

Relatório de monitoramento  
das atividades dos canais de  
acesso à informação

2025

SENAI/ DRMG

## Sumário

- 1- Introdução ..... 3
- 2- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão ..... 3
  - 2.1- Tipos de Manifestação ..... 4
  - 2.2- Fluxo das manifestações do SAC através dos canais de atendimento..... 5
  - 2.3- Atuação estratégica ..... 5
  - 2.4- Melhorias realizadas em 2025:..... 5
  - 2.5- Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG – 2025 ..... 6
  - 2.6- Prazo médio de atendimento..... 8
  - 2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos ..... 8
- 3- Acessibilidade ..... 9
- 4- Ouvidoria ..... 9
  - A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais: ..... 9
  - 4.1 Tipos de Manifestação ..... 9
    - A atuação estratégica da Ouvidoria se caracteriza por:..... 10
  - 4.2 Melhorias realizadas na Ouvidoria ..... 10
  - 4.3. Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG ..... 11
- 5- Conclusão e Recomendações ..... 12

## 1- Introdução

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Regional de Minas Gerais (SENAI/DRMG) vem investindo consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

Em conformidade com a Portaria Conjunta ME/CGU n.2 de fevereiro de 2021 e a Lei de Acesso a Informação (LAI), foi instituída a Portaria nº 41/2022 que estabeleceu como incumbência da Superintendência de Integridade do Sistema FIEMG o monitoramento dos sistemas e processos de acessos à informação do SESI/MG e do SENAI/MG e definiu os responsáveis superior e máximos para decidir sobre os recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, conforme apresentados a seguir:

- Gerência de Compliance: responsável pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/MG e do SENAI/MG, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relativas ao tema.
- Ouvidor Titular: atuar como responsável superior para o efeito exclusivo de decidir como instância recursal sobre pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC.
- Superintendente Regional do SESI/DRMG e Diretor Regional do SENAI/DRMG: atuar como responsável máximo para o efeito exclusivo para decidir sobre os recursos interpostos sobre as decisões proferidas pelo responsável superior (Ouvidor).

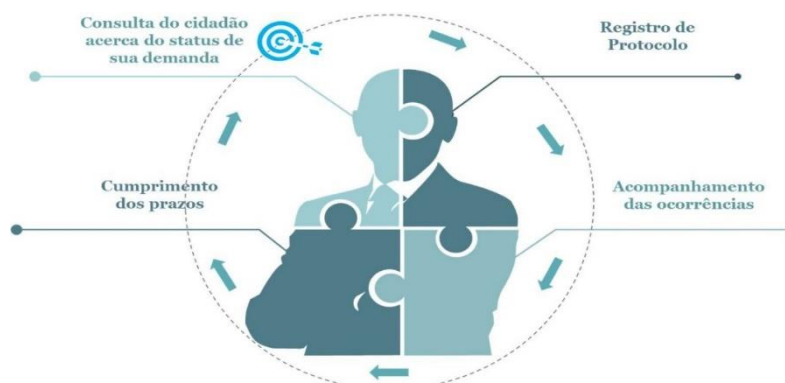
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo \*tipo do relato, uma das seguintes opções: “Recurso contra negativa do SAC a pedido de acesso à informação” ou “Reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação”, a depender do caso.

## 2- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

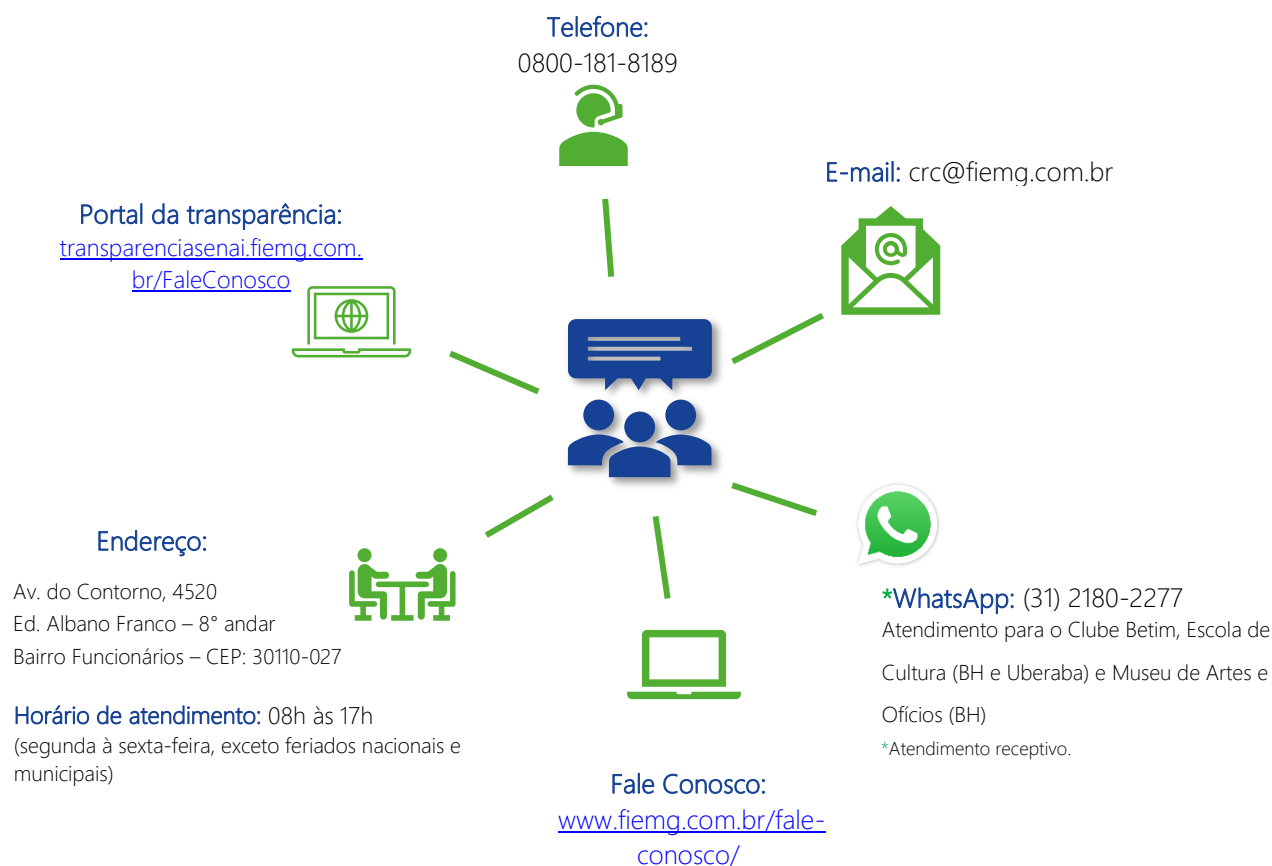
O SENAI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação, solicitação, elogio, reclamação e sugestão apresentados pelo cidadão, bem como realizar a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

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



O cidadão pode ter acesso ao SAC através dos seguintes canais de comunicação:



## 2.1- Tipos de Manifestação

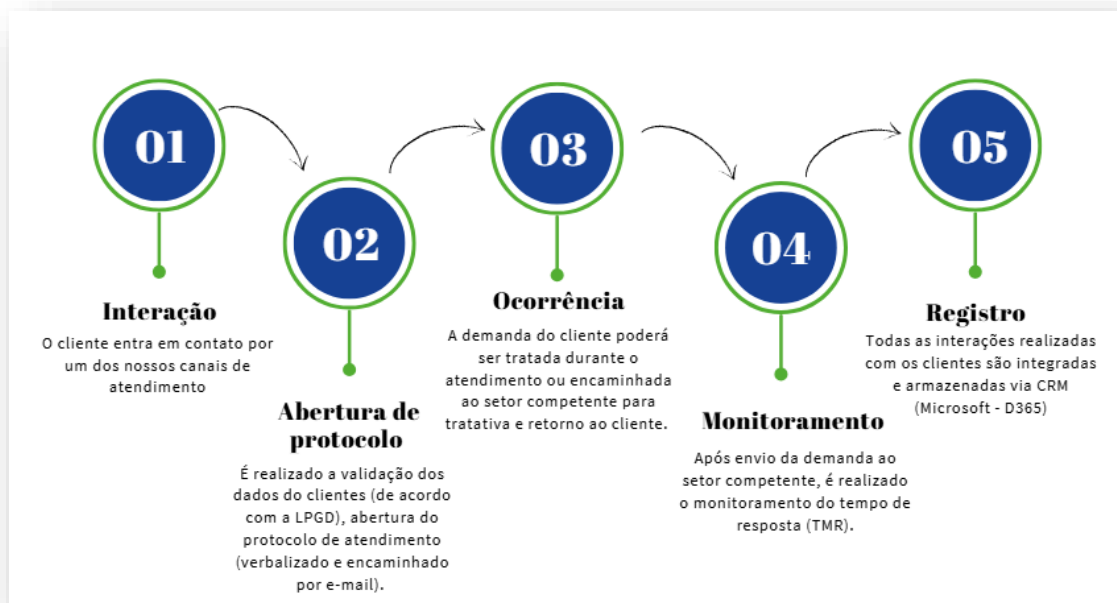
São consideradas manifestações do SAC os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: sugestões, elogios, reclamações, informações e solicitações que são respondidas no ato do contato feito pelo cidadão ou de acordo com a complexidade da manifestação, é realizada a abertura de uma ocorrência que será devidamente encaminhada ao setor competente para análise, tratativa e retorno ao cliente.

<b>Elogio</b>	Quando se deseja relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestados pelo SENAI/DR MG;
<b>Informações</b>	Quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados pelo SENAI/DR MG;
<b>Reclamações</b>	Quando se deseja demonstrar alguma insatisfação com os serviços prestados pelo SENAI/DR MG;
<b>Solicitação</b>	Quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SENAI/DR MG;
<b>Sugestão</b>	Quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados pelo SENAI/DR MG.



## 2.2- Fluxo das manifestações do SAC através dos canais de atendimento

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



## 2.3- Atuação estratégica

- Criação e acompanhamento de todas as ocorrências geradas independente do canal de atendimento;
- Acompanhamento do tempo médio de atendimento com o cliente (TMA);
- Acompanhamento do tempo médio de retorno da área técnica ao cliente (TMR);
- Input e armazenamento de dados via integração sistêmica (CRM);
- Garantia da manutenção e atualização dos dados do cliente no CRM;
- Monitoramento das ligações com foco na qualidade do atendimento;
- Gravação de todos os contatos realizados com o cliente;
- Controle da fila no atendimento e retorno imediato ao cliente desistente na URA (Callback);
- Prestação de contas por meio do Portal da Transparência do SENAI/DRMG;
- Atuação em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SENAI/DN.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://transparenciasenai.fiemg.com.br/Integridade#relatorios-e-demonstrativos>

## 2.4- Melhorias realizadas em 2025:

No que se refere ao SAC, foram realizadas as seguintes melhorias no ano de 2025:

- Todas as demandas recebidas no âmbito do SAC foram tratadas;
- Melhoria na qualidade dos atendimentos por meio de treinamentos, reciclagens e monitorias para a operação;
- Melhoria na comunicação com as áreas parceiras;

- Reuniões de resultados e indicadores com a equipe para equalizar as informações da área;

## 2.5- Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG – 2025

Para melhor desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, são acompanhados indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

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 manifestações dos cidadãos, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/DR MG.

No ano de 2025, o SAC do SENAI/DR MG recebeu:



Recebidas: 11.899 manifestações.



Telefone: 8.577 (72,1%)



Fale Conosco: 2.308 (19,4%)



E-mail: 911 (7,7%)



Ouvidoria: 75 (0,6%)



Portal da transparência: 26 (0,2%)

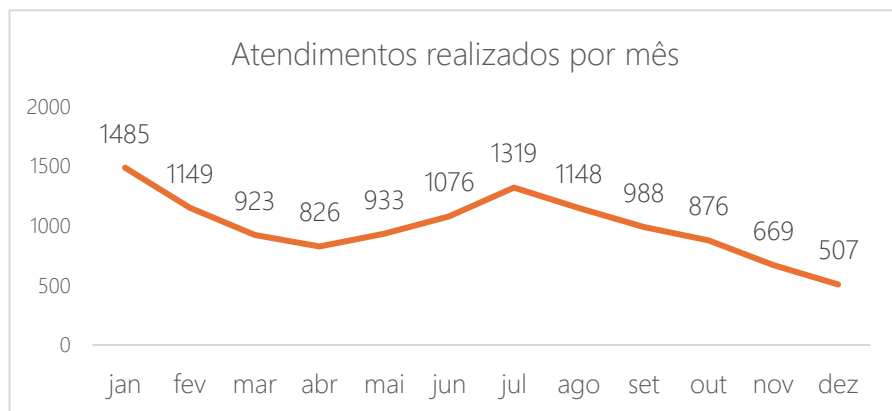


\*WhatsApp: 2 (0,0%)

\*Atendimento receptivo. Produto inexistente na árvore de atendimento.

Na tabela abaixo está o detalhamento das manifestações do SENAI/DR MG nos meses de 2025:

Total de manifestações:  
11.899



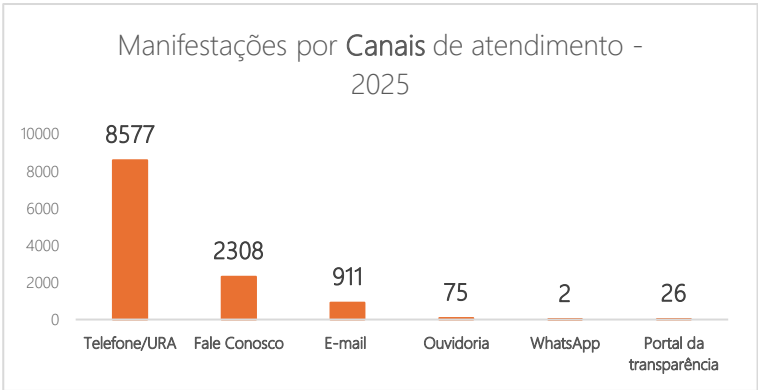
Observa-se um aumento nos atendimentos em Julho, haja vista há abertura de cursos (qualificação, aperfeiçoamento e técnicos) para o 2º semestre de 2025 nas unidades do SENAI. Em dezembro, ocorreu uma redução no volume de atendimento, pois este é um período de férias nas unidades do SENAI MG.

Detalhamento por Canais de Atendimento – Total: 11.899

Por mês

Meses	Telefone/URA	Fale Conosco	E-mail	Ouvidoria	WhatsApp	Portal da transparência	Total
jan	1223	244	11	6	1	0	1485
fev	914	200	24	7	0	4	1149
mar	702	152	67	0	0	2	923
abr	593	149	79	4	0	1	826
mai	665	163	99	4	0	2	933
jun	765	205	97	6	0	3	1076
jul	942	259	105	12	0	1	1319
ago	786	268	85	7	0	2	1148
set	688	200	91	7	0	2	988
out	589	182	89	10	0	6	876
nov	414	169	83	2	0	1	669
dez	296	117	81	10	1	2	507
Total	8577	2308	911	75	2	26	11899

Total anual



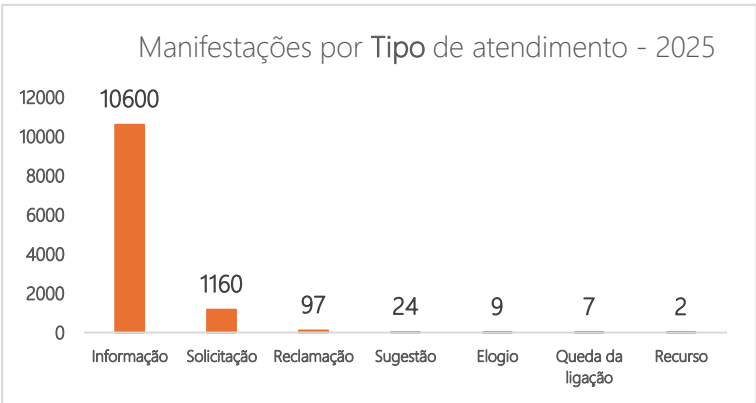
\*WhatsApp: cliente solicitou informações sobre divulgação de vagas e cursos in company

Detalhamento por tipos de Atendimento – Total: 11.899

Por mês

Meses	Informação	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Queda da ligação	Recurso	Total
jan	1361	112	9	2	1			1485
fev	1043	98	4	2	2			1149
mar	812	104	4	3				923
abr	717	102	6	1				826
mai	827	95	7		4			933
jun	943	122	9	1		1		1076
jul	1196	108	15					1319
ago	989	138	17	4				1148
set	874	101	8	4		1		988
out	784	75	8	2	2	3	2	876
nov	599	60	5	3		2		669
dez	455	45	5	2				507
Total	10600	1160	97	24	9	7	2	11899

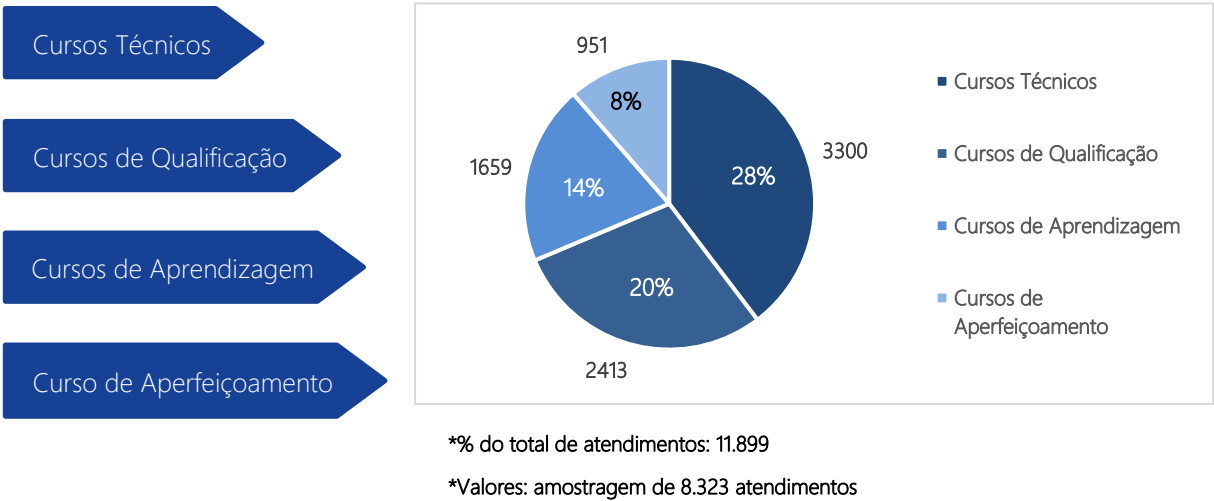
Total anual



Acompanhamento dos **prazos** de atendimento:



Principais **assuntos** procurados pelos clientes



2.6- Prazo médio de atendimento

Todas as **11.899** ocorrências, objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão. O prazo médio de atendimento foi de **1,05** dias úteis.

Os indicadores evidenciam o esforço da equipe do SAC em atender com agilidade todas as manifestações dos cidadãos. O resultado é oriundo do aperfeiçoamento dos processos de gestão e integração com as áreas técnicas, evidenciando a importância da melhoria contínua dos processo e do foco na experiência do cliente. Além disso, o sistema de registro dos atendimentos (CRM) monitora os prazos do SAC e instâncias recursais, permitindo ao cidadão entrar em contato com o SAC e acompanhar o status do atendimento, por meio dos protocolos, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos

No ano de 2025 foram apresentados 2 (dois) recursos por preenchimento do cliente através da plataforma “Fale Conosco – Portal da transparência SENAI”. Após avaliação, foi identificado que as solicitações de atendimento se referiam ao mesmo cliente, com o objetivo de solicitar informações sobre o curso de marcenaria e panificação. A demanda do cliente foi encerrada pois não houve sucesso no contato. Entretanto, é importante destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SENAI DR MG quanto aos atendimentos no prazo de **30 dias úteis**.



## 3- Acessibilidade

O site do SENAI MG (<https://www.fiemg.com.br/senai/>) oferece recursos para atender as necessidades dos clientes, auxiliá-los nas buscas por informações ou para contato com o SAC.

Gestão interna do site e dos recursos: setor de comunicação.

## 4- Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI/DRMG é a instância organizacional responsável pela comunicação e diálogo com os diversos públicos, internos e externos, da entidade.

Por meio do canal da Ouvidoria, é possível realizar manifestações ou denúncias de forma segura, privada e confidencial, garantindo ao manifestante a apuração imediata e imparcial.

Além dessas atribuições, foi designado à Ouvidoria no âmbito do SENAI/DRMG atuar como responsável superior para o efeito exclusivo de decidir como instância recursal sobre pedidos de acessos a informação não atendidos no Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:



Portal da Ouvidoria: receptivo disponibilizado por empresa terceirizada, com acesso disponível em: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>



Telefone para contato, disponível 24 horas por dia: 0800 882 2525



E-mail: [ouvidoria@fiemg.com.br](mailto:ouvidoria@fiemg.com.br)



Atendimento presencial: Avenida do Contorno, nº 4.520, 6º andar - Edifício Albano Franco, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria pode ser realizado também via Portal da Transparência do SENAI/DRMG, no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site: <https://transparenciasenai.fiemg.com.br/ouvidoria>

### 4.1 Tipos de Manifestação

A Política Organizacional de Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do SENAI/DRMG (PO43.03) tem como objetivos: encorajar e facilitar o relato de manifestações e denúncias de irregularidades; tratar os relatos de forma adequada e tempestiva; garantir a proteção aos manifestantes, denunciantes e demais partes envolvidas; contribuir com a melhoria da governança de integridade do sistema FIEMG e orientar a conduta dos conselheiros, dirigentes, empregados e colaboradores, independentemente da

posição hierárquica que ocupem.

São consideradas **manifestações de Ouvidoria** os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: **reclamações, elogios, melhorias de processos e sugestões, ou seja, relatos sobre ambiente de trabalho, queixas pessoais, comportamentos inadequados da gestão e colegas, pedidos de informação, recurso contra negativa do SAC à pedido de acesso à informação, reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação.**

#### Elogio

relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos.

#### Reclamação

quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão.

#### Conduta Inadequada

quando se quer relatar qualquer comportamento, isolado, que viola as normas de ética, convivência, profissionalismo ou as regras internas da organização, causando atrito, mal-estar ou prejuízo ao ambiente de trabalho.

#### Informações

Quando se deseja solicitar maiores informações por parte de uma unidade/área do SENAI/DR MG.

São consideradas **denúncias** os relatos sobre suspeitas ou evidências de irregularidades ou algum fato grave, relacionados às condutas que estejam em desconformidade com as leis, com as políticas, normas internas, Programa de Integridade e com o Código de Conduta do SENAI/DRMG (ex: **assédio moral, assédio sexual, atos de violência, discriminações, fraudes, furtos, roubos, apropriações indébitas, falsificação de documentos, atos de suborno e corrupção, conflitos de interesses**, entre outros).

A atuação estratégica da Ouvidoria se caracteriza por:

- Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações e denúncias;
- Acompanhar estatísticas e variações;
- Elaborar e analisar indicadores;
- Prestar contas por meio do Portal da Transparência do SENAI/DRMG;
- Reportar ao Comitê de Integridade denúncias graves para deliberação colegiada.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo 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. Os documentos podem ser visualizados por meio do link: <https://transparenciasenai.fiemg.com.br/Integridade#relatorios-e-demonstrativos>.

## 4.2 Melhorias realizadas na Ouvidoria

A gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI/DRMG tem se aprimorado. No que se refere à Ouvidoria, a partir de 2021, foi disponibilizado um canal terceirizado para prestação de serviços de recebimento de manifestações/denúncias, por meio de sistema informatizado, disponível para o público interno e externo como medida de garantir maior sigilo e confidencialidade ao processo.

Aperfeiçoamentos foram promovidos ao longo dos anos tais como:

- Publicação de Portaria que institui o Comitê de Compliance para tratamento das denúncias (Portaria 03/2022);
- Atualização do Manual da Ouvidoria;
- Elaboração da Política Organizacional do Sistema de Gestão de Denúncias e Manifestações da Ouvidoria do Sistema FIEMG (PO43.03);
- Elaboração da Instrução Normativa de Tratamento de Denúncias e Investigações Internas (IN.43.06).
- Nos anos de 2024 e 2025 foi observado um aumento no acesso ao canal da Ouvidoria pelos públicos interno e externo, constatado como um reflexo positivo aos aperfeiçoamentos implantados.

### 4.3. Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG

Em 2025 a Ouvidoria do SENAI/DRMG recebeu **511 relatos**, sendo **336 manifestações** e **175 denúncias**, com tempo médio de atendimento – TMA de **15 dias para denúncias** e **6 dias para manifestações**. No demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal e a classificação das denuncias/manifestações:

Figura - Evolução mensal da ouvidoria – 2025

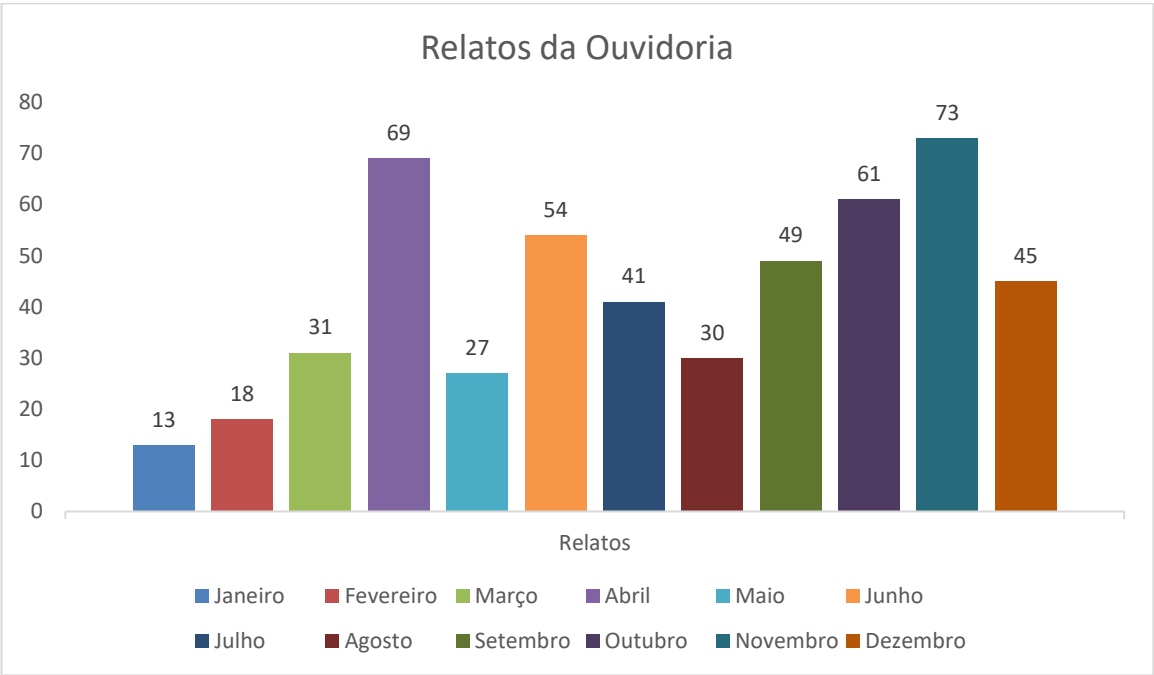


Figura - Origem dos relatos - 2025

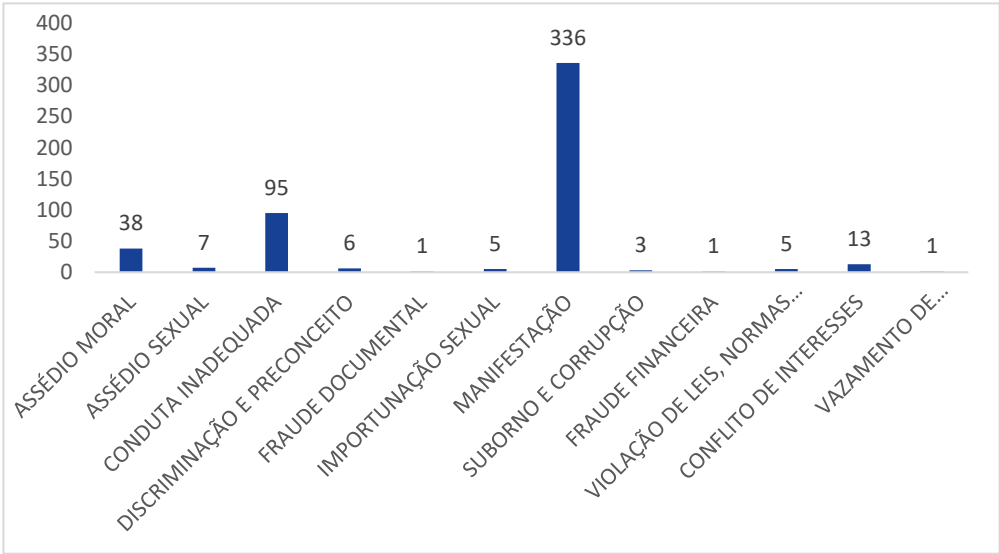
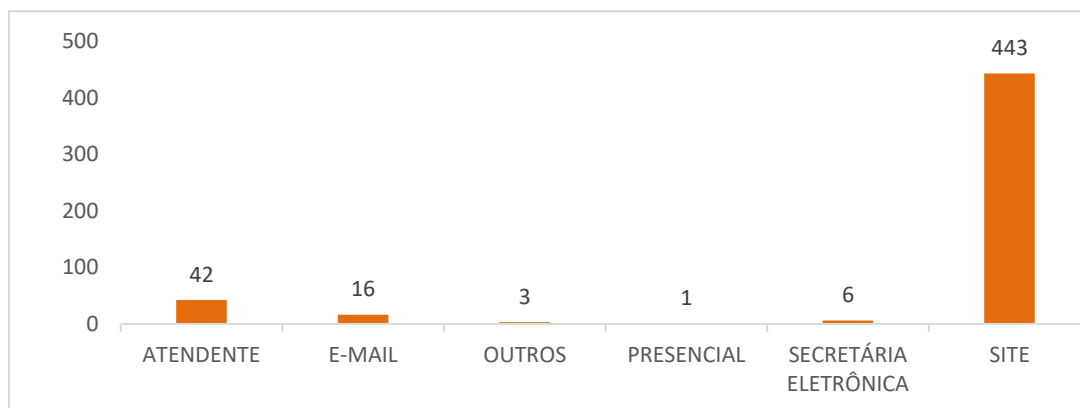


Figura - Origem dos relatos - 2025



Importante destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC do SENAI/DRMG quanto ao atendimento de pedido de acesso à informação.

## 5- Conclusão e Recomendações

Os resultados referentes ao exercício de 2025 evidenciam um desempenho positivo do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC/DRMG) e da Ouvidoria, tanto pelo volume de acionamentos quanto pela maior agilidade no cumprimento dos prazos de atendimento (SLA). Tal evolução reflete o contínuo aperfeiçoamento dos processos de tratamento dos pedidos de informação.

Com base nos indicadores apresentados, verifica-se que o SENAI/DR/MG tem atendido de forma satisfatória às disposições que lhe competem no que diz respeito ao acesso à informação. Ressalta-se, ainda, a relevância da continuidade dos esforços voltados à automação e à integração entre sistemas, visto que tais iniciativas ampliam o controle, aprimoram o acompanhamento e conferem maior celeridade à gestão das demandas. O fortalecimento dessas melhorias permanece como pauta estratégica e permanente no âmbito institucional do SENAI/MG.

Os indicadores apresentados demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC e o prazo médio de resposta está abaixo do prazo previsto.