RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2026

3° Trimestre



SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 3
2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 4
2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) 4
2.2. Ouvidoria 5
2.2.1. Tipos de Manifestações 7
2.3. Processos de Atendimento 7
3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS 9
3.1. Resultados 9
4. INDICADORES DE DESEMPENHO 11
5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO 13
6. REFERÊNCIAS 15

INTRODUÇÃO

O SENAI Tocantins disponibiliza os serviços de atendimento ao cidadão por meio dos canais de relacionamento com os seus clientes e comunidade. Para tanto, foi estabelecido procedimentos internos com instâncias recursais, dentre outros processos que compõem a gestão dos canais de acesso à informação.

Este relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações direcionados ao SENAI-Tocantins durante o 3º trimestre de 2026. Além disso, serão abordadas as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação.

O modelo nacional para o SAC foi definido, em comum acordo com os regionais, em 2016, conforme o plano de ação referente ao Acórdão nº 699 do TCU. Naquela ocasião, foram implementadas melhorias nos Departamentos Nacionais, Departamentos Regionais, Conselho Nacional do SESI e SENAI CETIQT.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponibilizado por meio do Site da Transparência da Entidade, e os outros canais de atendimento ao cliente do SENAI, atuam como primeira instância, onde as manifestações são recebidas, analisadas e tratadas.

Em atendimento a Lei de Acesso à informação (LAI), foram designados os Responsáveis Superior e Máximo, bem como suas atribuições. A Ouvidoria do SENAI-DR/TO foi definida como "Responsável Superior" e tem como atribuição decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC. Já a Diretora Regional do SENAI, é a "Responsável Máximo", a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Em 2023, foi definida a Área de Compliance como "Responsável pelo Monitoramento", dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI-DR/TO, competindo-lhe expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relativas ao tema, de forma harmônica e reservada com as unidades responsáveis, devendo reportar a direção superior eventuais óbices

e dificuldades encontradas no cumprimento de suas funções (Portaria SENAI Nº 023/2023).

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI-DR/TO com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

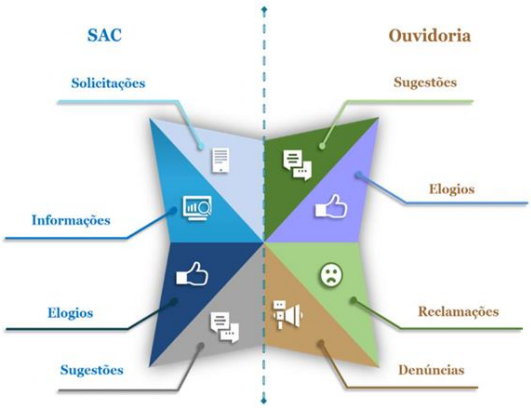
A periodicidade do monitoramento e da publicação do relatório das atividades dos canais de acesso à informação estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais. O presente relatório demonstra os resultados alcançados no 3º trimestre de 2026, em conformidade com a periodicidade trimestral definida pelos órgãos de controle.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

O SENAI Departamento Regional do Tocantins disponibiliza um canal de acesso à informação chamado Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e Ouvidoria.

Figura 1 - Acesso à Informação



O SAC é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos, e tem como função receber e responder aos pedidos de informação e dúvidas apresentados pelos cidadãos, além de gerenciar o fluxo interno desse processo. Também é responsável pelos registros dos elogios e sugestões recebidas sobre produtos e serviços ofertados pelo SENAI.

O canal de acesso à informação é disponibilizado por meio do Site da Transparência, que está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, permitindo o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-DR/TO pelos seguintes meios de comunicação:

Figura 2 - Meios de Comunicação



2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Tocantins atua como mediadora dos interesses internos e externos, buscando promover a solução qualificada de problemas que afetam a satisfação das partes envolvidas junto a entidade.

Se trata de um canal de manifestação independente e imparcial. Sua atuação contribui para estabelecer vínculos de confiança mútua entre as partes, ao intermediar soluções que buscam atender, sempre que possível, aos

interesses das pessoas envolvidas. Isso resulta na construção de uma relação sólida e duradoura.

São objetivos específicos da Ouvidoria.

I. Mediar o diálogo entre a entidade e seus públicos, de forma a promover a solução de questões relevantes;
II. Representar os interesses dos públicos demandantes;
III. Sistematizar as informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria do SENAI foi designada pela Portaria nº 023/2023 para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC não atenda a demanda, de forma fundamentada ou não, o acesso à informação, ou permaneça inerte por mais de 30 dias úteis.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI-DR/TO pelos seguintes meios de comunicação:

Atendimento Presencial: Segunda à Sexta-Feira, das 8hs -12hs e 14hs às 18hs. Endereço: Quadra Orla 14, Avenida Parque, S/N - Quadra 04, Lote 01, Bairro Graciosa (Orla 14), Palmas - TO, CEP: 77026-035.

Telefone: (63) 3229-5752

E-mail: ouvidoria@sistemafieto.com.br

Site da Transparência do SENAI-DR/TO

http://transparencia.senai-to.com.br/Ouvidoria

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-DR/TO, no link do SAC, por meio da inserção do número do protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

2.2.1. Tipos de Manifestações

As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados. Sendo:

- ***Solicitações de acesso à informação:*** Acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- ***Elogios:*** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.
- ***Sugestões:*** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- ***Reclamações:*** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.
- ***Denúncias:*** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.

2.3. Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI Departamento Regional do Tocantins, pode ser compreendido de modo simplificado pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento:

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

Tratamento:

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora quando necessário;
- Monitora as respostas e prazos.

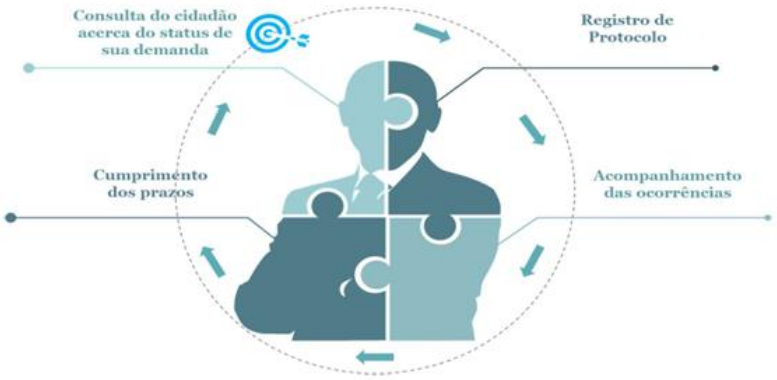
Resposta:

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

Atuação estratégica:

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade;
- Atua em parceria com o Grupo Focal de Transparência e Gestão do SENAI-DR/TO.

Figura 3 - processos de Atendimento



A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e 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. Eles podem ser visualizados por meio do link: http://transparencia.senai-to.com.br/Integridade .

No 3º Trimestre de 2026, a Ouvidoria não recepcionou nenhuma demanda referente a recursos advindos dos canais de manifestação do SAC. Portanto, todas as demandas foram resolvidas no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

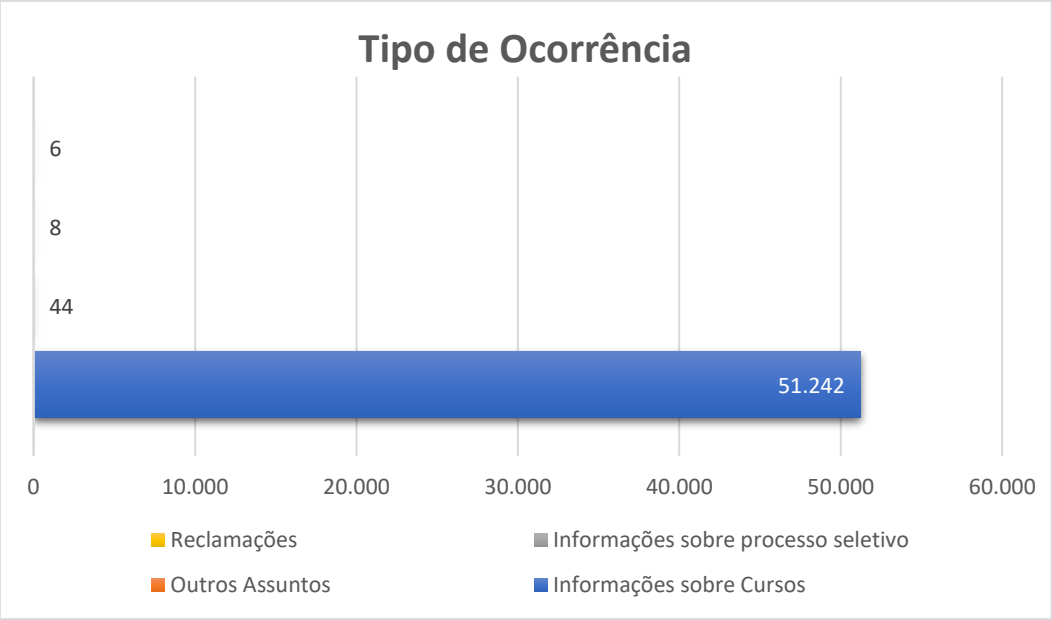
3.1. Resultados

3.1.1. Quantidade de Pedidos de Informações.

No 3º Trimestre de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) efetuou 51.300 (cinquenta e um mil e trezentos) atendimentos de pedidos de informação. Do total de pedidos de informações, 8 (oito) foram de informação sobre processo seletivo, 6 (seis) Reclamações, 44 (quarenta e quatro) Outros Assuntos e 51.242 (cinquenta e um mil, duzentos e quarenta e um) informações sobre cursos.

Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no período estão apresentados na Figura 4:

Figura 4 – Pedidos de Informação



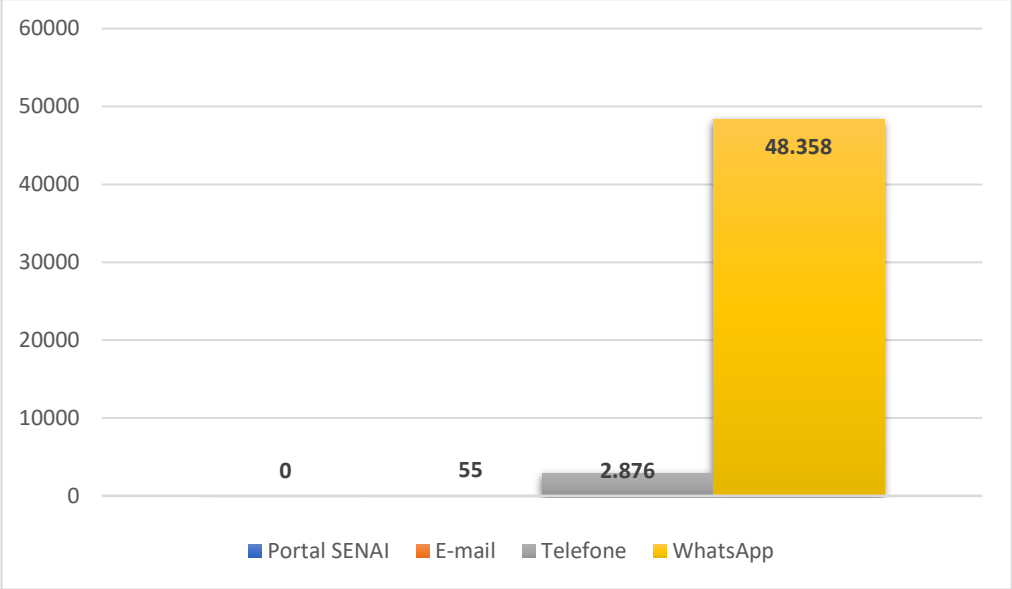
Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 3º Trimestre de 2026.

Conforme demonstrado, os principais temas das solicitações concentram-se em demandas operacionais relacionadas aos serviços educacionais, com predominância de assuntos recorrentes, o que evidencia o caráter informativo e de orientação dos atendimentos realizados pelo SAC.

3.1.2 Quantidade de Pedidos de Informações por Meio de Comunicação

Em termos percentuais, dos 51.300 atendimentos realizados, foram WhatsApp (94,27%), seguido de telefone (5,60%), e-mail (0,13%) e portal (0%), conforme distribuição apresentada na Figura 5.

Figura 5 - Meio de Comunicação

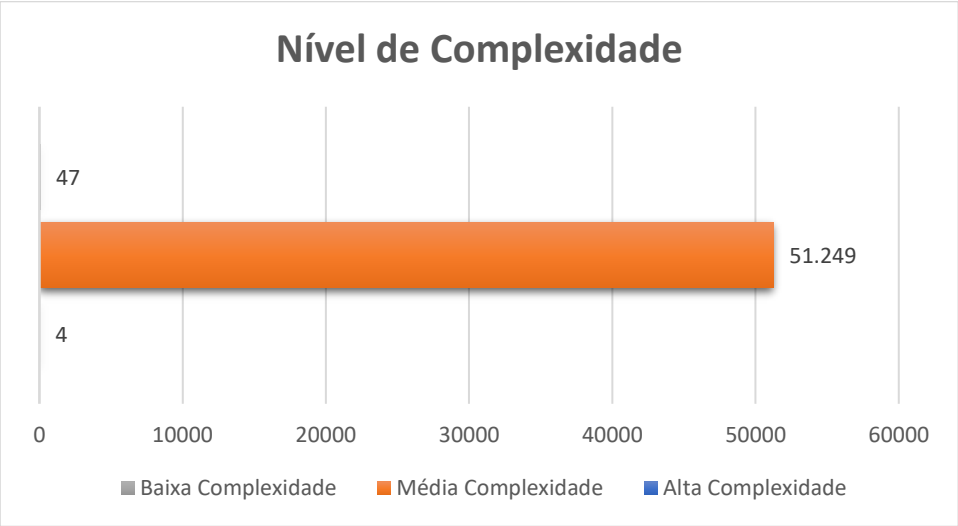


Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 3º Trimestre de 2026.

3.1.3 Quantidade de Pedidos de Informações por Nível de Complexidade

Do Total de pedidos de informação que compuseram o escopo do monitoramento do 3º Trimestre de 2026, consolidados no item 3.1.1, 4 (quatro) foram classificados como Alta Complexidade, 51.249 (cinquenta e um mil, duzentos e quarenta e nove) de Média Complexidade e 47 (quarenta e sete) de Baixa Complexidade.

Figura 6 - Nível de Complexidade



Fonte: Relatório do SAC SENAI TO, 3º Trimestre de 2026

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, relativas ao 3º Trimestre de 2026, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SENAI/DN e SENAI-DR/TO.

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-DR/TO.

4.1. Resultados Apurados

4.1.1 Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Do total de 51.300 (cinquenta e um mil e trezentos) pedidos de informações, 51.298 (cinquenta e um mil, duzentos e noventa e oito) foram atendidos dentro do prazo, e 2 (dois) fora do prazo.

4.1.2 Prazo de Atendimento

O prazo médio de atendimento dos pedidos de informações foi de **2,92 dias úteis**, resultado que mantém o SENAI Tocantins dentro do limite normativo de resposta e confirma a regularidade do fluxo de tratamento das demandas no período.

O indicador demonstra que a equipe do SAC sustenta um processo estável de atendimento, com conclusão dos pedidos em poucos dias úteis.

4.1.3 Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos:

No 3º Trimestre de 2026, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/TO, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

4.1.4 Acessibilidade

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

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

4.1.5 Pesquisa de Satisfação

O SENAI implementou a Pesquisa de Satisfação como parte de seu compromisso contínuo com a excelência no atendimento e a melhoria permanente de seus serviços. A coleta de feedback ocorre logo após a conclusão

do atendimento das manifestações, permitindo à instituição identificar oportunidades de aprimoramento e assegurar que as necessidades dos usuários sejam atendidas de forma eficaz e qualificada.

A pesquisa tem como objetivo mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Ressalta-se que a participação é facultativa, o que reforça a relevância dos resultados obtidos, uma vez que refletem a percepção espontânea dos cidadãos atendidos.

Embora a participação nas pesquisas de satisfação seja facultativa, observa-se um engajamento expressivo por parte dos usuários. Ao longo do ano, os resultados evidenciam uma predominância significativa de avaliações positivas, demonstrando a efetividade dos serviços ofertados e o comprometimento das equipes envolvidas.

No consolidado, referente ao período de janeiro a setembro, foram registradas 2.283 avaliações, das quais 2.065 (90,45%) correspondem a experiências positivas e 218 (9,55%) a experiências negativas. Esse desempenho evidencia um elevado índice de aprovação e constitui uma base relevante para o direcionamento das ações de melhoria contínua.

Os resultados obtidos demonstram elevado grau de satisfação dos usuários, sendo compatíveis com o desempenho operacional observado nos indicadores de prazo e resolutividade dos atendimentos.

5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

O SENAI Tocantins vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto aos pedidos de informação. Para tanto, utiliza ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes e às áreas envolvidas no atendimento, bem como registro das comunicações realizadas com o cidadão.

O prazo médio de resposta foi **de 2,92** dias úteis. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Ainda no 3º trimestre de 2026, o SENAI-DR/TO reafirmou seu compromisso com a melhoria contínua das atividades dos canais de acesso à informação. Por meio de iniciativas voltadas ao aprimoramento do processo de gestão, buscou-se elevar o desempenho das atividades vinculadas ao atendimento ao cidadão, de modo a sustentar resultados consistentes nos indicadores monitorados.

Destaca-se também a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas com a integração das redes sociais, do portal da entidade e do portal da transparência. Estas melhorias 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-DR/TO e, havendo a identificação de situações que permitam o aperfeiçoamento, a fim de cumprir o monitoramento de forma mais efetiva, elas serão alinhadas com as áreas pertinentes.

Os indicadores apresentados demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo do monitoramento foram atendidos no âmbito do SAC, sem registro de recursos interpostos pelos demandantes. Além disso, o prazo médio de resposta manteve-se dentro dos limites estabelecidos pelas normativas aplicáveis, evidenciando a adequação dos procedimentos adotados e a efetividade da gestão das atividades relacionadas aos canais de acesso à informação.

Não foram identificadas inconsistências entre os dados apresentados nos gráficos e as informações extraídas do sistema corporativo, evidenciando a integridade, rastreabilidade e confiabilidade das informações reportadas.

O compromisso do SENAI-DR/TO é garantir que as normativas relacionadas aos direitos dos cidadãos no âmbito do Sistema Indústria, especialmente no SENAI Tocantins, sejam observadas e mantidas.

Responsáveis pelo Relatório.

Géssyca Praxedes Almeida Silva
Técnica Administrativa
SENAI DR/TO

6. REFERÊNCIAS

- Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Decreto nº 7.724/2012 — regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo federal.
- Acórdão TCU nº 699/2016.
- Decreto nº 9.781/2019.
- Portaria ME/CGU nª 02/2021.
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SESI/SENAIDN, IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, SESI/SENAI DN;
- Portaria SENAI-DR/TO 023/2023.

SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

FIETO Federação das Indústrias do Estado do Tocantins