Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação SENAI/DRMG

2° Trimestre de 2025

Sumário

1. Introdução 3
2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão 3

Tipos de Manifestação 4
Fluxo das demandas do SAC através dos canais de atendimento 5
Atuação estratégica 6
Melhorias para o ano de 2025 no canal de acesso à informação 6
Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG - 2025 7
Quantidade de pedidos de informação por meio de comunicação 7
Tipo de Ocorrência - Total Geral 8
Tempo médio de atendimento das demandas (ocorrências) 8
Prazo médio de atendimento 8
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos 9
Acessibilidade 9

3. Ouvidoria 9

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais 9
Tipos de Manifestação 10
Atuação estratégica 11
Melhorias realizadas na Ouvidoria 11
Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG 11

4. 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 – DR MG e Diretor Regional do SENAI – DR MG:** atuar como **responsável máximo** para o efeito exclusivo para decidir sobre os **recursos interpostos** sobre as decisões proferidas pelo responsável superior (Ouvidor).

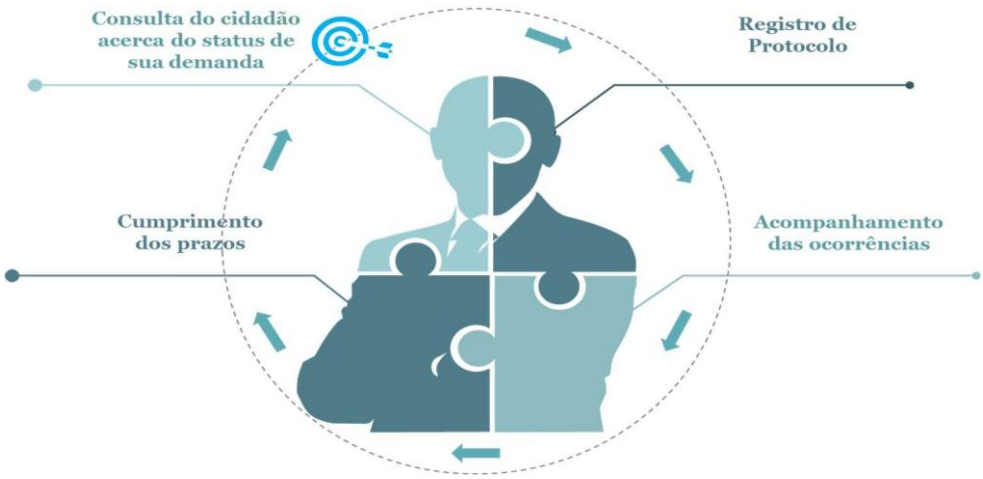
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/ . Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes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

Portal da Transparência / Fale Conosco:

https://transparenciasenai.fiemg.com.br/FaleConosco

https://www.fiemg.com.br/fale-conosco/

Telefone: **4020-9030**

E-mail: **crc@fiemg.com.br**

Presencial: Av. do Contorno, 4520 / Ed. Albano Franco – 8º andar

Bairro: Funcionários

Cep: **30110-027**

Horário de Atendimento

08:00h às 17:00h (segunda à sexta feira, exceto feriados nacionais e municipais)

Tipos de Manifestações

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 é realizada a abertura de uma ocorrência que será devidamente encaminhada ao setor competente para análise, tratativa e retorno ao cliente.

Sugestões: quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados pelo SENAI/DR MG.

Elogios: quando se deseja relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado.

Reclamações: quando se deseja demonstrar alguma insatisfação com os serviços prestados.

Informações: quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados.

Solicitações: quando necessitar de providências por parte do setor ou área competente do SENAI/DR MG.

Fluxo das demandas do SAC através dos canais de atendimento

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

Atuação estratégica

- Criação e acompanhamento de relatórios de todas as ocorrências geradas no atendimento;
- Acompanhamento do tempo médio de atendimento com o cliente;
- Acompanhamento do tempo médio de retorno das demandas dos clientes;
- Input e armazenamento de dados via integração sistêmica (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;
- 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

Melhorias para o ano de 2025 no canal de acesso à informação

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

- Desenvolvimento de Business Intelligence (B.I.) com foco na melhoria da qualidade do atendimento operacional;
- Relatórios e acompanhamento das notas das operadoras recebidas pelos clientes após o atendimento;
- Redução do tempo de retorno ao cliente de todas as demandas recebidas;
- Automatização dos processos das pesquisas CSAT e NPS, 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 da operação com a implementação de um novo canal de atendimento ao cliente via WhatsApp.
- Ampliação da equipe para dar suporte às novas demandas de outros setores.
- Substituição do sistema atual por uma plataforma mais avançada tecnologicamente;

Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG - 2025

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao **2° trimestre de 2025**, foram definidos 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 demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/DRMG.

A instituição de novos parâmetros de medição ocorre à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.

No 2° trimestre de 2025 o SAC do SENAI/DRMG recebeu **2.834** demandas, sendo:

- **71,4%** por Telefone/URA, **18,4%** através do Fale Conosco, **9,7%** via E-mail, **0,5%** pela Ouvidoria. Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram:

Na tabela abaixo está o detalhamento das manifestações do SENAI/DR MG nos meses de **abril a junho**:

		Detalhamento das manifestações por tipo SENAI- Abril a Junho				
Mês	**Total de manifestações**	**Informação**	**Solicitação**	**Reclamação**	**Elogio**	**Sugestão**
Abril	826	717	102	6	-	1
Maio	933	827	95	7	4	-
Junho	1075	943	122	9	-	1
Total	**2834**					

Quantidade de manifestações por meio de comunicação:

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Telefone/URA	2.023	100%	0	0,00%	2.023
Fale Conosco	522	100%	0	0,00%	522
E-mail	275	100%	0	0,00%	275
Ouvidoria	14	100%	0	0,00%	14
WhatsApp	-	-	-	-	-
Plataforma de Negócios	-	-	-	-	-
Presencial	-	-	-	-	-
Total Geral	**2.834**	**100%**	**0**	**0,00%**	**2.834**

- **87,76%** informação, **11,26%** solicitação, **0,78%** reclamação, **0,14%** elogio e **0,07%** de sugestão.

Tipo de Ocorrência - Total Geral

Instituição - SENAI	No prazo	%	Fora do prazo	%	Total
Informação	2.487	100%	0	0,00%	2.487
Solicitação	319	100%	0	0,00%	319
Reclamação	22	100%	0	0,00%	22
Elogio	4	100%	0	0,00%	4
Sugestão	2	100%	0	0,00%	2
Total Geral	**2.834**	**100%**	**0**	**0,00%**	**2.834**

Tempo médio de atendimento das demandas (ocorrências)

Tempo Médio de Atendimento	% Conclusão no prazo	% Conclusão fora do prazo
1,03	100%	0,00%

***Em dias**

Principais assuntos abordados nos pedidos de informação:

- **Curso Técnico:** 24,56%
- **Curso de Qualificação:** 23,71%
- **Curso Aprendizagem:** 12,6%
- **Curso Aperfeiçoamento:** 8,79%

Prazo médio de atendimento

Todas as 2.834 ocorrências, objeto do nosso escopo de monitoramento, foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão.

O prazo médio de atendimento foi de 1,03 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 demandas do cidadão. 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 recorrerem em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No 2° Trimestre de 2025, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/DRMG, sendo todos os **2.834** pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda 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 do SENAI/DRMG quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

Acessibilidade

Outro aspecto observado é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra-se naprimeira página dos portais do SENAI, sendo disponibilizado o contato via telefone, Fale Conosco (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

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

3. 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.

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/

0800 882 2525
24 horas por dia, 7 dias por semana

Presencial
Agendamento: (31) 3263-7767 / 7727
Av. do Contorno 4520 – 7º andar, Funcionários
Belo Horizonte / MG

ouvidoria@fiemg.com.br

https://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/ouvidoria

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://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/ouvidoria .

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.

> **Sugestão:** quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos
> **Elogios:** relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos.
> **Reclamações:** quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão.
> **Pedidos de informação:** quando necessitar de providências 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).

Atuação estratégica

- Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações e denúncias;
- Acompanhar estatísticas e variações;
- Elaborar e analisa 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://www10.fiemg.com.br/transparenciaSENAI/integridade

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.

Aperfeiçoamento 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).

Em 2024 foi observado um aumento no acesso ao canal da Ouvidoria pelos públicos interno e externo, constatado como um reflexo positivo aos aperfeiçoamentos implantados ao longo dos anos.

Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG

No 2º Trimestre de 2025 a Ouvidoria do SENAI DRMG recebeu **150 relatos** sendo, **77 manifestações e 73 denúncias**, com tempo médio de atendimento – **TMA de 13 dias**, no demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal e a classificação das denuncias/manifestações:

Figura - Evolução mensal da Ouvidoria - 2º trimestre/2025

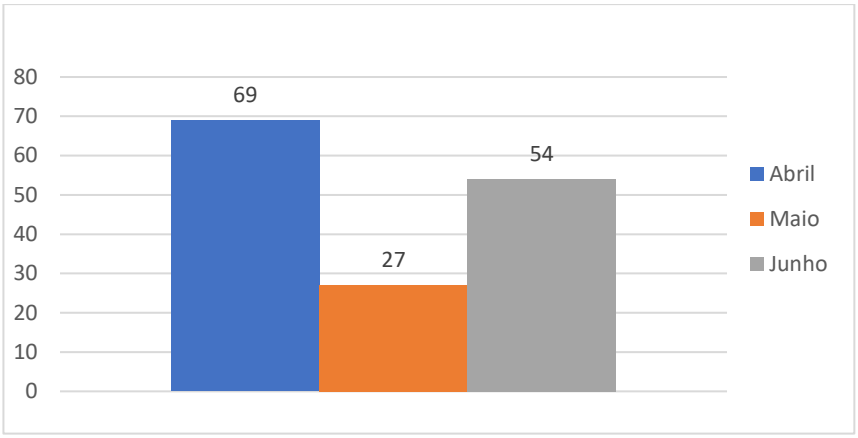


Figura - Classificação das manifestações - 2º trimestre/2025

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.

4. Conclusão e Recomendações

Como pode ser observado, no 2° 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.

Esse movimento de melhoria, vem ocorrendo ao longo dos anos, conforme demonstrado nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação já publicados.

No 2° 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/DRMG.

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 normativo adequado para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.