designados formalmente os Responsáveis Superior e Máximo no âmbito dos canais de manifestação, bem como os responsáveis pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI.

À titular da Ouvidoria, enquanto “Responsável Superior”, compete a decisão de recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou eventual inércia do SAC. Ao Superintendente do SENAI/AC enquanto “Responsável Máximo”, compete conhecer de recursos interpostos contra decisões ou eventual inércia por parte do Responsável Superior, em matérias relacionadas ao acesso à informação pelo cidadão.

Este Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação tem por objetivo apresentar as principais informações decorrentes da Transparência Passiva do Departamento Regional do SENAI ao cidadão, contextualizar as ferramentas utilizadas para

o acompanhamento das demandas e informar sobre o cumprimento de prazos e as principais ações/iniciativas realizadas no período a que se refere o monitoramento, com o intuito de aperfeiçoar a gestão dos canais de acesso à informação.

O foco da área de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados é analisar a conformidade aos dispositivos e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento e a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI/AC. O monitoramento tem procedimento pautado na: a) análise da qualidade das respostas; b) integridade e rastreabilidade; c) avaliação do atendimento; e d) verificação de cumprimento de prazo.

Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados, cumulativamente, nos quatro trimestres do ano de 2025.

Boa leitura!

1. FOCO NO CLIENTE

Ao Diretor Regional do SENAI no Acre, coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

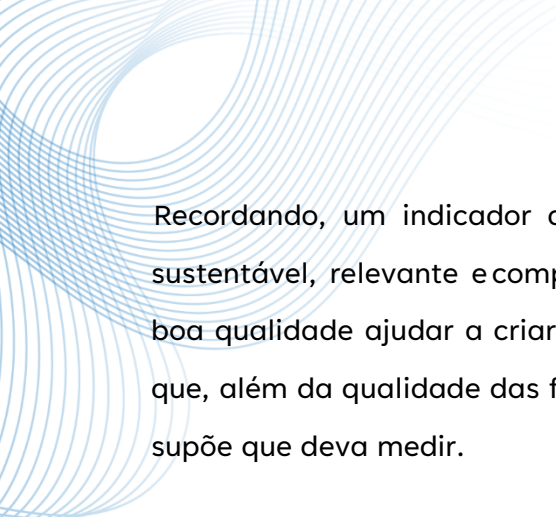
Um dos focos principais é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI-DR/AC, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento foi inteiramente pensada na visão de compromisso que o SENAI-DR/AC tem com o cidadão/cliente. Assim, a busca por melhorias e aperfeiçoamento se tornou contínua, buscando sempre melhorar cada vez mais os processos, utilizando novas ferramentas, sempre com o olhar na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais. Até o quarto trimestre de 2025, foram realizados o total de **21.590 atendimentos** no SAC e **86 ocorrências** de Ouvidoria, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC constante no Portal da Transparência.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, bem como os elogios recebidos pelo SENAI-DR/AC via Portal da Transparência, Portal do SENAI, Portal da Indústria, telefone e e-mail.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI-DR/AC, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva).



Recordando, um indicador deve ser mensurável, factível, válido, oportuno, reproduzível e sustentável, relevante e compreensível. Convém ressaltar que dispor de fontes de dados de boa qualidade ajudar a criar indicadores de boa qualidade. Também deve ser mencionado que, além da qualidade das fontes e dados, o desempenho do indicador deve medir o que se supõe que deva medir.

Como salientado anteriormente, a qualidade dos indicadores depende da qualidade dos dados e de suas fontes. Deve-se incentivar todos os principais atores envolvidos, inclusive os que geram os dados e os administradores dos sistemas de informação, tanto usuários como avaliadores, a conhecer os pontos fortes e fragilidades do sistema. Os sistemas de informação que não conseguem proporcionar as bases para tomada de decisão contribuem para o desperdício dos escassos recursos e falta de informação confiável. Um sistema de informação eficiente gera produtos que têm valor cada vez maior para gerar melhorias no atendimento aos clientes.

2. PROCEDIMENTOS

É pertinente lembrar que o Programa de Compliance do SENAI-DR/AC tem, entre seus pilares, a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, objetivando sempre prevenir, detectar e remediar com a maior brevidade possível eventuais problemas que possam vir a interferir no desempenho da gestão da entidade e com isso, impactar negativamente na efetividade do Programa.

Assim sendo, os procedimentos de gestão a cargo da Ouvidoria fazem parte das diretrizes constantes no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação, portanto, a partir do exercício de 2025.

O SENAI Departamento Regional do Acre possui um canal de acesso à informação implementado, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. O fluxo de atendimento visa dar celeridade, confiabilidade e principalmente rastreabilidade aos atendimentos prestados, possibilitando ainda, que os dados sejam auditados. Observemos o fluxo estruturado acerca das consultas formuladas pelos nossos clientes:



2.1. Processo de Atendimento

Um fluxo de processos, também conhecido como Diagrama de fluxo de processos (*Process flow diagram*) é um diagrama comumente utilizado na produção de dados e para indicar o esquema geral do processo e seus fluxos. Algumas vezes simplificado para esquema de processo ou fluxograma de processo (em inglês *Process Flow Diagram*, ou PFD ou ainda *flowsheet*) foi adaptado para o gerenciamento empresarial com o objetivo de trazer o entendimento das fases do negócio ou dos procedimentos.

No mundo do atendimento, o objetivo do uso de um fluxograma é automatizar o processo de atendimento ao cliente. Trata-se de uma ferramenta visual que ajuda a organizar e gerenciar e-mails, contatos telefônicos e chats, fornecendo diretrizes para que sua equipe saiba como proceder com as solicitações que chegam até ela.

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/AC, pode ser compreendida, 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;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

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 trimestral e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do trimestre.

Podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fieac.org.br/senai/modules/integridade>

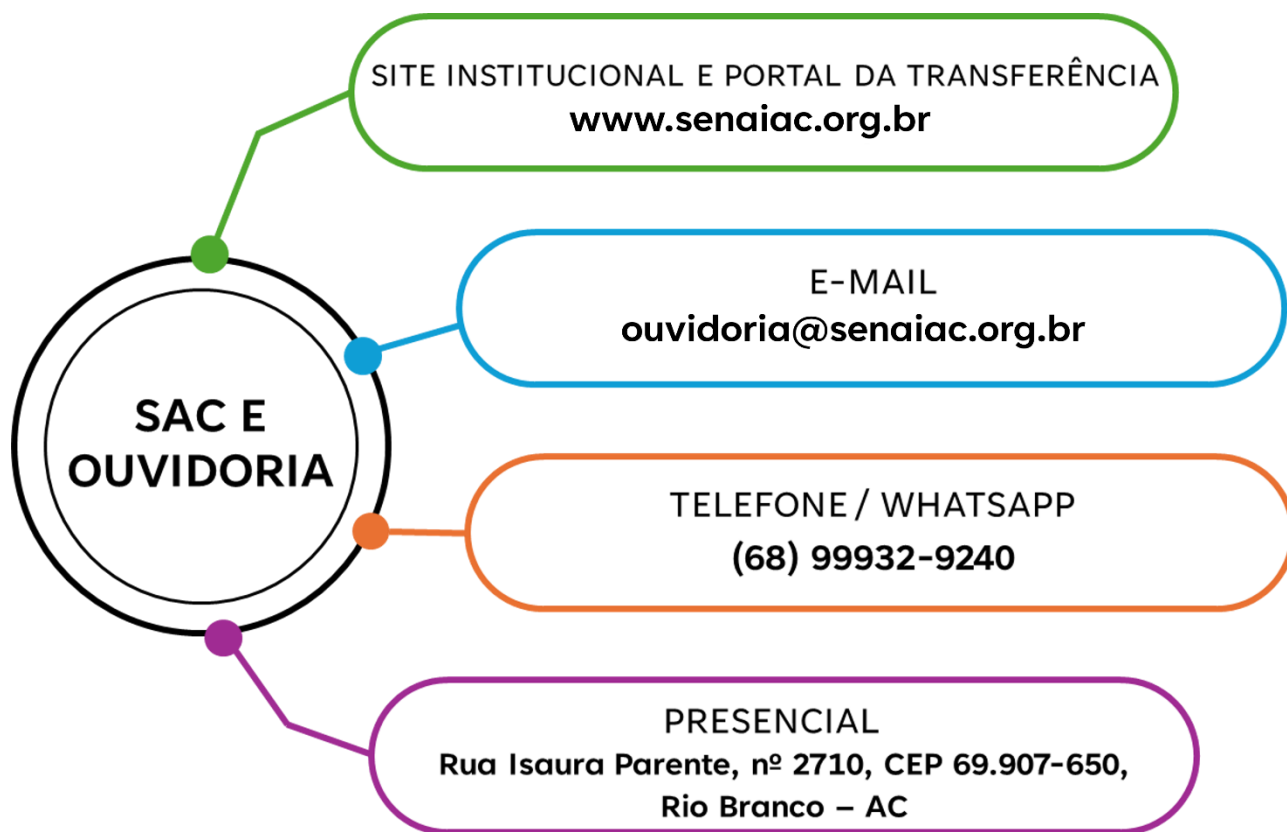


**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL DO ACRE**

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

3.1. Canais

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-DR/AC pelos seguintes meios de comunicação:



Quando procurar a OUVIDORIA?



Passou pelos canais de atendimento de 1ª instância e não ficou satisfeito com a solução?

Acione a ouvidoria

FIEAC / IEL / SESI / SENAI
RIO BRANCO

(68) 99932-9240



ouvidoria@fieac.org.br
ouvidoria@ielac.org.br
ouvidoria@sesiac.org.br
ouvidoria@senaiac.org.br



Segunda a sexta-feira
das 7h30 às 11h30
das 13h30 às 17h30



Rua Isaura Parente, 2710

UNIDADE INTEGRADA SESI/SENAI
NO JURUÁ - CRUZEIRO DO SUL

(68) 99932-9240



ouvidoria@sesiac.org.br
ouvidoria@senaiac.org.br



Segunda a sexta-feira
das 7h30 às 11h30
das 13h30 às 17h30

FIEAC
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

IEL
PELO FUTURO DO TRABALHO

SESI

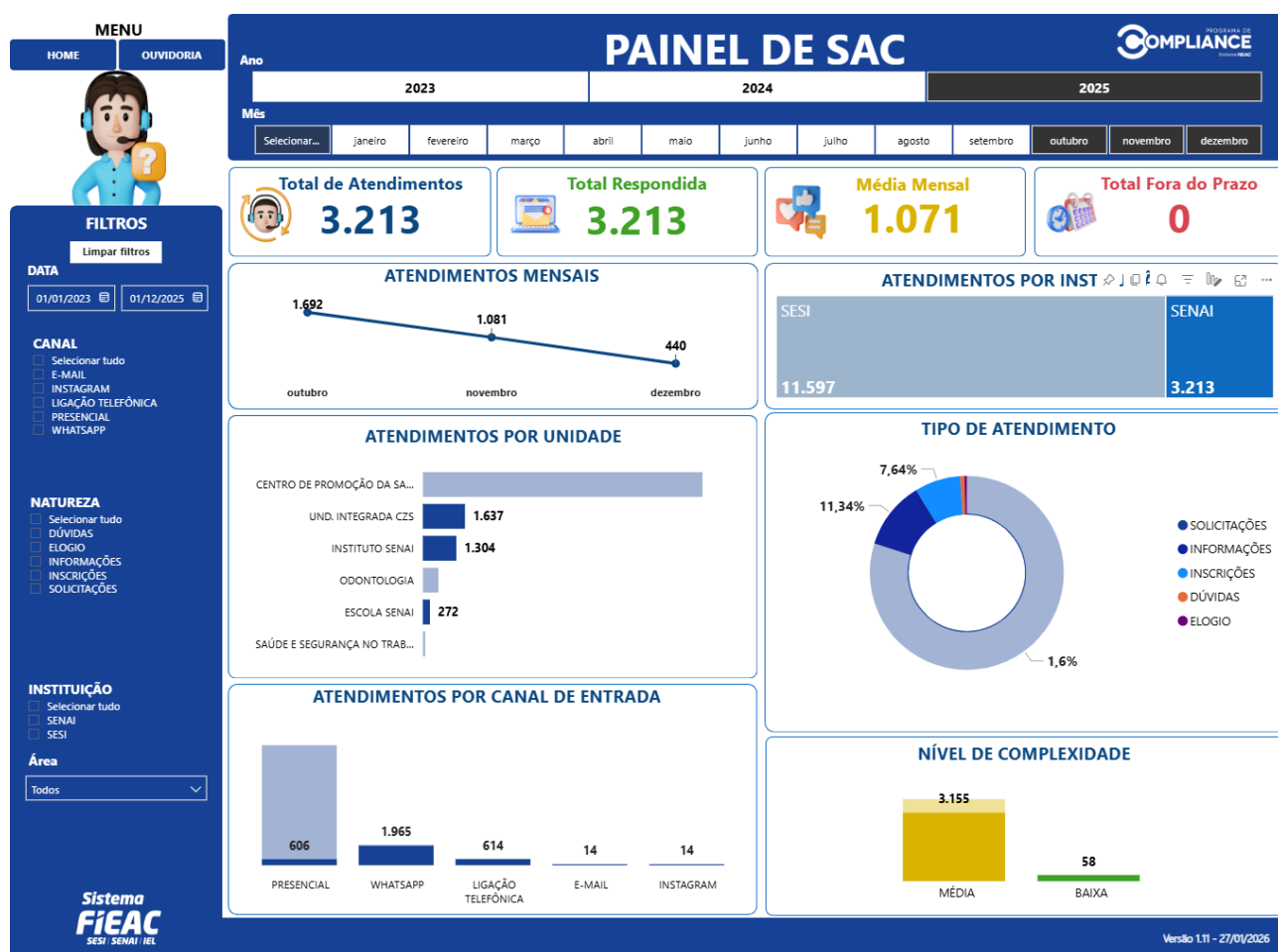
SENAI

3.2.SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos. E tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O serviço permite que o cidadão possa registrar a abertura do pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

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. É a primeira linha de contato com os nossos Clientes.

O SAC também recebe elogios 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, possibilitando visualizar eventuais gargalos durante o processo.



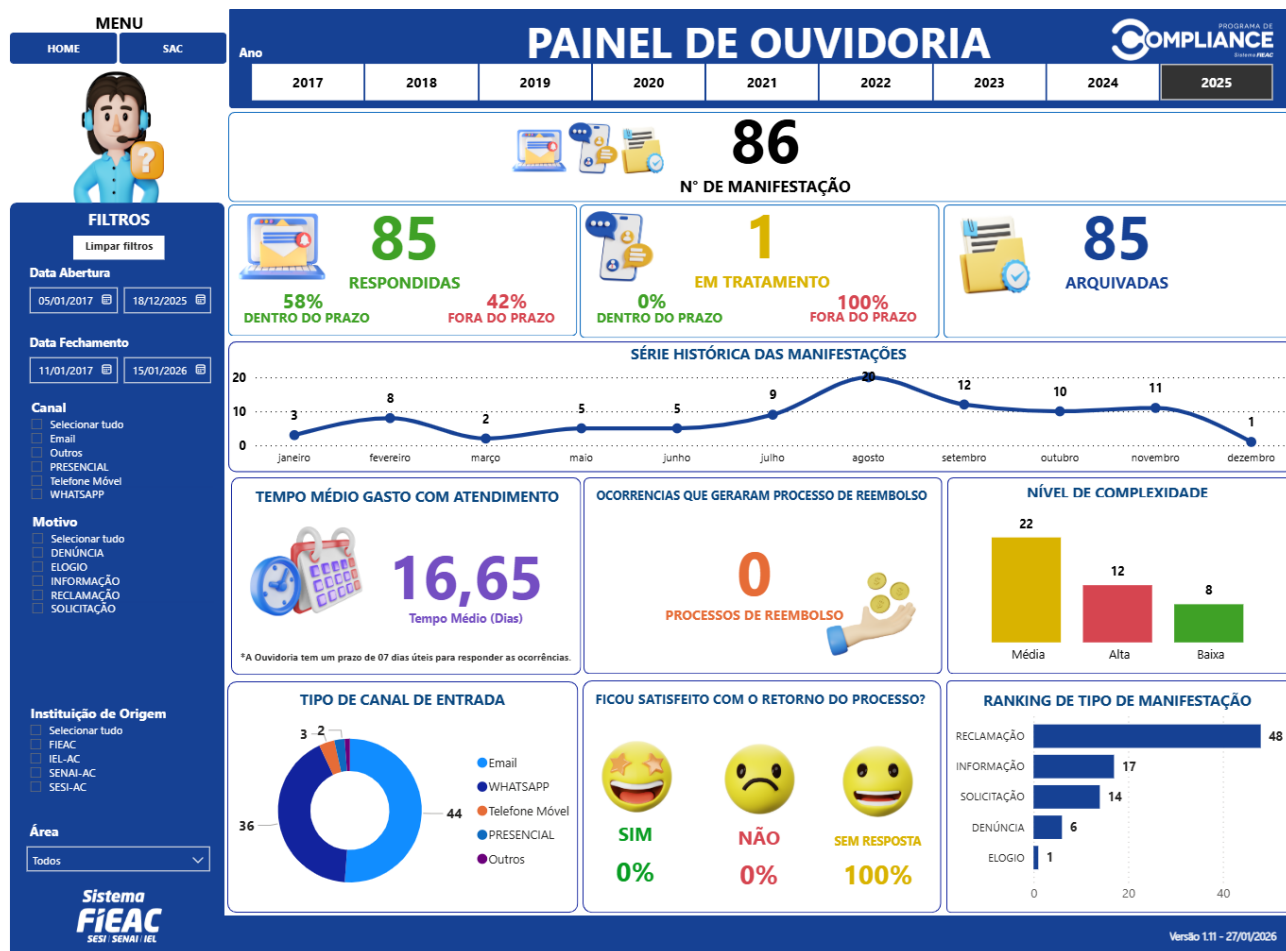
3.3. Ouvidoria

A Ouvidoria do Departamento Regional do SENAI é a unidade responsável por mediar o diálogo entre a instituição e seus clientes/cidadãos a fim de promover a solução das questões endereçadas.

É um canal de manifestação independente e imparcial para lidar com reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias, e ajudar na solução de conflitos, na melhoria dos processos da organização e na promoção da integridade.

Compete ao Ouvidor dar andamento devido e eficaz às manifestações recebidas, após prévia análise. E quando necessário, na condição de “Responsável Superior”, atuar como instância recursal das solicitações não resolvidas pelo SAC.

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



3.4. Tipos de Manifestações

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.

OUVIDORIA



SUGESTÕES



ELOGIOS



RECLAMAÇÕES



DENÚNCIAS

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC



SOLICITAÇÃO



INFORMAÇÕES



ELOGIOS



SUGESTÕES

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de informação, em 2022, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SENAI/AC.

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 direcionados ao SENAI/AC.

É fundamental esclarecer que os indicadores, serão aprimorados à medida que o processo de gestão dos canais e de seus monitoramentos alcancem maior nível de maturidade. O indicador para fazer a medição da eficácia dos canais de acesso à informação é o Índice de Reclamações dos Clientes Resolvidas no Prazo, a fórmula para tal é o somatório do total de reclamações solucionadas dividido pelo total de reclamações do mês multiplicado por 100.

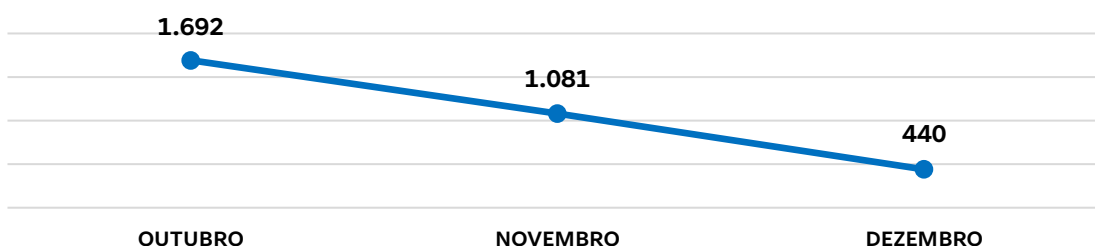
$$\text{ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS NO PRAZO} = \frac{\sum \text{DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS NO PRAZO}}{\text{TOTAL DE RECLAMAÇÕES DO MÊS}} \times 100$$

Para o ano de 2025 foi estabelecida uma meta de 80% para o índice de reclamações resolvidas dentro do prazo. Até o quarto trimestre, registrou-se um desempenho de **58,14%** de resoluções realizadas no prazo. Esse resultado se deu pelo fato de o indicador considerar o prazo de encerramento das ocorrências de acordo com orientação do Departamento Nacional, de 07 (sete) dias ou 20 (vinte) para os processos com nível alto de complexidade. O DR Acre, adotou a Ouvidoria para realizar as tratativas de processos com alta complexidade que vão para o Compliance e que demanda mais tempo para resolução. Por esse motivo, o indicador restou prejudicado. Para 2026, esse tipo de processo não será mais contabilizado no indicador de reclamações resolvidas no prazo, passando a figurar com um indicador somente de Compliance.

5. RESULTADOS E INFORMAÇÕES - 4º TRIMESTRE

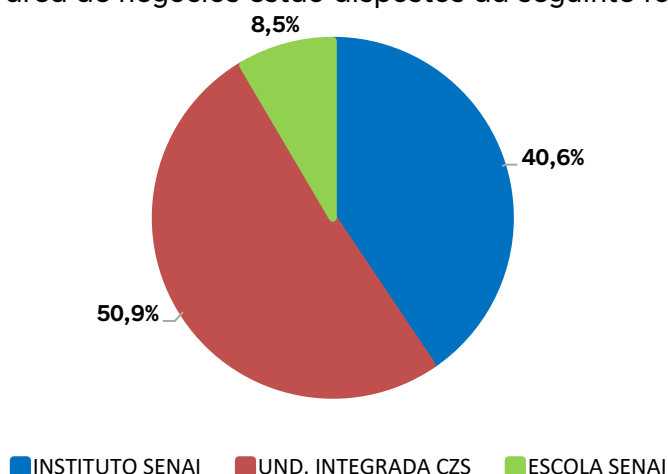
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS NO 4º TRIMESTRE

No quarto trimestre de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI-AC realizou **3.213 atendimentos**, que estão distribuídos conforme abaixo, e no acumulado durante o ano foi de **21.590 atendimentos**:



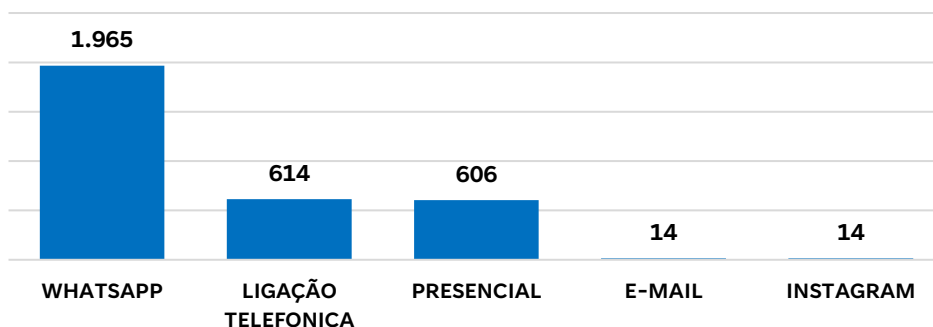
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE NEGÓCIO

Os atendimentos por área de negócios estão dispostos da seguinte forma:

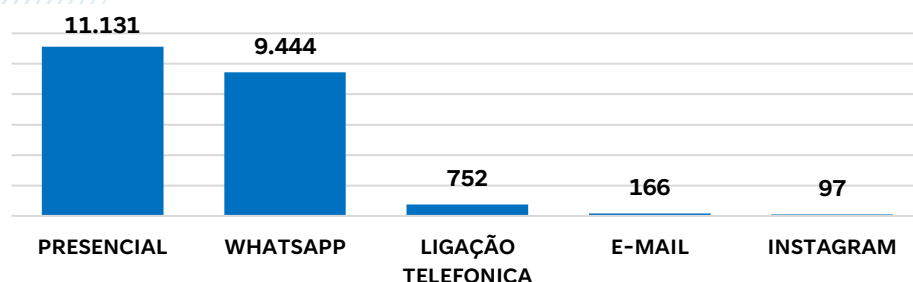


QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE CANAL

O canal de entrada mais utilizado pelos clientes foi o Presencial para o envio de solicitações no quarto trimestre, seguida pelos atendimentos Whatsapp e Ligações Telefônicas.

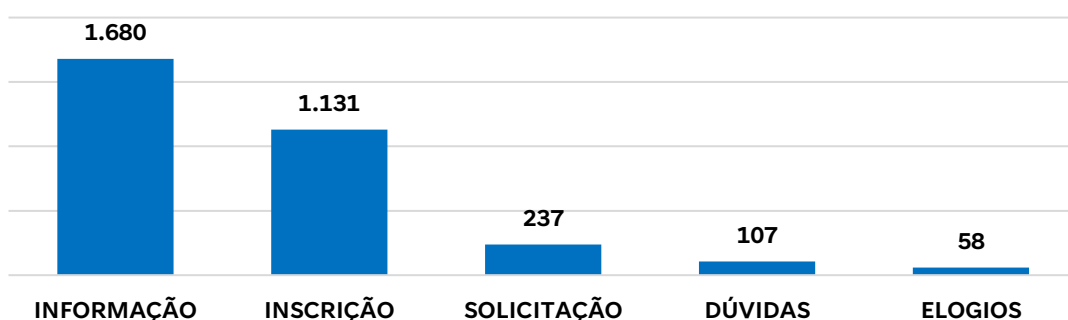


No acumulado durante o ano, os atendimentos por tipo de canal ficaram assim:

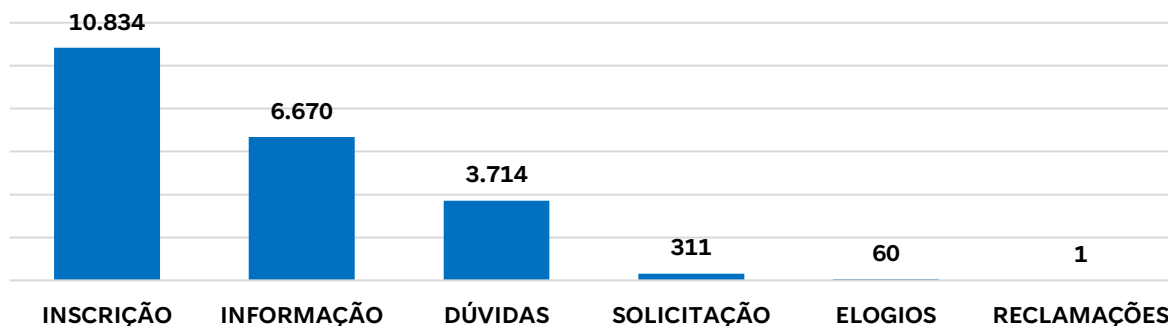


QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

Quanto ao assunto das manifestações, houve uma grande quantidade de entradas em “Inscrições” com 1.131 atendimentos, e de “Informações” com 1.680 e “Solicitação” com 237 atendimentos.

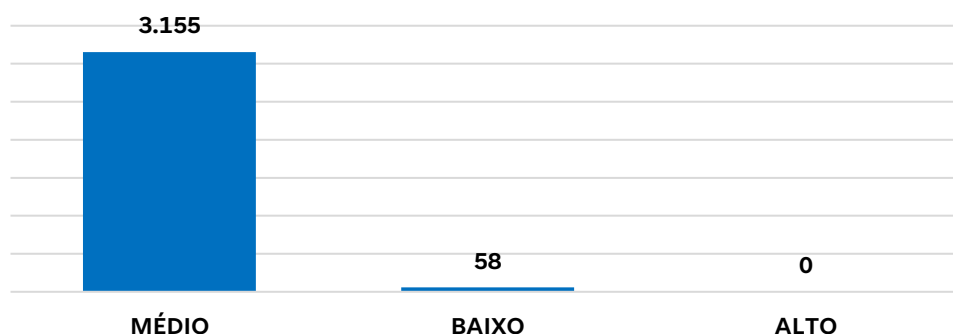


No acumulado durante o ano, os atendimentos por assunto ficaram assim:



QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

Para a triagem conforme o nível de complexidades das ocorrências de SAC, a quantidade de atendimentos registra foi de nível médio e baixo e ficou conforme abaixo:



Manifestações recebidas pela Ouvidoria

No quarto trimestre de 2025, foram recebidas **22 (vinte e duas)** ocorrências pela Ouvidoria, e 01 (uma) ainda estão em tratamento, estando fora do prazo estabelecido para conclusão. Não houve um processo de reembolso no período e não foi possível auferir o nível de satisfação geral com a resolução dos processos. Os canais principais de entrada foram através do Whatsapp seguido da forma Presencial e E-mail.

6. ACESSIBILIDADE

Outro aspecto observado, é a facilidade de acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais.

O link do SAC encontra-se localizado na primeira página dos portais do SENAI, com disponibilização dos meios de contato de telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC SENAI no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão/cliente consultar informações gerais sobre os principais serviços prestados.

TRANSPARÊNCIA SENAI

Acesse o site da Prestação de Contas TCU

Transparência

O SENAI, mantido e administrado pela indústria, tem por foco central a formação profissional e tecnológica, em mais de 28 áreas industriais. Neste campo, é o maior complexo da América Latina. Possui também uma rede de Institutos de Tecnologia e de Inovação. O SENAI é decisivo para a construção de futuro melhor para o trabalhador e para a elevação da produtividade e da competitividade da indústria brasileira.

Entidade é permanentemente fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e o seu orçamento é ratificado pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

O SENAI reforça o seu compromisso com a moderna gestão e com o aprimoramento da divulgação de suas realizações e dados neste Site da Transparência.

Departamento Regional - SENAI/AC

ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO +

ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA +

INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS +

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS +

LICITAÇÕES E EDITAIS

CONTRATOS E CONVÊNIOS

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS +

GRATUIDADE

INTEGRIDADE +

DADOS DE INFRAESTRUTURA

TRANSPARÊNCIA

- ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO
- ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA
- INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS
- DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS
- LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO
- CONTRATOS E CONVÊNIOS
- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS
- GRATUIDADE
- INTEGRIDADE
- DADOS DE INFRAESTRUTURA
- ACESSO À TRANSPARÊNCIA NO DEPARTAMENTO NACIONAL

CANAIS DE ATENDIMENTO

- SAC
- DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)
- OUIDORIA
- UNIDADES NO ESTADO

7. RECOMENDAÇÕES

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação. No contexto geral, a partir dos dados apresentados, é possível concluir que não houve fatores que impactassem o acesso às informações direcionadas pelo cidadão ao SENAI, pelo contrário, houve o cumprimento de cada fase do processo: registro, tratamento, cumprimento de prazos e respostas prestadas.

O aprimoramento dos processos relativos ao acesso à informação tem se desenvolvido ao longo do processo de implementação, como evidenciado nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de Acesso à Informação previamente divulgados.

Uma outra iniciativa positiva foi o lançamento de treinamento interno, para o público do Departamento Nacional, sobre os canais de acesso à informação e manifestação, ocorrido em 2025. O produto educacional buscou conceituar cada um dos canais e suas funções, bem como apresentar o fluxo interno de tratativa dos pedidos ou manifestações.

Destaca-se, ainda, a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporcionam maior controle, acompanhamento e consequentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria recomendada é a possibilidade de implementar o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SENAI.

Neste cenário, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SENAI/AC, nos ciclos subsequentes, prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.

8. CONCLUSÃO

No acumulado dos trimestres de 2025, o SESI-DR/AC, para o índice de resolução de ocorrências dentro do prazo estabelecido, ficou registrado em **58,14%**. Diante disso, Ouvidoria sempre pauta pelo bom atendimento como item permanente da agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva. Esse resultado se deu pelo fato de o indicador considerar o prazo de encerramento das ocorrências de acordo com orientação do Departamento Nacional, de 07 (sete) dias ou 20 (vinte) para os processos com nível alto de complexidade. O DR Acre, adotou a Ouvidoria para realizar as tratativas de processos com alta complexidade que vão para o Compliance e que demanda mais tempo para resolução. Por esse motivo, o indicador restou prejudicado. Para 2026, esse tipo de processo não será mais contabilizado no indicador de reclamações resolvidas no prazo, passando a figurar com um indicador somente de Compliance.

Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SENAI-DR/AC 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 dos prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão/cliente. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Por fim, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação. O Departamento Regional do SENAI no Acre, entende que esses elementos são essenciais para promover uma cultura de integridade, prevenir a corrupção e garantir que todas as atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.



SENAi

<https://www.senaiac.org.br/>

Visite nossas redes sociais

