

Relatório de monitoramento  
das atividades dos canais de  
acesso à informação

1º Trimestre

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 no 1º trimestre de 2026: .....	5
2.5- Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG – 1º Trimestre de 2026.....	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).

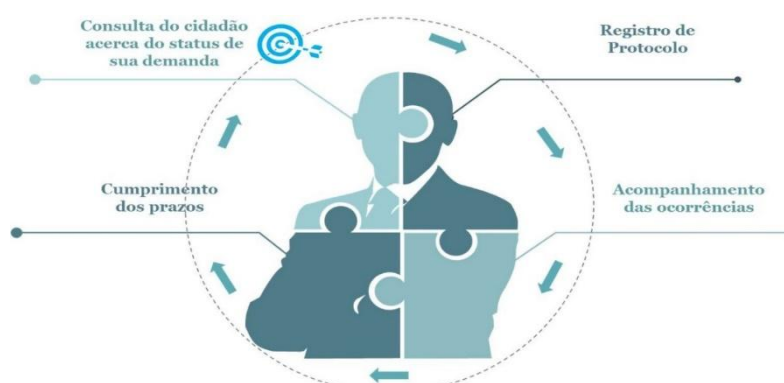
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo \*tipo do relato, uma das seguintes 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

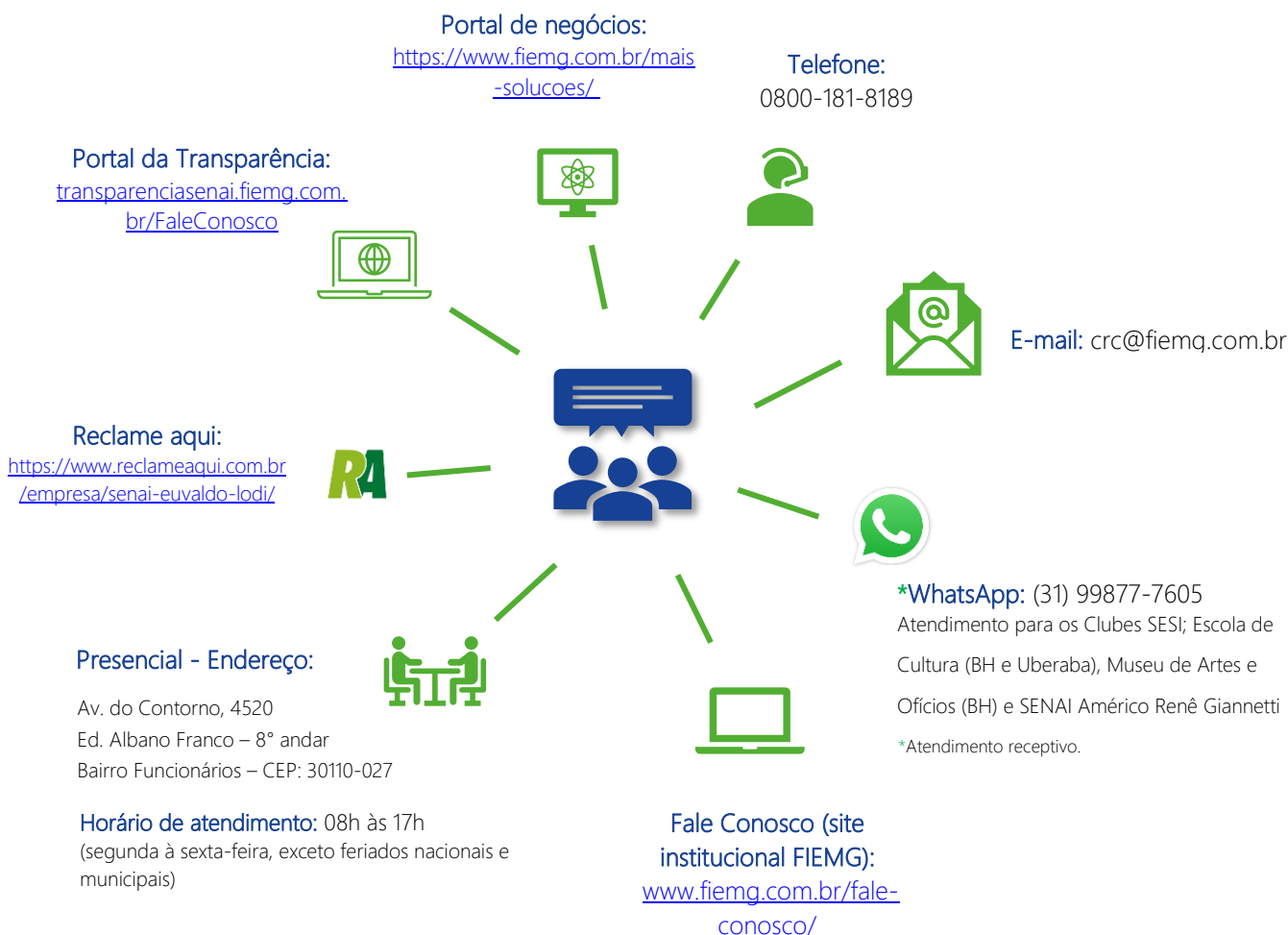
O SENAI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

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:



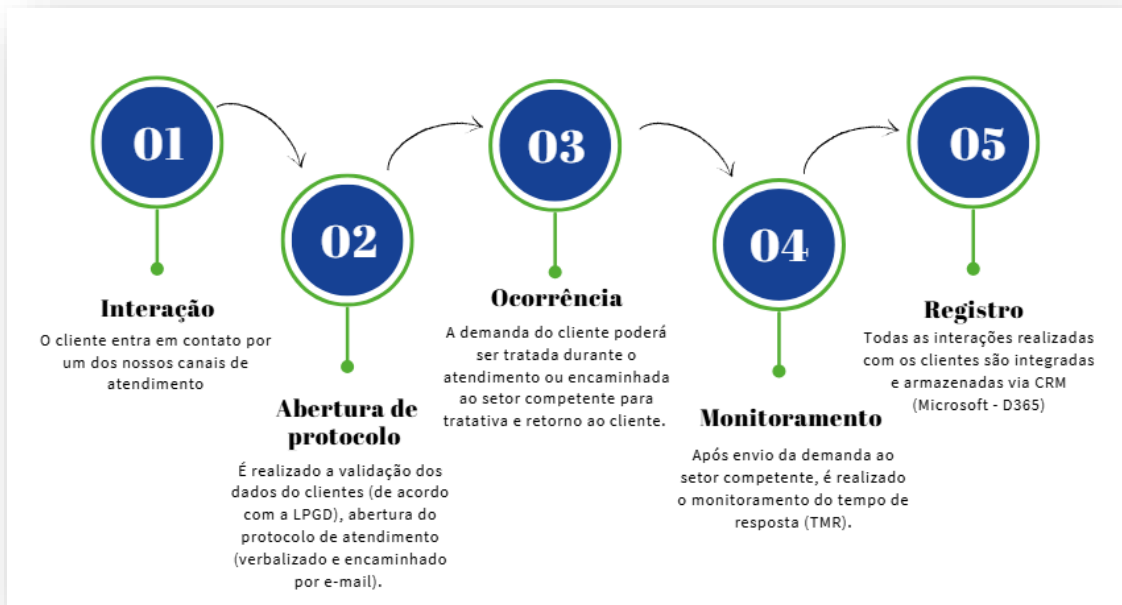
## 2.1- Tipos de Manifestação

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.

- Elogio** → Quando se deseja relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestados pelo SENAI/DR MG;
- Informações** → Quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados pelo SENAI/DR MG;
- Reclamações** → Quando se deseja demonstrar alguma insatisfação com os serviços prestados pelo SENAI/DR MG;
- Solicitação** → Quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SENAI/DR MG;
- Sugestão** → 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 no 1º trimestre de 2026:

No que se refere ao SAC, foram realizadas as seguintes melhorias no 1º trimestre de 2026:

- Tratativa de todas as manifestações de atendimento em tempo hábil;
- Melhoria contínua na qualidade dos atendimentos por meio da aplicação de treinamentos, reciclagens e monitorias para a operação;

- Atuação integrada com as unidades operacionais, garantindo o fornecimento de informações alinhadas e adequadas aos processos internos;

## 2.5- Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG – 1º Trimestre de 2026

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 1º trimestre de 2026, o SAC do SENAI/DR MG recebeu:



### Níveis de complexidade:

1º Nível – Baixa complexidade: **2.167 (88,5%)**

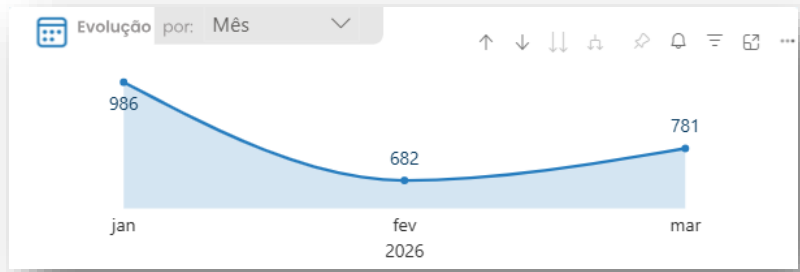
É calculado o somatório de "Informação", "Tabulação do Atendimento", "Transferência" dividido pelo total de ocorrências.

2º Nível – Alta complexidade: **282 (11,5%)**

É calculado o somatório de "Solicitação", "Reclamação", "sugestão", "elogio" e "recurso" dividido pelo total de ocorrências.

Na tabela abaixo está o detalhamento das manifestações do SENAI/DR MG nos meses do 1º trimestre de 2026:

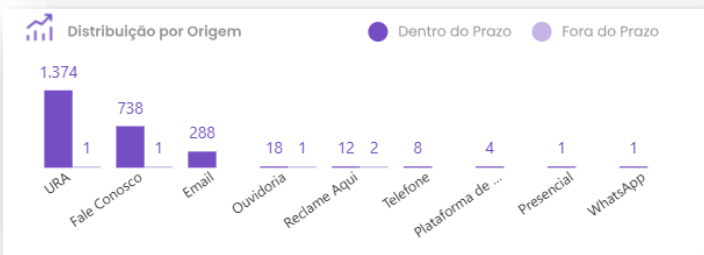
Total de manifestações:  
2.449



Observa-se redução no volume de atendimentos em Fevereiro de 2026, haja vista que os editais dos cursos técnicos encerraram em 31/01/2026, reduzindo o fluxo de atendimento.

### Detalhamento por Canais/Origem do Atendimento – Total: 2.449

Por mês

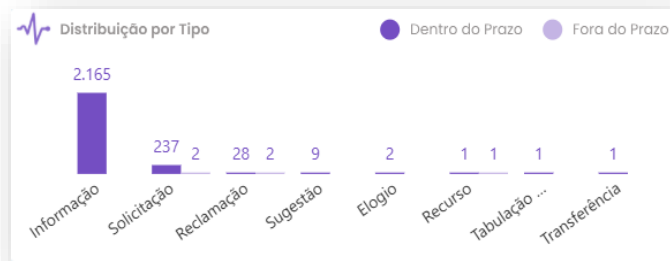


Canais de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Total de atendimentos
Telefone/URA	590	367	426	1383
Fale Conosco	280	218	241	739
E-mail	104	85	99	288
Ouvidoria	5	8	6	19
Reclame Aqui	6	2	6	14
Plataforma de negócios	0	2	2	4
Presencial	1	0	0	1
WhatsApp	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>986</b>	<b>682</b>	<b>781</b>	<b>2449</b>

\*WhatsApp: cliente solicitou a nota fiscal dos treinamentos realizados pelo SENAI.

### Detalhamento por tipos de Atendimento – Total: 2.449

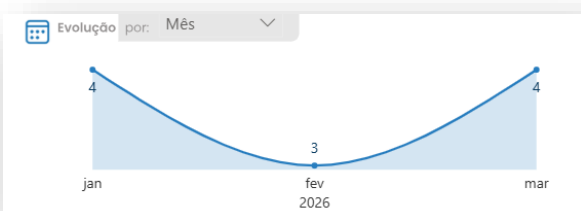
Por mês



Tipos de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Total de atendimentos
Informação	900	589	676	2165
Solicitação	76	78	85	239
Reclamação	8	9	13	30
Sugestão	1	3	5	9
Elogio	1	0	1	2
Recurso	0	1	1	2
Tabulação do atendimento	0	1	0	1
Transferência entre operadoras	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>986</b>	<b>682</b>	<b>781</b>	<b>2449</b>

### Detalhamento – Portal da transparência (Fale Conosco) – Total: 11

Ocorrências por mês

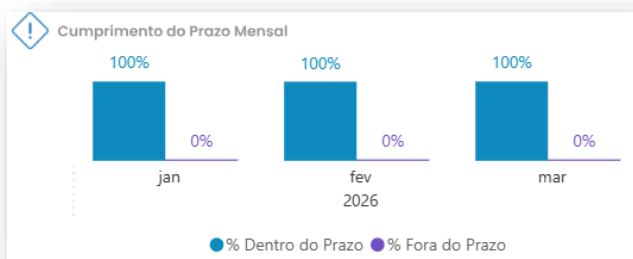


Tipos de ocorrências por mês

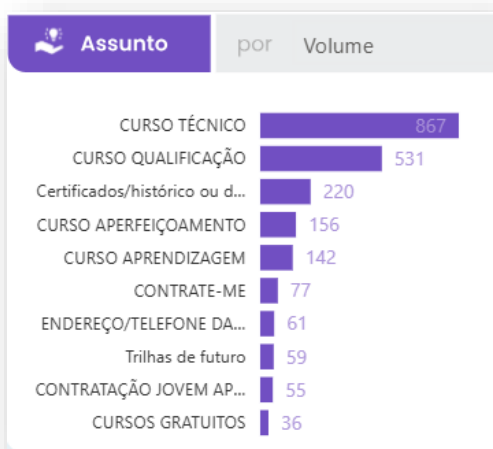
Tipos de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Total de atendimentos
Informação	4	2	3	9
Solicitação	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>

### Acompanhamento dos prazos de atendimento:

Tempo médio de atendimento:  
**8h:27m**



### Principais assuntos procurados pelos clientes



\*% da amostragem: 90% dos atendimentos

\*Total de ocorrências (amostragem): 2.204 atendimentos

## 2.6- Prazo médio de atendimento

Todas as **2.449** ocorrências, objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão. O prazo médio de atendimento foi de **08h e 27 minutos**.

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 processos 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 1º Trimestre de 2026, foi apresentado 2 (dois) recursos por preenchimento do cliente através da plataforma “Fale Conosco – Portal da transparência SENAI”. Em um recurso a cliente informou seu número de celular para contato, e no outro, o cliente solicitou revisão de uma ocorrência encaminhada à área técnica. As demandas foram tratadas e encaminhadas às áreas técnicas responsáveis. 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 2026 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

No 1º Trimestre de 2026 a Ouvidoria do SENAI/DRMG recebeu **107 relatos**, sendo **81 manifestações** e **26 denúncias**, com tempo médio de atendimento – TMA de **8 dias**. No demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal e a classificação das denúncias/manifestações:

Figura - Evolução mensal das denúncias - 1º Trimestre/2026

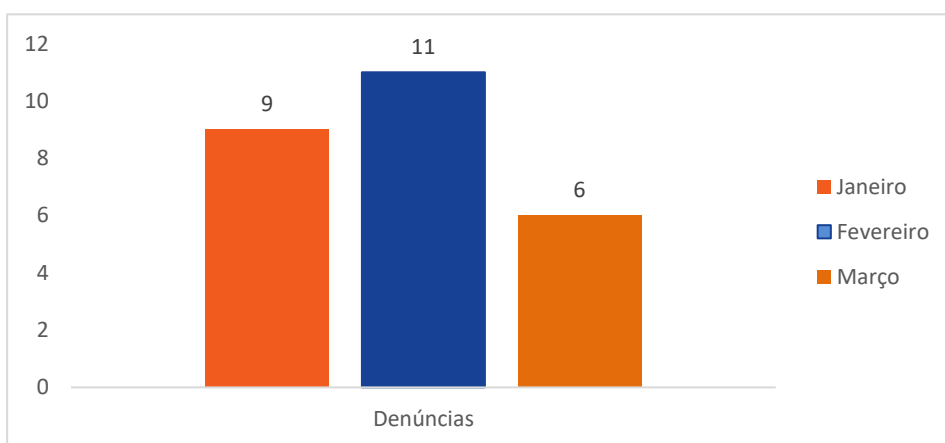


Figura - Origem dos relatos - 1º Trimestre/2026

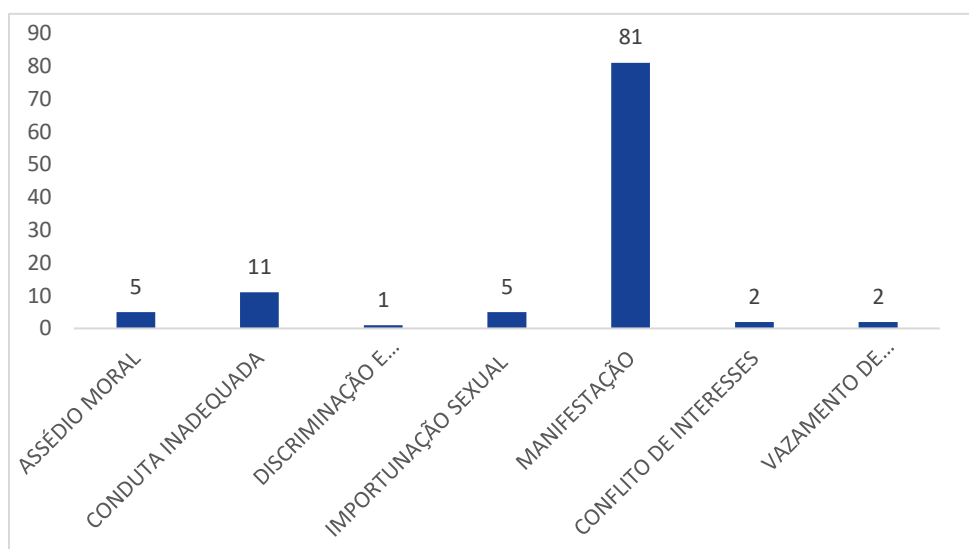
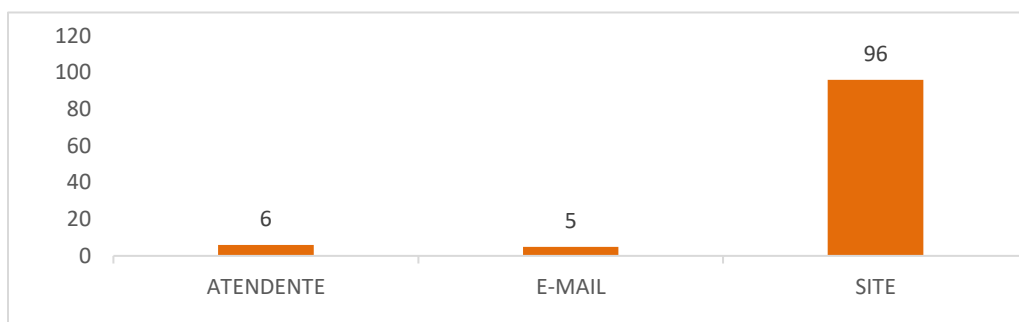


Figura - Origem dos relatos - 1º Trimestre/2026



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

Como pode ser observado, no 1º Trimestre de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DRMG e Ouvidoria, apresentaram um crescimento no volume de acionamentos e maior agilidade no SLA das demandas, um reflexo positivo diante do aperfeiçoamento dos processos de atendimento aos pedidos de informação.

No 1º Trimestre de 2026, observou-se que o SENAI/DR/MG vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. 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 conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. O aprimoramento desse processo é uma pauta contínua no âmbito 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.