

Relatório de monitoramento
das atividades dos canais de
acesso à informação

3º 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 para o 3º trimestre de 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).

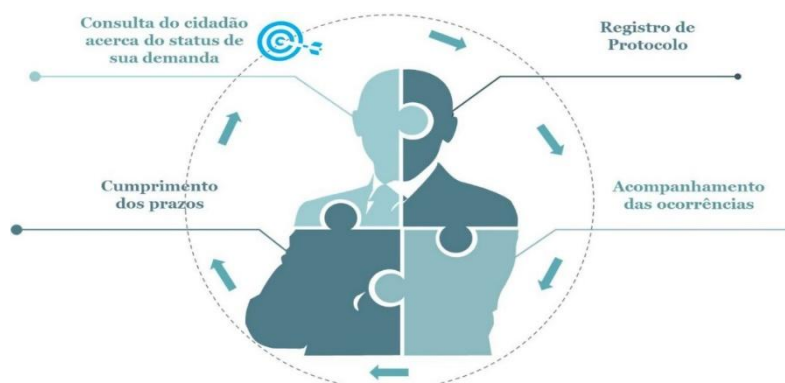
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>. Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes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

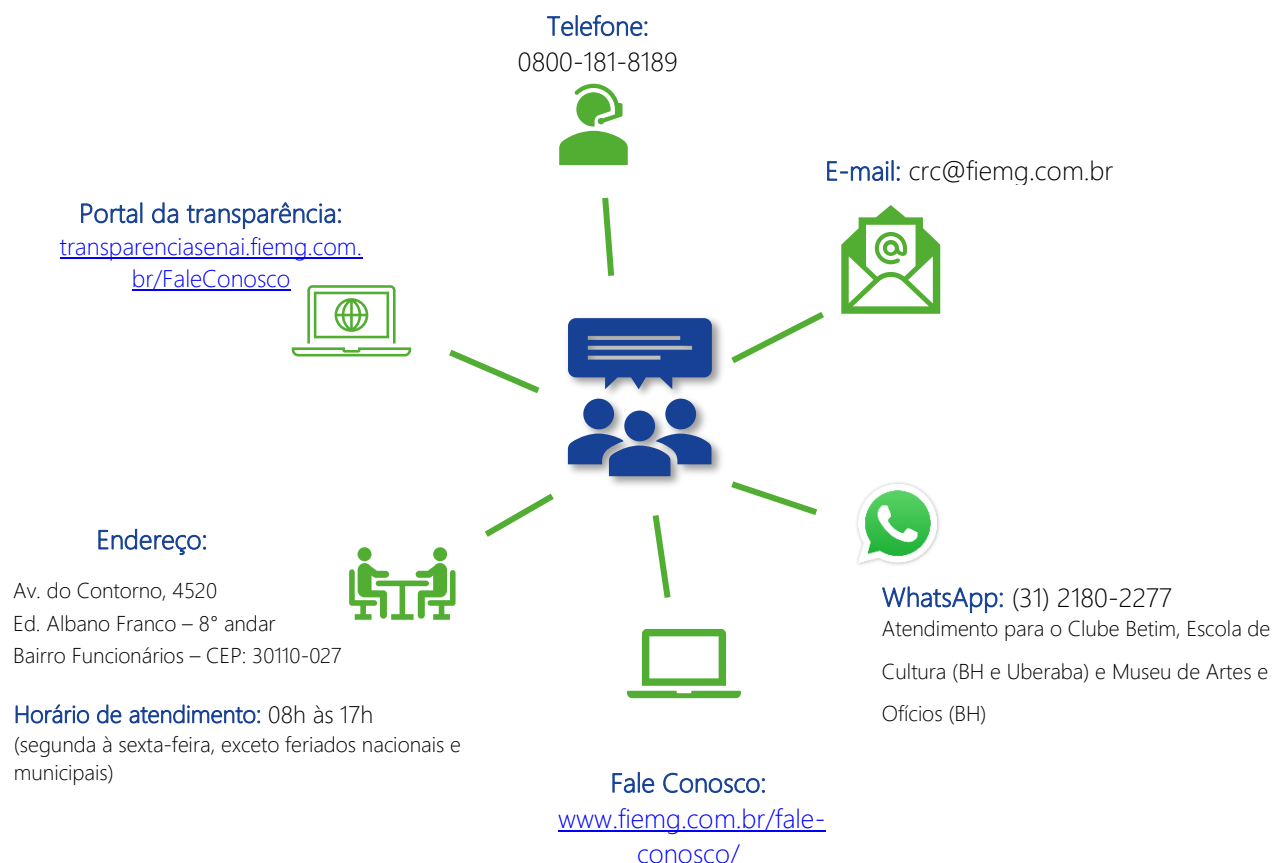
O SENAI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

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.

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

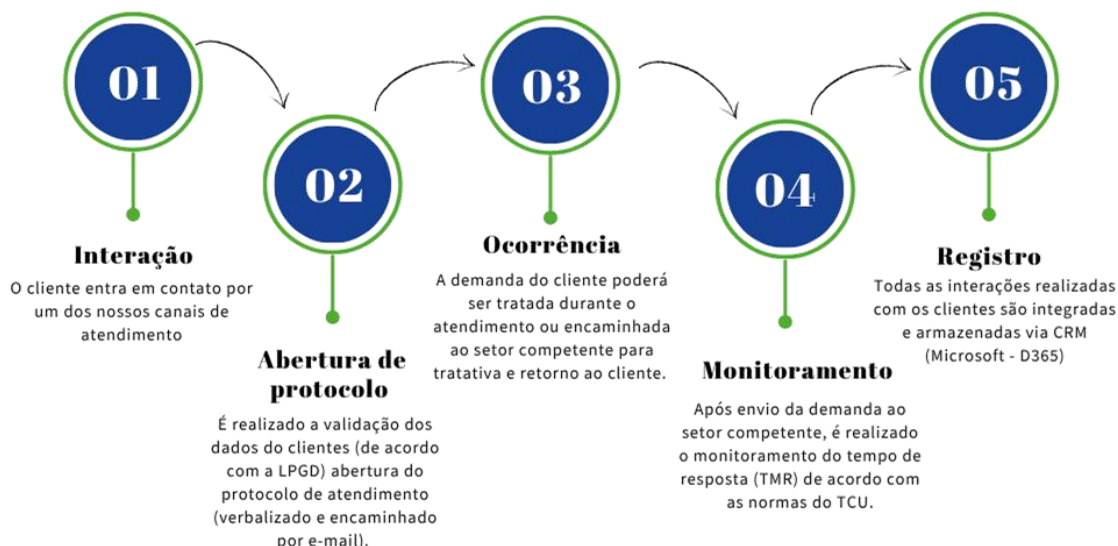
Quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SENAI/DR MG;

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 para o 3º trimestre de 2025

A gestão dos Canais de Acesso as Informações oficiais do SENAI/DR MG tem se aprimorado. No que se refere ao SAC, serão realizadas as seguintes melhorias para o 3º trimestre de 2025:

- Redução do tempo de retorno ao cliente de todas as manifestações recebidas;
- Automação dos processos das pesquisas CSAT e NPS na plataforma Fusion, visando uma atuação

integrada em 360°, ou seja, aplicação das pesquisas e, em casos de insatisfação, encaminhamento das ponderações à área técnica para elaboração de plano de ação, com posterior retorno ao cliente.

- Expansão do canal de atendimento via WhatsApp para atender a manifestações de outras unidades do SENAI;
- Substituição do sistema atual por uma plataforma mais avançada tecnologicamente;

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

Para melhor desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao 3º trimestre de 2025, 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 3º trimestre de 2025, o SAC do SENAI/DR MG recebeu:



Recebidas: 3.461 manifestações.



URA: 2.422 (70%)



Fale Conosco: 732 (21,15%)



E-mail: 281 (8,1%)



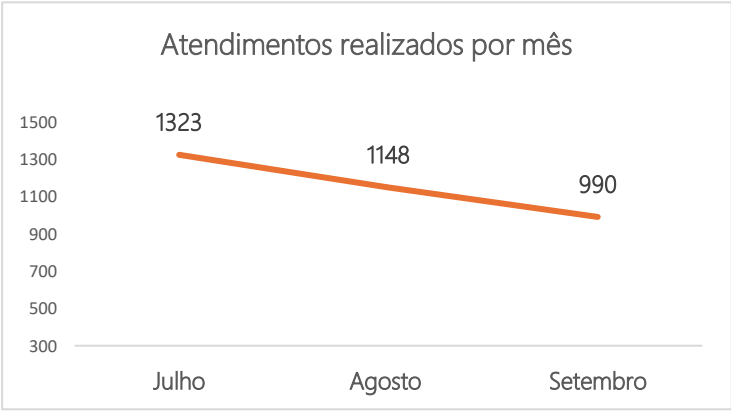
Ouvidoria: 26 (0,75%)



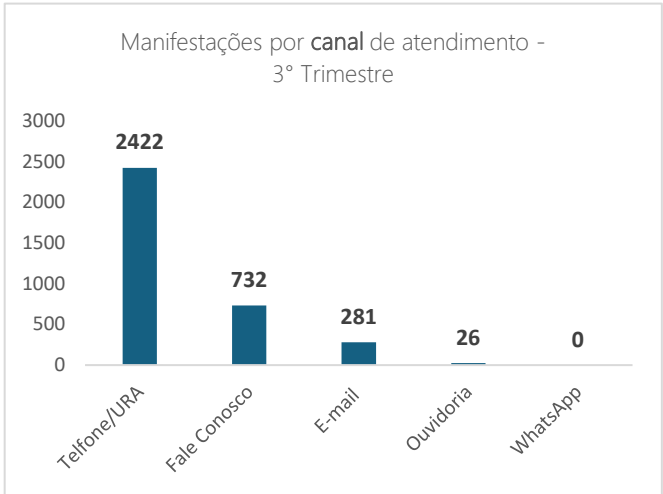
WhatsApp: 0 (0%)

Na tabela abaixo está o detalhamento das manifestações do SENAI/DR MG nos meses do 3º trimestre de 2025:

Total de manifestações:
3.461



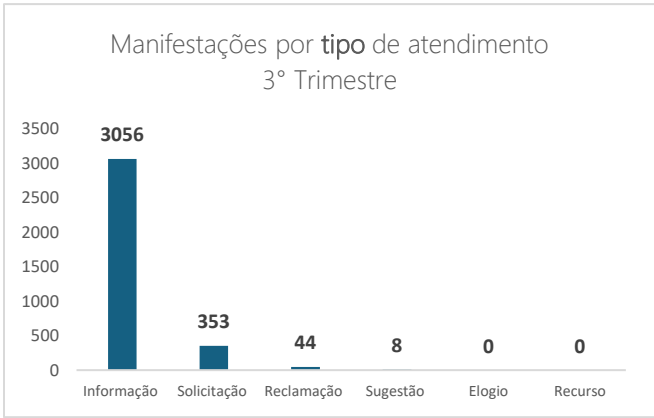
Resultados por **Canais** de Atendimento – Total: 3.461



Por mês

Canais de atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Total de atendimentos
Telefone/URA	946	786	690	2422
Fale Conosco	260	270	202	732
E-mail	105	85	91	281
Ouvidoria	12	7	7	26
WhatsApp	0	0	0	0
Total	1323	1148	990	3461

Resultados por **tipos** de Atendimento – Total: 3.461



Por mês

Canais de atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Total de atendimentos
Informação	1.197	986	873	3056
Solicitação	111	139	103	353
Reclamação	15	19	10	44
Sugestão	0	4	4	8
Elogio	0	0	0	0
Recurso	0	0	0	0
Total	1.323	1148	990	3461

Acompanhamento dos **prazos** de atendimento:

Tempo médio de atendimento:

1,08

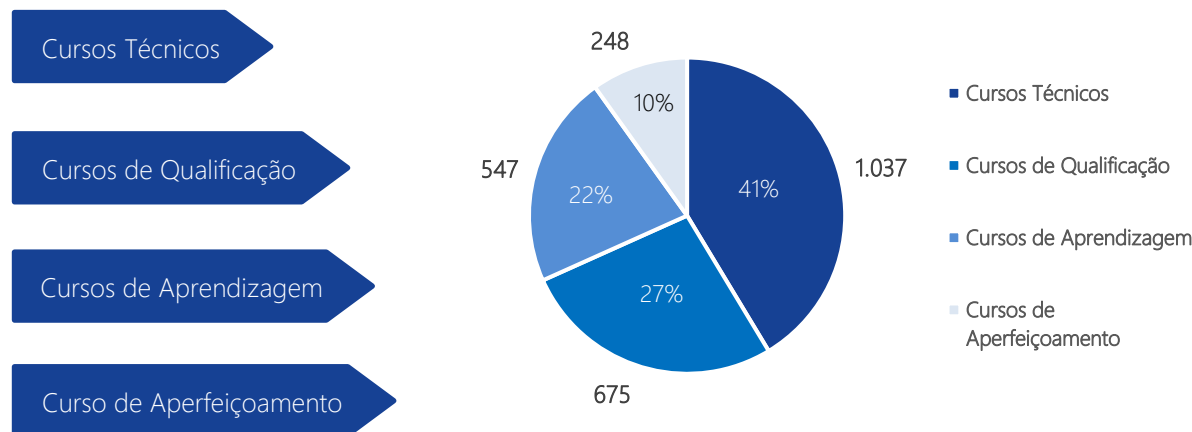
% de manifestações concluídas no prazo do TCU:

100%

% de manifestações concluídas fora do prazo do TCU:

0%

Principais assuntos procurados pelos clientes –
Total de manifestações para estes assuntos: 2.507



2.6- Prazo médio de atendimento

Todas as **3.461** ocorrências, objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

O prazo médio de atendimento foi de **1,08** dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 7 dias úteis e até 20 dias úteis (média e alta complexidade, respectivamente).

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI/DRMG tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as manifestações dos cidadãos. Complementa-se, também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e Responsável pelo Monitoramento. Também é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos

No 3º Trimestre de 2025, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/DR MG, sendo todos os **3.461** pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua manifestação atendida, sem ter sido necessário recorrer às instâncias recursais para o atendimento de sua requisição.

Importante também destacar que não houve, no período monitorado, reclamações por omissão do SAC/SENAI DR MG quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

3- Acessibilidade

O usuário poderá acionar o Serviço de Atendimento ao Cidadão via telefone, WhatsApp, Fale Conosco (via preenchimento do formulário eletrônico no site oficial do SENAI), e-mail e atendimento presencial. O portal oferece recursos para atender as necessidades dos clientes e auxiliá-los nas buscas por informações ou para entrar em contato com o SAC.

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



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

No 3º Trimestre de 2025 a Ouvidoria do SENAI/DRMG recebeu **120 relatos** sendo, **80 manifestações** e **40 denúncias**, com tempo médio de atendimento – **TMA de 9 dias**. No demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal e a classificação das denuncias/manifestações:

Figura - Evolução mensal da Ouvidoria - 3º Trimestre/2025

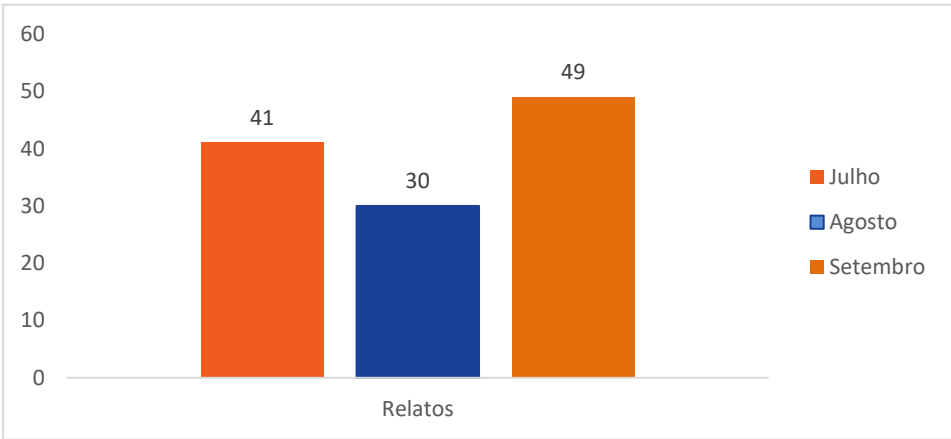


Figura - Origem dos relatos - 3º Trimestre/2025

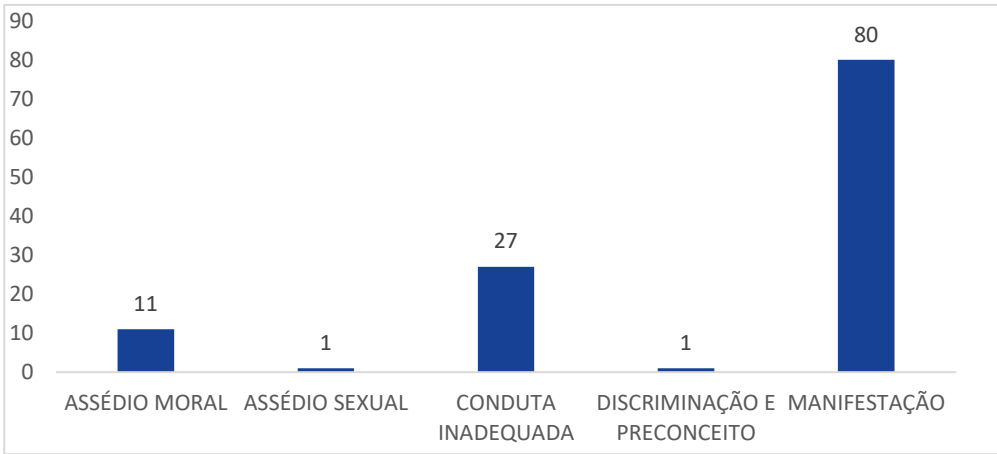
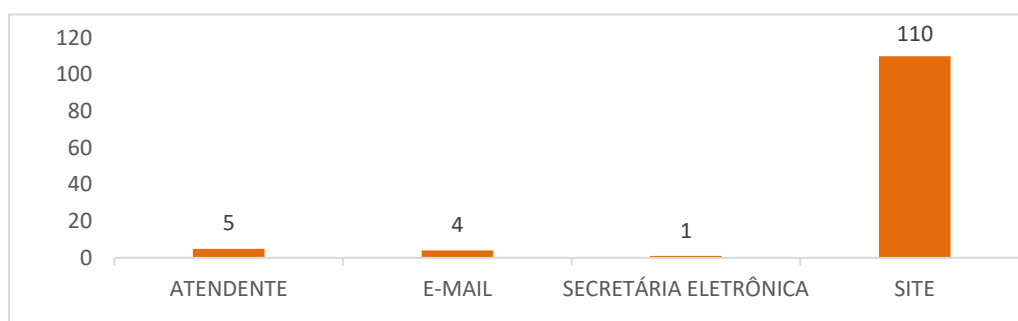


Figura - Origem dos relatos - 3º Trimestre/2025



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

Como pode ser observado, no 3º Trimestre de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DRMG e Ouvidoria, apresentaram aumento no movimento, um reflexo positivo diante do aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação.

No 3º Trimestre de 2025, observou-se que o SENAI/DRMG 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 consequentemente 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, sem recursos apresentados pelo demandante. E o prazo médio de resposta está abaixo do prazo previsto em normativos, adequado para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.