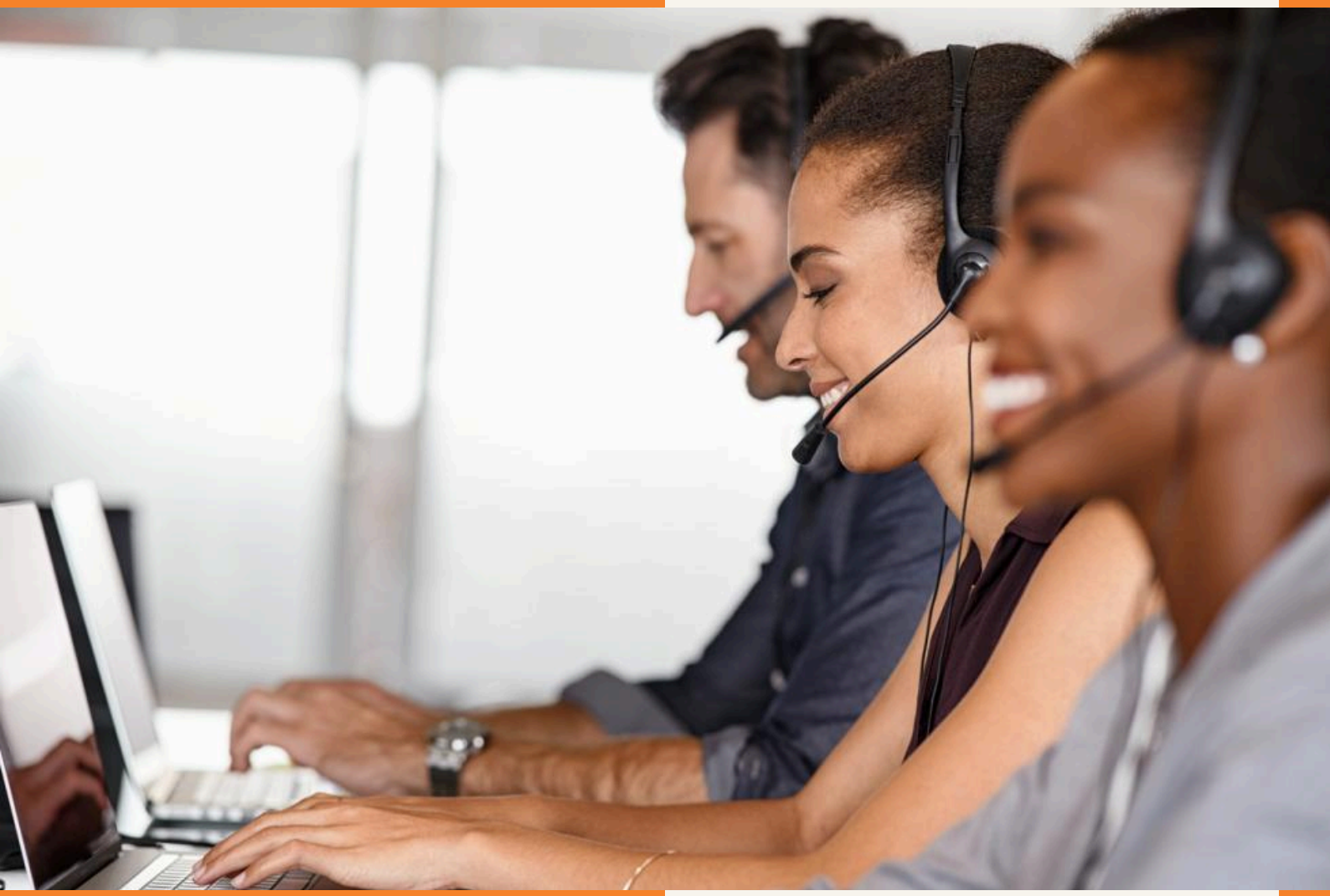
RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1º Trimestre de 2025



A INDÚSTRIA CRIA.
A INDÚSTRIA É MAIS.

SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

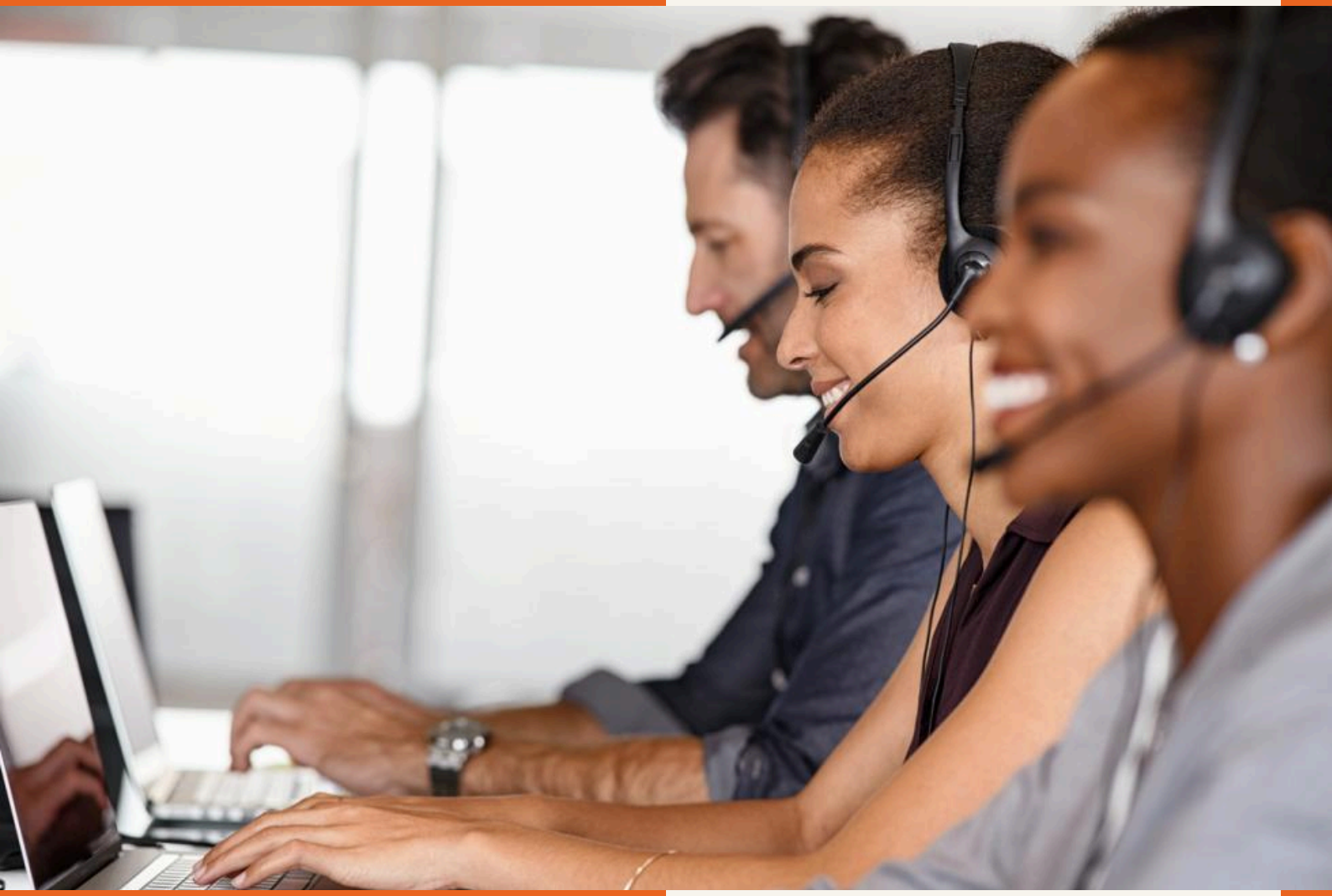
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI
Antonio Ricardo Alvarez Alban
Presidente

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI
Antonio Ricardo Alvarez Alban
Presidente do Conselho Nacional

SENAI– Departamento Nacional
Gustavo Leal Sales Filho
Diretor-Geral

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1º Trimestre de 2025



Brasília, 2025

SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

© 2025. SENAI - Departamento Nacional
Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

SUCOM - Superintendência de *Compliance* e Integridade

FICHA CATALOGRÁFICA

S491r

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Departamento Nacional.
Relatório de monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação:
1º Trimestre de 2025 / Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. – Brasília: SENAI/DN, 2025.
25 p. : il.

1. Relatório de Monitoramento. I. Título

CDU: 33.025.12

SENAI
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Departamento Nacional
Sede
Setor Bancário Norte
Quadra 1 – Bloco C
Edifício Roberto Simonsen
70040-903 – Brasília – DF
http://www.portaldaindustria.com.br/senai

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC
Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992
sac@cni.com.br

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Total de manifestações registradas pelo SAC por mês 17

Gráfico 02: Total de manifestações registradas pelo SAC por tipologia 17

Gráfico 03: Total de manifestações com resolução no prazo 18

Gráfico 04: Tempo médio de atendimento pelo SAC, em dias por mês 18

Gráfico 05: Total de manifestações por meio de comunicação/origem 19

Gráfico 06: Total de manifestações por assunto 19

Gráfico 07: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por mês 20

Gráfico 08: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipologia 20

Gráfico 09: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de comunicação/origem 20

Gráfico 10: Total de manifestações da Ouvidoria com resolução no prazo 20

Gráfico 11: Pesquisa de Satisfação SAC SENAI/DN 21

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 8

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 11

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS 17

4 INDICADORES DE DESEMPENHO 23

5 RECOMENDAÇÕES 24

6 CONCLUSÃO 25

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), criado pelo Decreto-lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 1942[1], sob a organização e administração da CNI, tem o compromisso de qualificar os trabalhadores brasileiros e desempenha o papel de órgão consultivo do Governo Federal em relação à formação de trabalhadores da indústria e atividades semelhantes.

Em parceria com instituições, organismos nacionais e internacionais o SENAI desenvolve soluções para acelerar a modernização da gestão e dos processos de produção nas empresas brasileiras[2], constituindo-se como o maior complexo de educação profissional da América Latina.

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

O SENAI/DN entende que o acesso à informação é essencial para o exercício de direitos e para a consolidação de valores democráticos. E mais do que um pilar de um Estado soberano, o direito de acesso à informação é um forte aliado para a materialização da cidadania, e componente de indiscutível importância para garantia da integridade.

Nesse sentido, o SENAI/DN reforça seu compromisso com a gestão transparente, divulgando seus resultados no Site da Transparência, conforme Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011[3]). Convém registrar que a LAI passou a ser aplicada no âmbito dos serviços sociais autônomos a partir das alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781, de 03 de maio de 2019, especialmente em razão da inclusão dos arts. 64-A e 64-B, (posteriormente alterados pelo Decreto nº 11.527, de 2023).

1 BRASIL. **Decreto-lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 1942.** Cria o Serviço Nacional de Aprendizagem dos Industriários (SENAI). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del4048.htm. Acesso em: 21 out. 2024.
2 BRASIL. **Decreto nº 494, de 10 de janeiro de 1962.** Aprova o Regimento do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dcm/dcm494.htm. Acesso em: 21 out.2024.
3 BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 08 jul. 2024.

Para além, o compromisso do SENAI/DN com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência, eficácia e efetividade das atividades de seus Canais de Acesso à Informação, quais sejam, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e o Serviço de Ouvidoria, que serão detalhados mais adiante neste relatório.

Em linhas gerais, o SAC é um canal de atendimento voltado a prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços prestados pelo órgão nacional. E a Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo entre a organização e seus públicos interno e externo, relacionado a reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios.

Em resposta à publicação da Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021[4] que reforça a importância da transparência ativa nos serviços sociais autônomos, foi publicada a Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN[5], designando formalmente os Responsáveis Superior e Máximo para atuarem nos Canais de Acesso à Informação do SENAI/DN.

Além disso, a Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) foi incumbida de monitorar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN, além de expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relacionadas ao tema.

Ao Ouvidor, designado como "**Responsável Superior"**, cabe decidir, como instância recursal, sobre os pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC. E ao Diretor-Geral do SENAI/DN, então designado como "**Responsável Máximo"**, foi atribuída a responsabilidade de decidir sobre os recursos interpostos contra decisões proferidas pelo "**Responsável Superior"**.

Nessa perspectiva, o presente reporte se dá em cumprimento às atribuições estabelecidas pelas referidas Portarias, com foco em promover análise de conformidade dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN, bem como verificar potenciais oportunidades de melhoria visando à maior eficiência e adequação de seus canais[6].

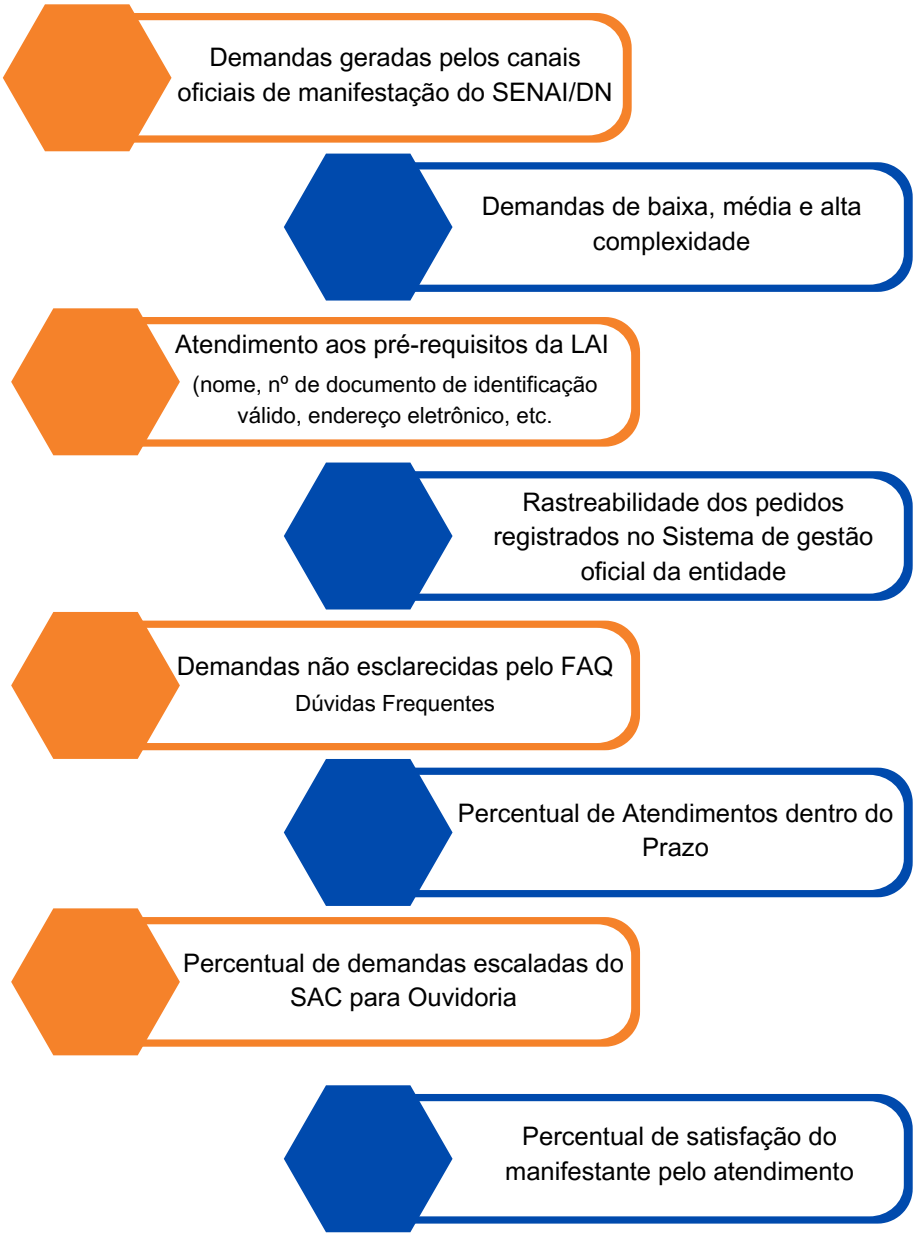
4 BRASIL. **Portaria Conjunta ME/CGU nº 02, de 24 de fevereiro de 2021.** Regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-2-de-24-de-fevereiro-de-2021-315228376. Acesso em: 08 jul. 2024.

5 CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI; SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI. **Portaria conjunta nº 01/2022.** Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/. Acesso em: 08 jul. 2024.

6 SERVIÇO SOCIAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI. **Resolução SENAI nº 25/2016.** Estabelece, no âmbito do SENAI, diretrizes sobre medidas de transparência, em especial, por meio da utilização dos sítios da entidade na rede mundial de computadores (Internet). Disponível em: https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/. Acesso em: 08 jul. 2024.

Ademais, a otimização dos respectivos canais também se encontra contemplada no Programa de Compliance e Integridade do SENAI/DN, e observa as recomendações constantes dos itens 9.2.4, 9.2.5 e 9.2.6 do Acordão TCU - Plenário 699/2016[7].

Dessa forma, as atividades realizadas em sede de monitoramento tiveram como escopo:



Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados no 1º trimestre de 2025.

Boa leitura!

7 BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Acórdão nº 699/2016 - Plenário.** Processo nº TC 014.248/2015-8. Levantamento sobre a transparência das operações das entidades do Sistema S. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordaocompleto/*/NUMACORDAO%253A699%2520ANOACORDAO%253A2016%2520COLEGIADO%253A%2522Plen%25C3%25A1rio%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0. Acesso em: 08 jul. 2024.

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A partir da premissa de que não há que se falar em gestão de integridade sem transparência e direito de acesso à informação, o SENAI/DN disponibiliza os seguintes canais oficiais para acesso à informação e registro de manifestação: Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, a seção de Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*) e o Serviço de Ouvidoria.

SAC | **DÚVIDAS FREQUENTES** | **OUVIDORIA**

2.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/DN é o canal de comunicação oficial, disponibilizado ao público externo, para o atendimento de pedidos de informação, solicitações, registro de elogios e de sugestões apresentados pelo cidadão sobre os produtos e serviços prestados pela entidade. O serviço permite que qualquer cidadão possa registrar a abertura do pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

O SAC tem como principal função recepcionar as manifestações registradas pelo público externo, e dar adequado tratamento às demandas, gerenciando o fluxo interno do processo. Em resumo, o SAC recebe, analisa e responde todas as manifestações externas, encaminhando questões mais complexas para as áreas responsáveis. Também monitora o progresso das solicitações para garantir atendimento de qualidade e solução adequada.

Além disso, avalia o nível de satisfação do cliente/cidadão em relação às respostas recebidas, com a sistematização de todas as informações coletadas, de modo a subsidiar eventuais processos decisórios que visem ao aprimoramento dos processos organizacionais e dos serviços prestados

É importante salientar que o acesso à informação por meio do Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativa da entidade, o que possibilita o acompanhamento completo de todo o fluxo de atendimento.

O SAC do SENAI/DN pode ser acessado pelo *link*: https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/sac/, ou pelo QR Code abaixo:

2.2 DÚVIDAS FREQUENTES - FAQ

Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*) é uma seção do Portal da Transparência que tem por objetivo servir como ferramenta de apoio ao cidadão.

O FAQ oferece respostas rápidas para as perguntas formalizadas com mais recorrência no âmbito dos Canais de Acesso à Informação, incluindo perguntas e respostas sobre como protocolar pedidos, prazos de atendimento, e como recorrer de eventual negativa.

Com esse recurso o cidadão tem a oportunidade de sanar dúvidas por meio de uma simples consulta, sem a necessidade de atendimento eletrônico ou humano.

O FAQ do SENAI/DN pode ser acessado pelo *link*: https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/duvidas-frequentes-faq/, ou pelo QR Code abaixo:

2.3 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo do SENAI/DN com seus públicos interno e externo.

Pautado na ética, respeito, transparência e busca constante da melhoria em seus relacionamentos, o serviço de Ouvidoria é o canal responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de manifestações do público, incluindo reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, para as áreas responsáveis.

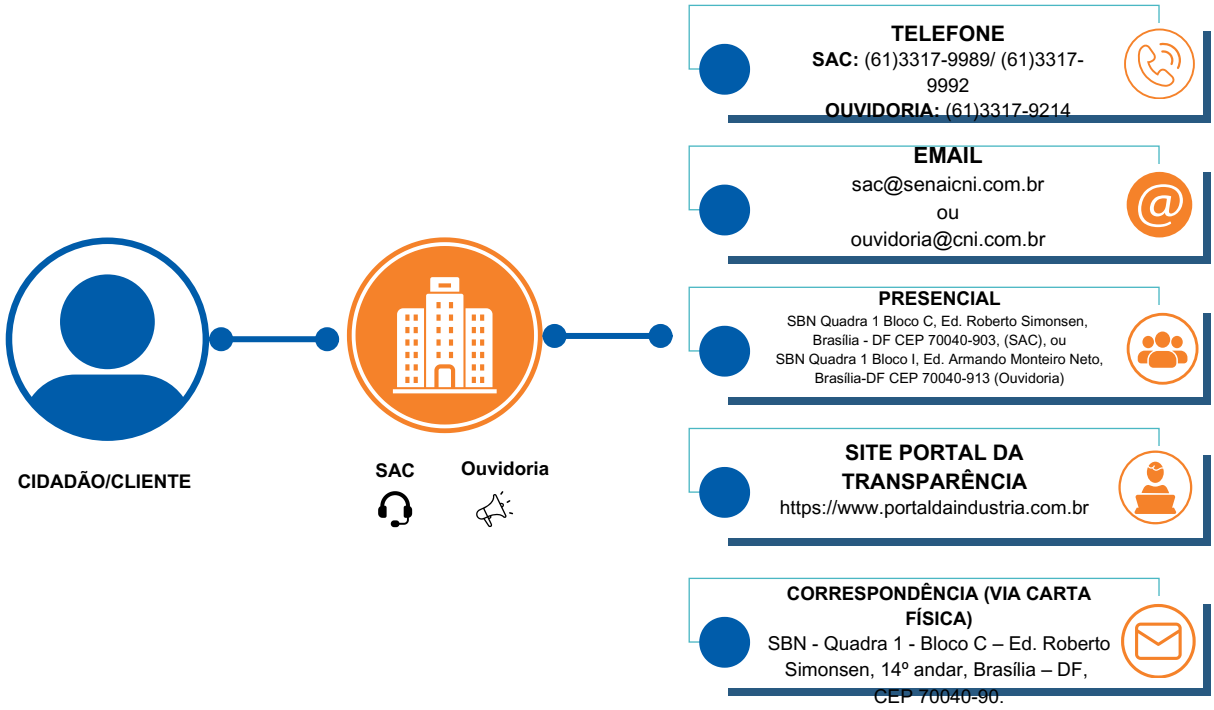
Para além, a Ouvidoria também atua como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo SAC, trabalhando com 2 fluxos distintos. O primeiro como canal de atendimento de ocorrências como reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões, o segundo para o tratamento de demandas recebidas em grau de recurso como Responsável Superior.

Em linhas gerais, trata-se de um canal de atendimento independente e imparcial, criado com a finalidade precípua de ser fonte de informações seguras para o SENAI/DN, para fins de subsidiar decisões estratégicas, e indicar aos setores competentes sobre eventuais necessidades de aprimoramento de processos internos com base nas manifestações recebidas.

O Serviço de Ouvidoria do SENAI/DN pode ser acessado pelo *link*: https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/ouvidoria/, ou pelo QR Code abaixo:

2.4 MEIOS DE MANIFESTAÇÃO

Os pedidos de informação para o SENAI/DN podem ser realizados de forma presencial, via contato telefônico (*call center*), por correspondência (carta), e-mail, ou por meio do formulário eletrônico disponibilizado no Site do Portal de Transparência do SENAI/DN.



2.5 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Após análise preliminar do conteúdo da mensagem, a manifestação é classificada de acordo com sua natureza, assunto e complexidade, os quais serão abordados posteriormente. No Canal do SAC podem ser registrados elogios, pedidos de informação, solicitações e sugestões, e no Canal da Ouvidoria, elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias.

Pedido de Informação: solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

Solicitação: qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento acerca de processos, produtos e serviços.

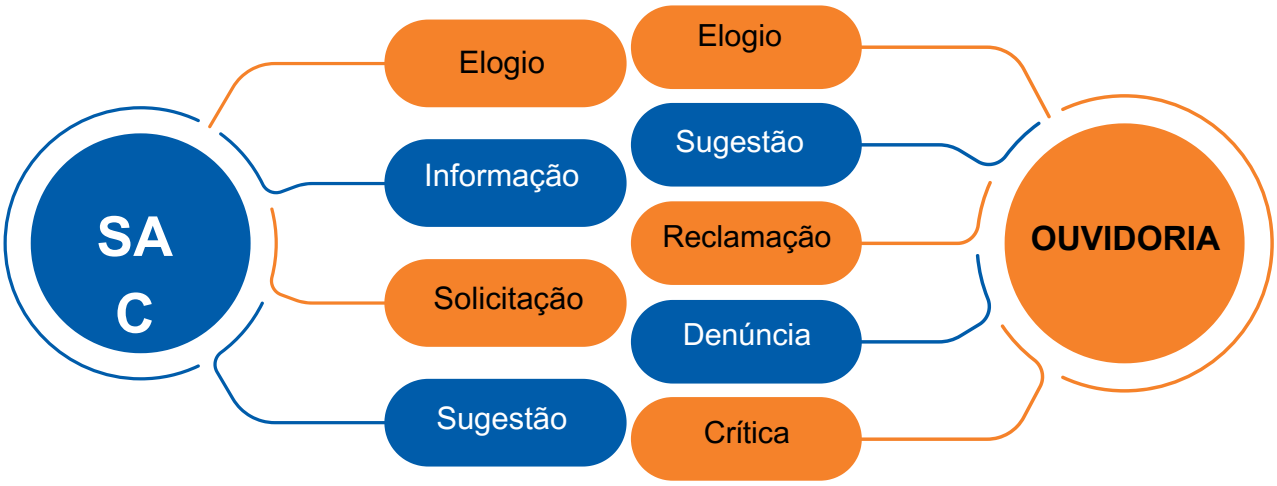
Reclamação: demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.

Crítica: apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições.

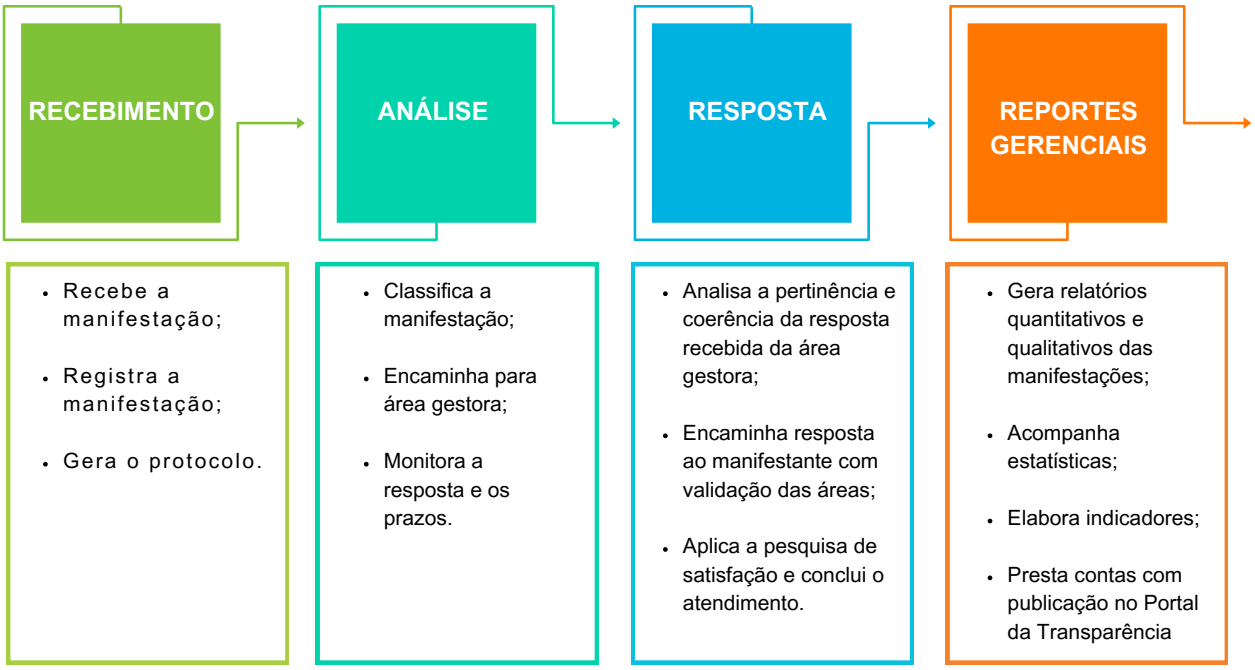
Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos ou serviços prestados. Quando uma crítica é seguida de uma sugestão de superação da questão crítica apresentada, é classificada como “sugestão”.



2.6 PROCESSO SIMPLIFICADO DE TRATAMENTO

O termo “**tratamento**” resume o processo que vai da abertura da manifestação até seu encerramento ou finalização. As manifestações recebem tratamento específico, conforme a origem, natureza e grau de complexidade.



Importante reiterar que, os processos de tratamento contêm peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de manifestação, meio de comunicação utilizado para registro, tipo de ocorrência, natureza e nível de complexidade.

A complexidade é um fator de suma importância no tratamento da manifestação, é essa informação que determina o prazo máximo para envio da resposta ao manifestante. As manifestações podem apresentar três graus de complexidade, que são identificados na análise inicial da demanda. As demandas de baixa complexidade são atendidas em até 1 dia útil. As demandas de média complexidade, aquelas que exigem esforço de análise e de pesquisa, são respondidas em até 7 dias úteis. As demandas de alta complexidade, aquelas que exigem esforço maior de análise e de pesquisa, são respondidas em até 20 dias úteis.

Quando o pedido de informação é classificado como de média ou de alta complexidade, o demandante recebe uma mensagem via e-mail, informando qual será seu prazo de atendimento.

Conforme pontuado, o fluxo de atendimento de demandas recebidas pela Ouvidoria na condição de 'Responsável Superior' é distinto em relação à obrigatoriedade, prazos e processos internos.

Vale mencionar que, o Decreto nº 7.724, de 2012[8] introduziu no procedimento de tratamento de pedidos de informação o direito de o requerente recorrer da negativa do pedido, ou da omissão de resposta. Nessas hipóteses, são duas espécies de recursos:

- **recurso propriamente dito:** caso haja negativa do pedido, é necessário que a entidade requerida informe os motivos de negar o pedido de informação. O cidadão requerente pode questionar a decisão e/ou a ausência dos motivos que ensejaram o não acolhimento do pedido. O recurso deve ser interposto em até 10 (dez) dias úteis contados da data da negativa, e a autoridade responsável tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar e emitir a resposta;

- **reclamação por omissão:** o cidadão que não recebeu qualquer resposta diante da sua solicitação, seja positiva ou negativa, pode interpor essa espécie de recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido.

8 BRASIL. **Decreto nº 7724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011- 2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 18 out. 2024.

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

No 1º trimestre de 2025, o **SAC do SENAI/DN** registrou o total de **148** de manifestações, classificadas como sendo de baixa, média, e alta complexidade, as quais foram categorizadas nas seguintes tipologias, **114** “informações”, **33** “solicitações” e **01** “sugestão”.

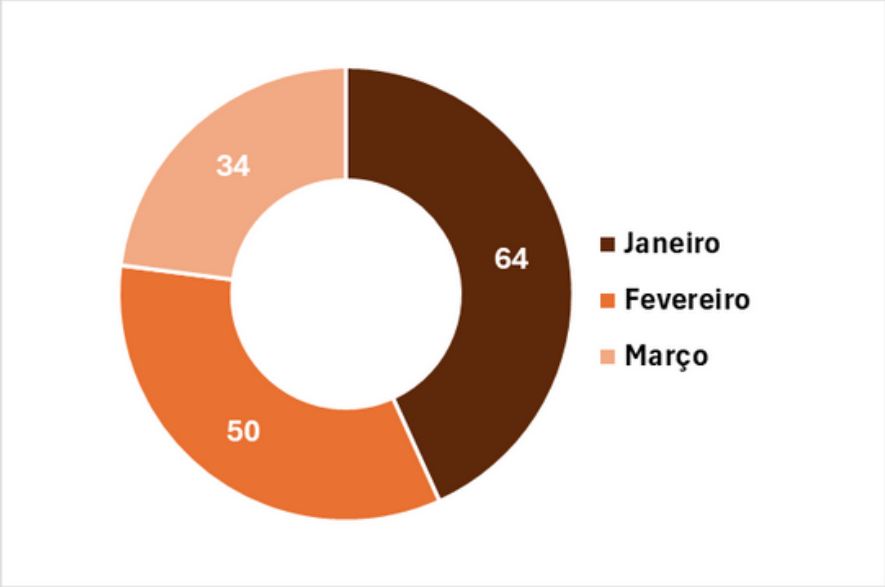


Gráfico 01: Total de manifestações registradas pelo SAC por mês.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

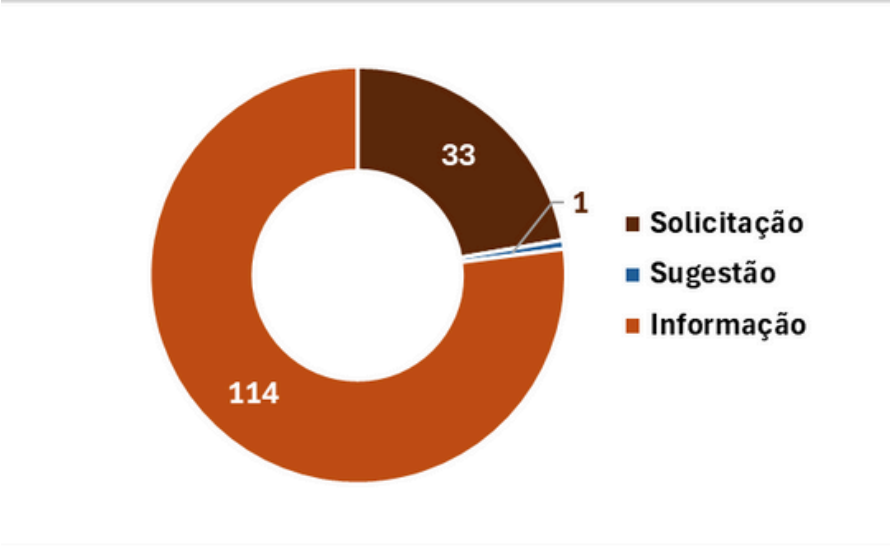


Gráfico 02: Total de manifestações registradas pelo SAC por tipologia.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

Do total de manifestações, **145** tiveram resolução dentro do prazo, e **03** encontravam-se em análise até o encerramento do ciclo de monitoramento, representando um percentual de **100%** de sucesso.

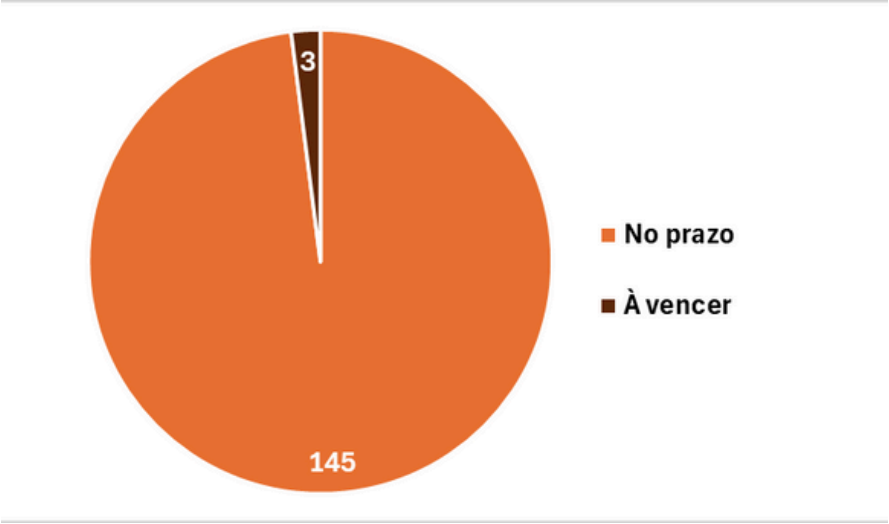


Gráfico 03: Total de manifestações com resolução no prazo
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

Considerando a totalidade de manifestações registradas pelo SAC no 1º trimestre, verifica-se que o tempo médio de atendimento foi menor que um dia **(0,67).**

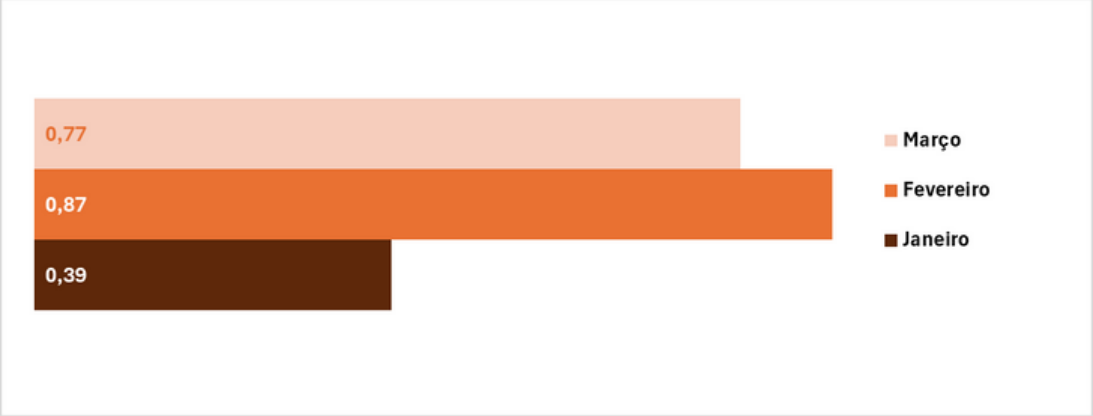


Gráfico 04: Tempo médio de atendimento pelo SAC, em dias por mês
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

No período analisado, os meios de comunicação/origem mais utilizados para registro das manifestações foram “Mundo SENAI” **(84)**, “Portal da Transparência - SENAI” **(36)**, e “E-mail” **(19)**. As manifestações recebidas por outros canais são redirecionadas para o SAC do SENAI/DN para adequado tratamento.

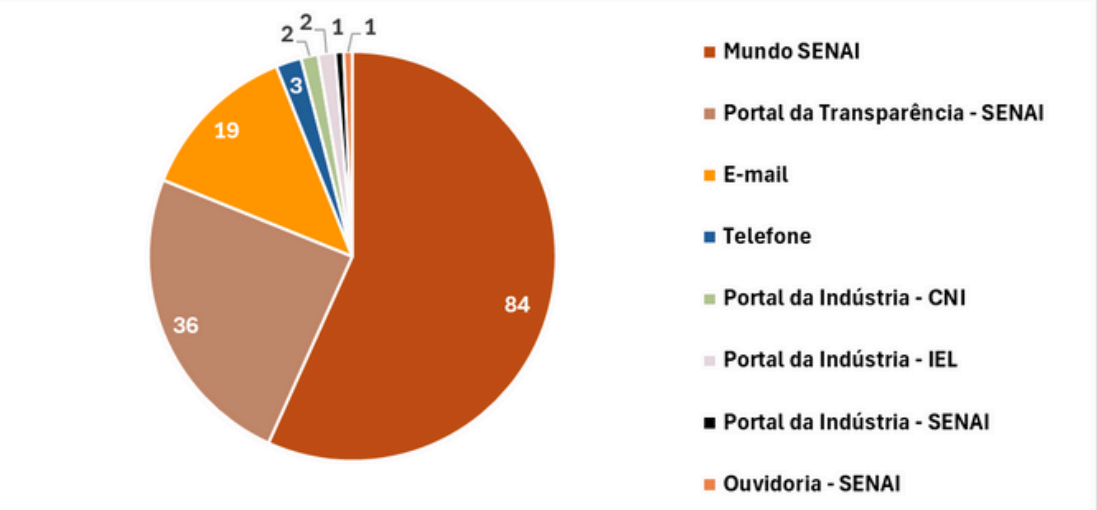


Gráfico 05: Total de manifestações por meio de comunicação/origem.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

Em mesmo período, os três assuntos mais demandados no SAC SENAI/DN foram “Informações sobre cursos”, “Jovem Aprendiz”, e “Certificados”.

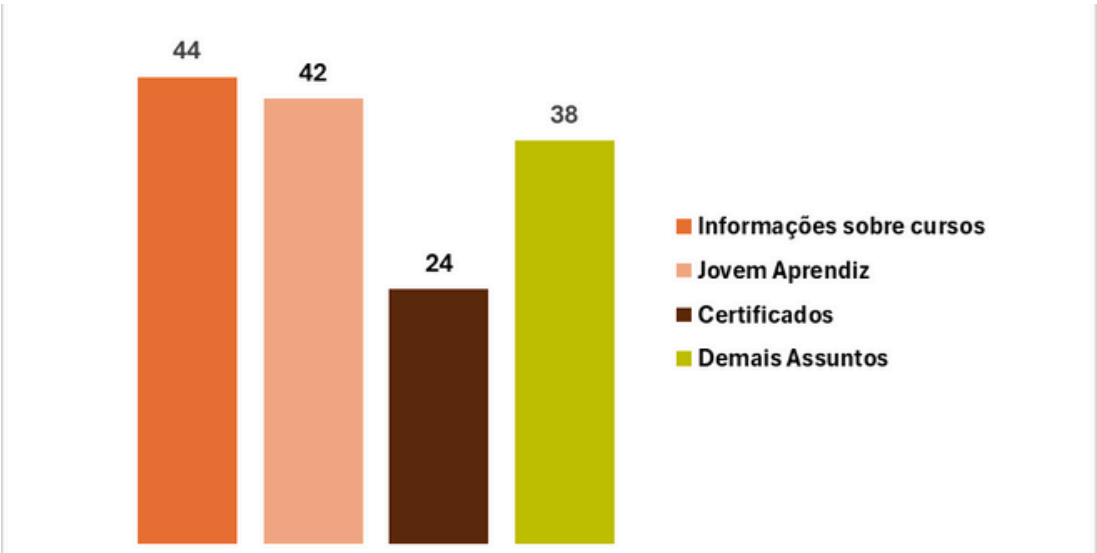


Gráfico 06: Total de manifestações por assunto
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

No mesmo lapso temporal, a **OUVIDORIA do SENAI/DN** registrou um total de **22** manifestações, as quais foram categorizadas nas seguintes tipologias: **16** “reclamações”, **04** “denúncias”, e **02** “sugestões”. Da totalidade de manifestações apenas **06** eram de competência da Ouvidoria do SENAI/DN, as demais foram encaminhadas aos Departamentos Regionais para adequado tratamento.

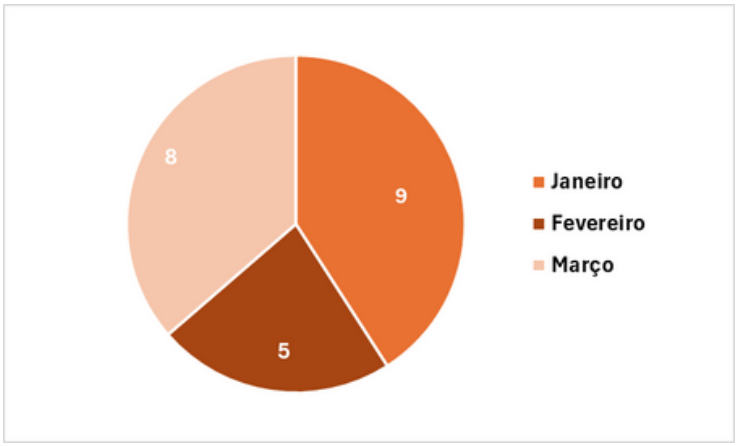


Gráfico 07: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por mês.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

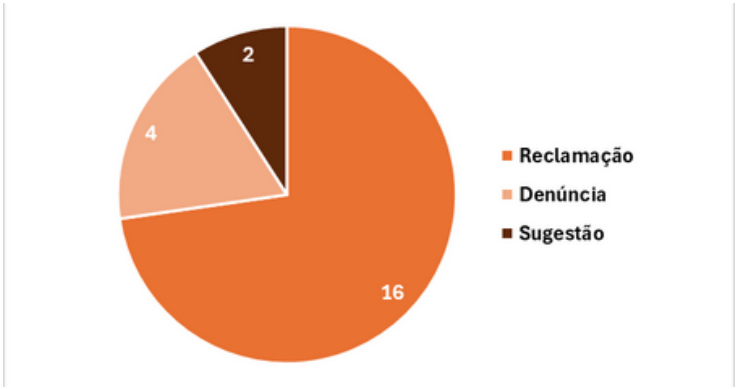


Gráfico 08: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipologia.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

No ciclo monitorado, verifica-se que **21** manifestações recebidas pela Ouvidoria do SENAI/DN tiveram resolução dentro do prazo, e **01** ainda se encontrava em tratamento quando do fechamento do ciclo. Para além, não houve registro de demandas escaladas do SAC para a OUVIDORIA em grau de recurso.

Os meios de comunicação mais utilizados para as manifestações de Ouvidoria foram a Ouvidoria - SENAI, Ouvidoria Intranet, e Portal da Transparência - SENAI.

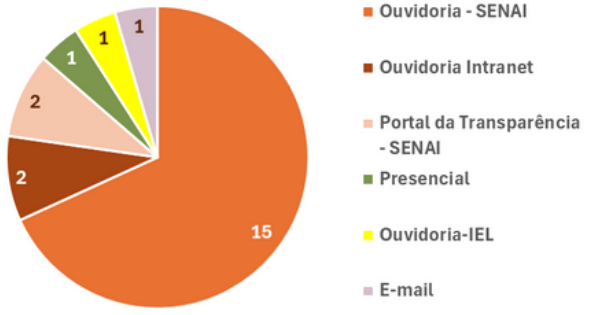


Gráfico 09: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de comunicação/origem.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

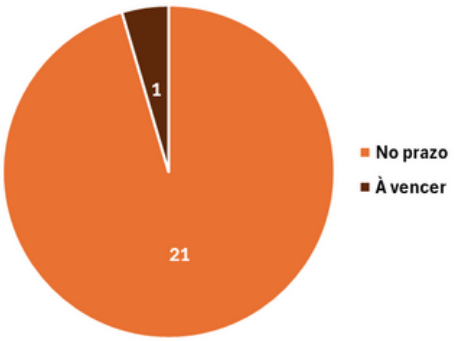


Gráfico 10: Total de manifestações da Ouvidoria com resolução no prazo.
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação é realizada ao final do atendimento via SAC, e de preenchimento facultativo. A metodologia CSAT (*Customer Satisfaction Score*) é rápida e eficiente para medir o grau de satisfação do usuário a curto prazo, e reunir subsídios precisos para aprimorar sua experiência em relação aos serviços e informações oferecidos pelo SENAI/DN.

Nesse trimestre, a pesquisa contou com a participação de **24** cidadãos respondentes (**16,3%** do total de manifestações registradas), dos quais **75%** avaliaram o atendimento do SAC como "**ótimo**", e **13%** como "**bom**".

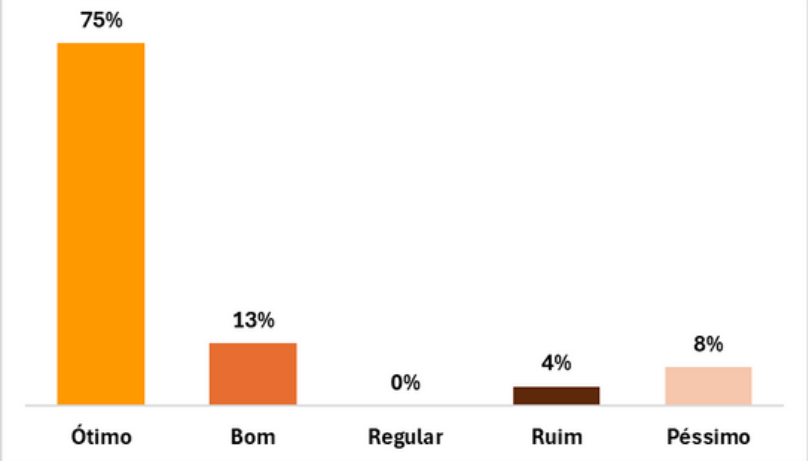
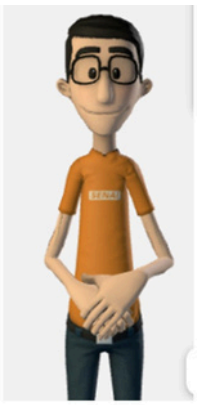


Gráfico 11: Pesquisa de Satisfação SAC SENAI/DN
Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

ACESSIBILIDADE

No que diz respeito à acessibilidade, observa-se que os canais de acesso à informação do SENAI/DN têm aderência normativa. O link do SAC encontra-se localizado na primeira página do Portal da Transparência, com visualização facilitada de todos os meios de contato para registro de manifestação.

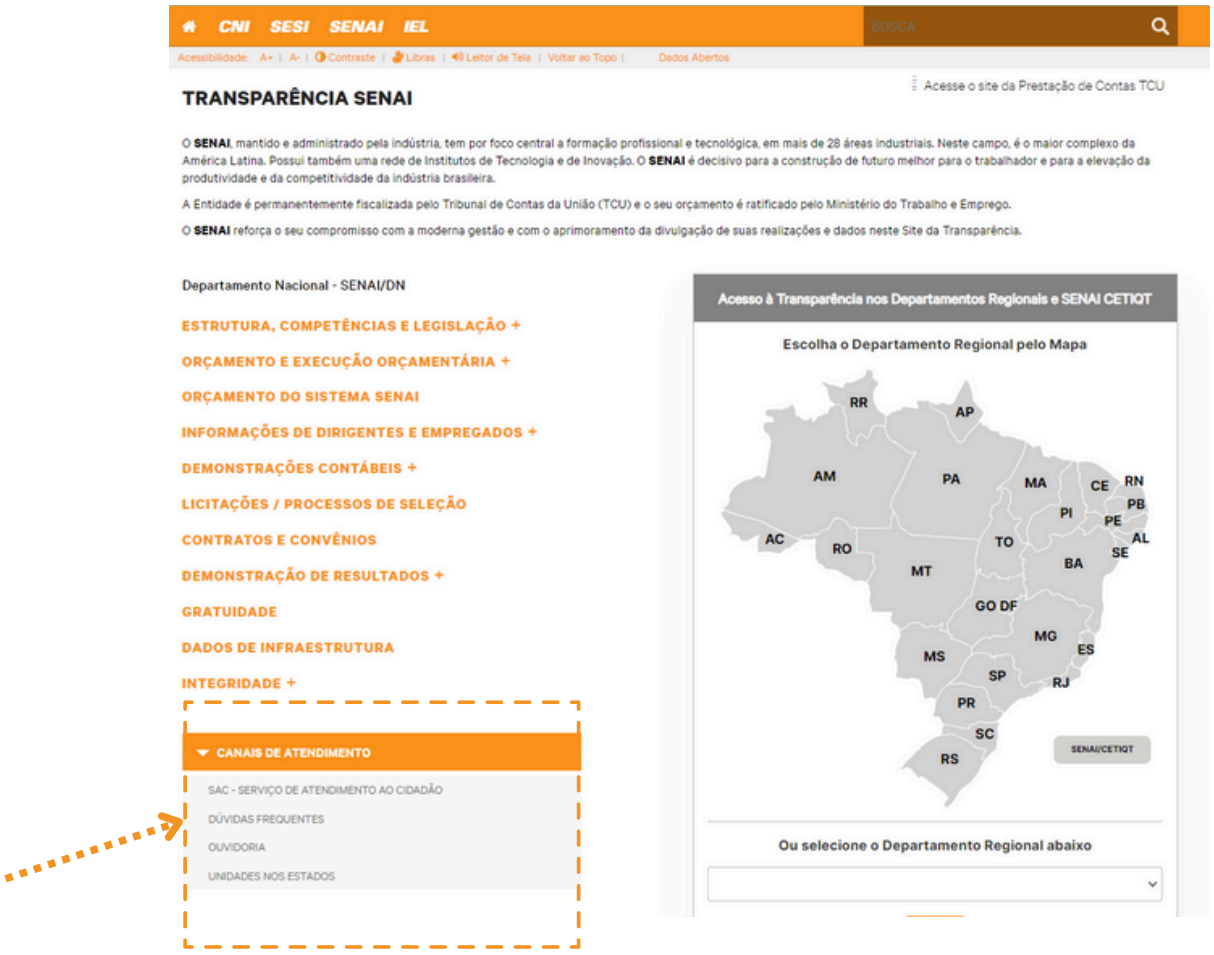
Para além, verifica-se que os canais de acesso à informação, SAC, FAQ e Ouvidoria, também trazem ícones específicos (recursos assistidos, avatar de libras e áudio) para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade aos conteúdos de forma irrestrita, nos termos da legislação de regência.[9]



Acesse aqui!

9 BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 16 jul. 2024.

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



4 INDICADORES DE DESEMPENHO

As informações consolidadas no presente relatório têm origem nos sistemas informatizados utilizados pelo SENAI/DN no gerenciamento das manifestações registradas por seus públicos interno e externo.

Conforme estabelecido em normatização interna[10], cabe à Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) promover o "*monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN*", avaliar a eficiência, eficácia e efetividade na gestão dos canais, bem como a adequação dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento e a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, a partir das disposições da Lei de Acesso à Informação e do Programa de *Compliance* e Integridade do SENAI/DN.

A utilização desses indicadores de desempenho é de essencial importância para que os gestores possam avaliar de maneira eficaz a conformidade, qualidade e eficiência das ferramentas, instrumentos e processos adotados para registrar e tratar as demandas do cliente/cidadão.

Da mesma forma, é uma maneira tangível de identificar quais medidas devem ser tomadas para o contínuo aprimoramento dos canais de acesso à informação, excelência na gestão e fortalecimento da transparência e integridade do Departamento Nacional do SENAI.

10 CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI; SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI. **Portaria conjunta nº 01/2022.** Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/.Acesso em: 08 jul. 2024.

5 RECOMENDAÇÕES

5.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nesse trimestre, o SENAI/DN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento. Agora, além de receber o protocolo de forma automática por e-mail, o cidadão pode visualizar em tela o número do seu protocolo no ato do envio da mensagem.

Para além, encontra-se em fase final de planejamento o processo de certificação dos Ouvidores do Sistema Indústria.

5.2 RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Para além, foram identificadas as seguintes oportunidades de melhorias:

Aprimorar o processo de rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação e respectiva vinculação com a demanda que gerou o número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação;

Capacitar a equipe terceirizada responsável pelo recebimento de demandas SAC via telefone e presencial, bem como da equipe de Ouvidoria;

Aprimorar o processo de automatização e interfaces de sistemas, objetivando unificar a visão das demandas recebidas, proporcionado maior controle, acompanhamento e celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Por fim, destaca-se que, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SENAI/DN nos ciclos subsequentes prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.

6 CONCLUSÃO

A credibilidade e a eficácia do SENAI/DN estão fundamentadas na transparência e integridade, de modo a assegurar que todas as ações e relacionamentos sejam pautados por princípios éticos e conformidade com normas e políticas institucionais.

Nesse sentido, entende-se que de modo geral o SENAI/DN tem atendido às disposições legais aplicáveis quanto aos pedidos de acesso à informação, pois utiliza ferramenta de gestão para o registro de demandas, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas pelo cidadão.

Dessa forma, a partir das informações prestadas no presente Relatório é possível demonstrar que no 1º trimestre de 2025, o SENAI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban
Presidente

Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim
Superintendente de *Compliance* e Integridade

Gerência de Conformidade e Integridade

Betânia Trindade
Gerente de Conformidade e Integridade

Maira de Lucena Simões Barbosa
Nádia de Castro Amaral Franco Waller
Samara Milena Araújo dos Santos
Equipe Técnica

DIRETORIA CORPORATIVA

Cid Carvalho Vianna
Diretor de Serviços Corporativos

Superintendência de Desenvolvimento Humano

Renato Paiva
Superintendente de Desenvolvimento Humano

Gerência de Educação Corporativa

Priscila Lopes Cavichioli
Gerente de Educação Corporativa

Alberto Nemoto Yamaguti
Normalização

SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial