

Relatório de monitoramento
das atividades dos canais de
acesso à informação

1º e 2º Trimestre

SENAI/ DRMG

Sumário

1- Introdução

2- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

2.1- Tipos de Manifestação

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

2.3- Atuação estratégica

2.4- Melhorias realizadas até o 2º trimestre de 2026:

2.5- Indicadores de Desempenho SAC SENAI/DR MG.....

2.6- Prazo médio de atendimento.....

2.7- Quantidade de pedidos com apresentação de recursos.....

3- Acessibilidade

4- Ouvidoria

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:.....

4.1 Tipos de Manifestação

A atuação estratégica da Ouvidoria se caracteriza por:.....

4.2 Melhorias realizadas na Ouvidoria

4.3. Indicadores de Desempenho Ouvidoria SENAI/DRMG

5- Conclusão e Recomendações

3

3

4

5

5

6

8

9

9

9

9

10

11

11

11

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).

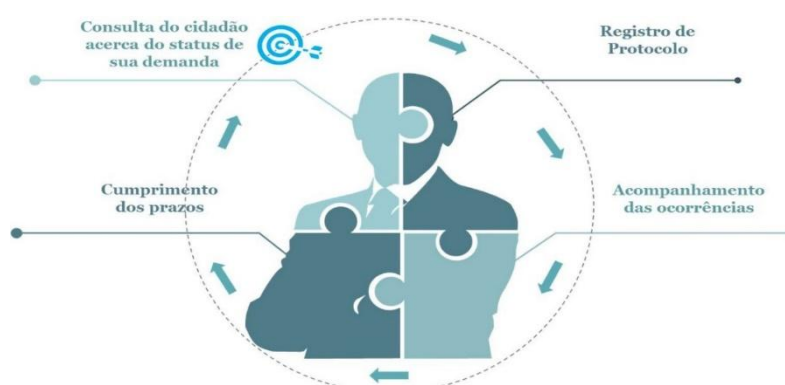
Também foi definido que o registro de recursos na Ouvidoria será efetuado por meio do Portal da Ouvidoria, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/> . Ao realizar o relato, o solicitante deverá selecionar no campo *tipo do relato, uma das seguintes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

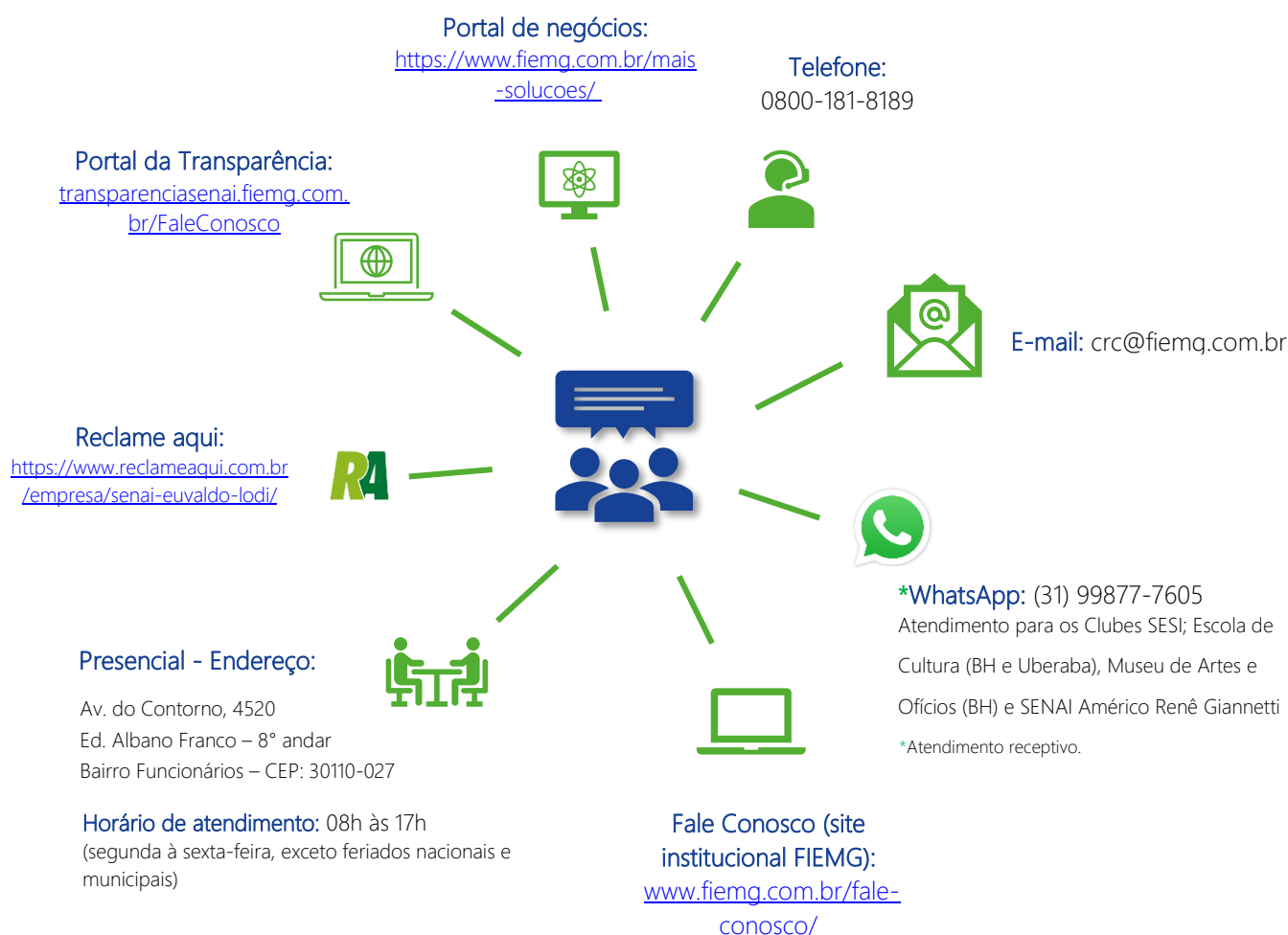
O SENAI/DRMG possui um canal de acesso à informação, denominado: Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.

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;

Informação

Quando se deseja solicitar maiores informações referente aos serviços prestados pelo SENAI/DR MG;

Reclamação

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 até o 2º trimestre de 2026:

No que se refere ao SAC, foram realizadas as seguintes melhorias:

- 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

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.

1º Trimestre



Recebidas: 2.449 manifestações.



URA: 1.383 (56,5%)



Fale Conosco (site institucional FIEMG): 728



Portal da Transparência: 11



E-mail: 288 (11,7%)



*Ouvidoria: 19 (0,8%)



Reclame Aqui: 14 (0,6%)



Plataforma de negócios: 4 (0,2%)



Presencial: 1 (0%)



*WhatsApp: 1 (0%)

2º Trimestre



Recebidas: 2.263 manifestações.



URA: 1.367 (60,4%)



Fale Conosco (site institucional FIEMG): 558



Portal da Transparência: 13



E-mail: 285 (12,6%)



*Ouvidoria: 21 (1%) *refere-se a atendimentos enviados para a Ouvidoria com tratativa em escopo do SAC.



Reclame Aqui: 10 (0,4%)



Plataforma de negócios: 7 (0,3%)



*WhatsApp: 2 (0,1%)



Presencial: 0 (0%)



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.

1º Nível – Baixa complexidade: 1.999 (88,3%)

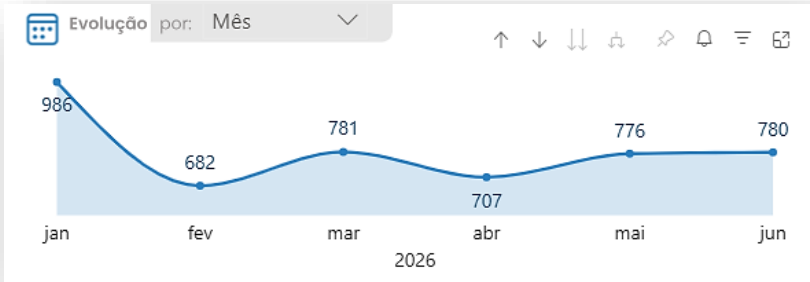
É calculado o somatório de "Informação", "Tabulação do Atendimento", "Transferência" dividido pelo total de ocorrências.

2º Nível – Alta complexidade: 264 (11,7%)

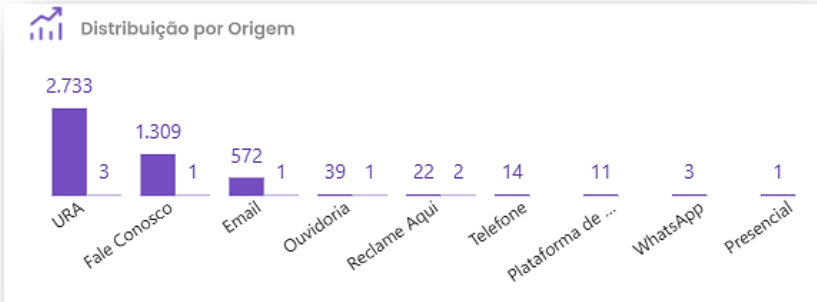
É calculado o somatório de "Solicitação", "Reclamação", "sugestão", "elogio" e "recurso" dividido pelo total de ocorrências.

Demonstrativo acumulativo detalhado do 1º e 2º trimestre de 2026:

Total de manifestações:
4.712



Detalhamento por Canais/Origem do Atendimento – Total: 4.712

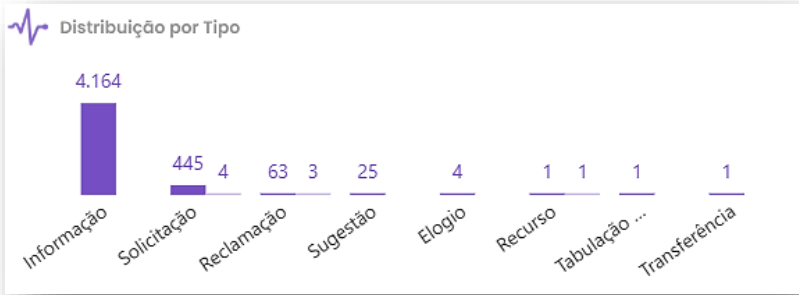


Por mês

Canais de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total de atendimentos
Telefone/URA	590	367	426	419	467	481	2750
Fale Conosco	280	218	241	205	191	175	1310
E-mail	104	85	99	77	98	110	573
Ouvidoria	5	8	6	3	12	6	40
Reclame Aqui	6	2	6	3	5	2	24
Plataforma de negócios	0	2	2	0	3	4	11
Presencial	1	0	0	0	0	0	1
WhatsApp	0	0	1	0	0	2	3
Total	986	682	781	707	776	780	4712

*WhatsApp: cliente solicitou a nota fiscal dos treinamentos realizados pelo SENAI, cupom de desconto para os cursos técnicos e adequação de horário para o curso de eletromecânica.

Detalhamento por tipos de Atendimento – Total: 4.712

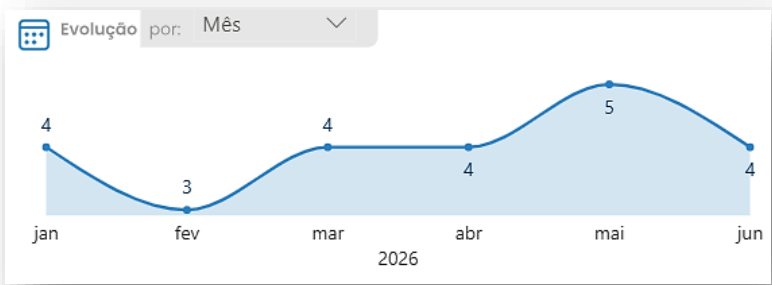


Por mês

Tipos de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total de atendimentos
Informação	900	589	676	627	682	690	4164
Solicitação	76	78	85	65	78	67	449
Reclamação	8	9	13	10	12	14	66
Sugestão	1	3	5	4	4	8	25
Elogio	1	0	1	1	0	1	4
Recurso	0	1	1	0	0	0	2
Tabulação do atendimento	0	1	0	0	0	0	1
Transferência entre operadoras	0	1	0	0	0	0	1
Total	986	682	781	707	776	780	4712

Detalhamento – Portal da transparência (Fale Conosco) – Total: 24

Ocorrências por mês

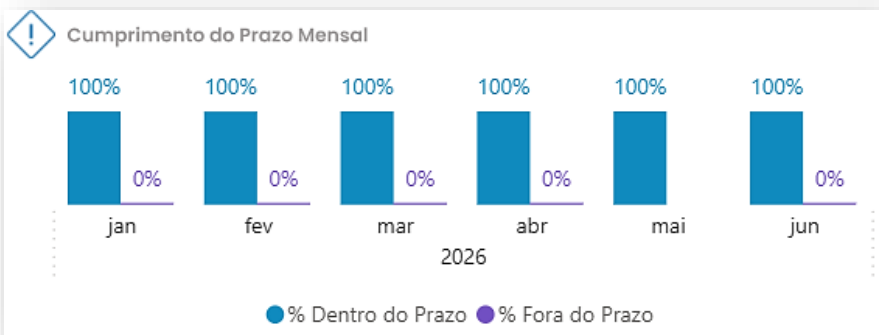


Tipos de ocorrências por

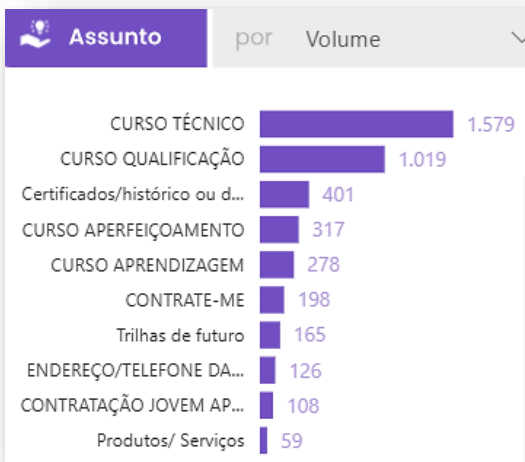
Tipos de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total de atendimentos
Informação	4	2	3	4	5	3	21
Solicitação	0	1	1	0	0	0	2
Reclamação	0	0	0	0	0	1	1
Total	4	3	4	4	5	4	24

Acompanhamento dos prazos de atendimento:

Tempo médio de atendimento:
7h:43m



Principais assuntos procurados pelos clientes



*% da amostragem: 90% dos atendimentos
*Total de ocorrências (amostragem): 4.250 atendimentos

2.6- Prazo médio de atendimento

Todas as 4.712 ocorrências (1º e 2º trimestre de 2026) foram atendidas dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão. O prazo médio de atendimento foi de 07h e 43 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 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 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. No 2º trimestre de 2026 não houve apresentação de recurso. Além disso, é importante destacar que não houve, no período monitorado (1º e 2º trimestre), 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



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 e 2º Trimestres de 2026 a Ouvidoria do SENAI/DRMG recebeu **244 relatos**, sendo **190 manifestações e 54 denúncias**, com tempo médio de atendimento – TMA de **7 dias**. No demonstrativo abaixo vemos a evolução mensal e a classificação das denúncias/manifestações:

Figura - Evolução mensal das denúncias - 1º e 2º Trimestre/2026

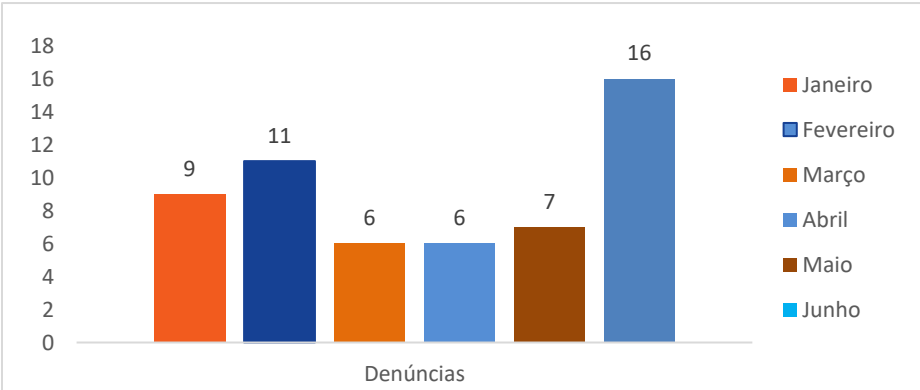


Figura - Origem dos relatos - 1º e 2º Trimestre/2026

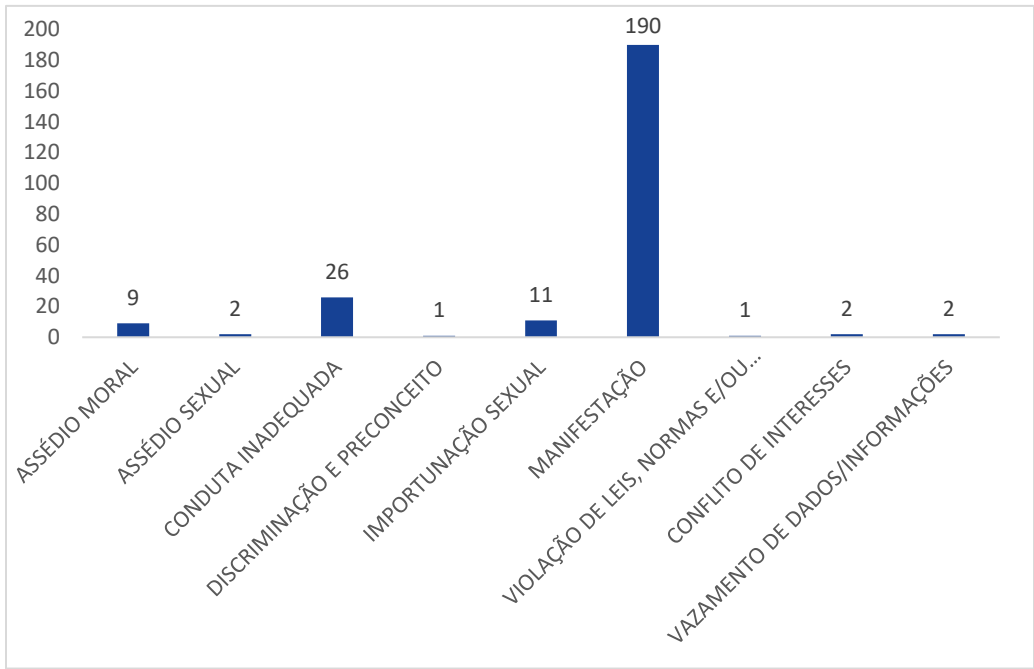
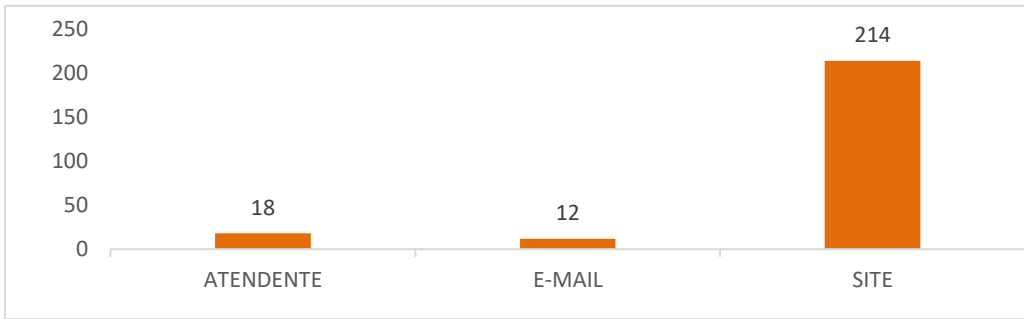


Figura - Origem dos relatos - 1º e 2º Trimestre/2026



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 e 2º trimestre de 2026**, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/DRMG e Ouvidoria, apresentaram maior agilidade no SLA das demandas, um reflexo positivo diante do aperfeiçoamento dos processos de atendimento aos pedidos de informação.

No **1º e 2º 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 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. E o prazo médio de resposta está abaixo do prazo previsto.