

***Relatório de
monitoramento de
atividades dos canais
de acesso à informação.***

4º trimestre de 2025

SUMÁRIO

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 3 |
| 2 | SISTEMA E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO | 4 |
| 2.1 | Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) | 4 |
| 2.2 | Ouvidoria | 5 |
| 2.3 | Tipos de Manifestação | 6 |
| 2.4 | Processos de Atendimento | 6 |
| 3 | RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS | 7 |
| 3.1 | Quantitativos de pedidos de acesso à informação recebidos | 7 |
| 3.2 | Pedidos por tipo de manifestação | 8 |
| 3.3 | Pedidos por tipo de assunto | 8 |
| 3.4 | Pedidos por tipo de canal | 9 |
| 4 | INDICADORES DE DESEMPENHO | 10 |
| 4.1 | Resultados apurados | 10 |
| 5 | RECOMENDAÇÕES | 11 |
| 6 | CONCLUSÃO | 12 |

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e seus canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) do Estado do Rio Grande do Sul no decorrer do ano de 2025. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo de gestão das demandas iniciadas no SAC, bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

O SENAI/RS, alinhado com as orientações do Departamento Nacional do SENAI, que estabeleceu direcionamentos a serem seguidos pelos regionais em relação à gestão do Serviço de Atendimento ao Cidadão, fizeram cumprir o que determina o Decreto nº 9.781, que vincula o Serviço Social Autônomo à Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/11, a Lei nº 15.080/24 que estabelece regras de transparência para os Serviços Sociais Autônomos e à Instrução Normativa nº 84 do Tribunal de Contas da União (TCU), que atribuiu responsabilidade de existir um SAC em cada regional ligado a Confederação Nacional da Indústria (CNI).

Em conformidade às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A área de Auditoria Interna exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativas, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC da Entidade.

A Diretora Regional do SENAI/RS atua como “Responsável Máximo”, a quem compete conhecer os recursos contra decisões ou inércias do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Quanto ao “Responsável pelo Monitoramento” é uma atribuição do processo de Integridade sob encargo da área de Auditoria Interna (AUDIN) a qual cabe avaliar os sistemas e processos de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos, desde o SAC até a atuação das instâncias recursais.

2 SISTEMA E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

O SENAI/RS possui um canal de acesso à informação, denominado serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), que tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo. Ambos também recebem elogios e sugestões.





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

SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão Departamento Regional – SENAI-RS

Departamento Regional - SENAI/RS

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Nesta página você pode abrir um pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Escolha uma das opções abaixo para receber atendimento do Departamento Regional do SENAI-RS.

| | |
|---|---|
| <p>Abrir Solicitação no SAC</p> <p> Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços.</p> <p>Acessar</p> | <p>Acompanhar ou recorrer</p> <p> Aqui você pode consultar, acompanhar ou recorrer do histórico da sua solicitação.</p> <p>Acessar</p> |
| <p>Falar sobre seus Dados Pessoais</p> <p> Se você busca informações ou quer fazer comentários, sugestões ou reclamações sobre a utilização dos seus dados pessoais pelo Departamento Regional do SENAI-RS, entre em contato conosco.</p> <p>Ver mais</p> | <p>Responsável pelo Monitoramento</p> <p> O responsável pelo monitoramento no Departamento Regional – SENAI-RS é a área de Auditoria Interna.</p> |

FALE CONOSCO

Selecione seu perfil *

Nome Completo *

E-mail *

Telefone *

Selecione sua UF *

Cidade *

Descrição da necessidade *

Se você quiser saber como tratamos os seus dados pessoais, conheça nossa política de privacidade clicando aqui.

Não sou um robô 

[ENVIAR](#)

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atendimento Telefônico:

0800 051 8555

Seg. a Sex das 8h as 19h

Sab. das 8h as 13h

Atendimento Presencial:

Seg. a Sex das 8h30 as 17h30



2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI/RS é responsável por mediar os interesses internos e externos junto as demais entidades que compõem a Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul (FIERGS), recebendo sugestões, elogios e reclamações.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI/RS pelos contatos descritos a seguir:

OUVIDORIA

Departamento Regional - SENAI RS

A Ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e os seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, bem como, em grau de recurso, daqueles que não tenham sido resolvidos previamente pelo SAC. Além disso, é um canal de recebimento de sugestões, elogios e reclamações.

Contatos

Telefone: (51) 3347-8898
Horário de Atendimento: 08h30 às 17h30
Endereço: Avenida Assis Brasil, 8787 - 1º andar - Bairro Sarandi - Porto Alegre/RS - Cep 91140-001

SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES:

Nome * E-mail *

Telefone * UF * Cidade *

Assunto * Categoria *

Nº do Protocolo de Atendimento

Mensagem *

Nenhum arquivo escolhido

Arquivos devem ter menos que 10 MB.
 Tipos de arquivos permitidos: gif jpeg png txt rtf pdf doc docx ods ppt pptx odp xls xlsx ods xml.

Se você quiser saber como tratamos os seus dados pessoais, conheça nossa política de privacidade [clcando aqui](#).

Não sou um robô

2.3 Tipos de Manifestação

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



Pedidos de informação: 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.

2.4 Processos de Atendimento

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

| | |
|----------------------------|---|
| Atendimento | <ul style="list-style-type: none"> • Recebe a manifestação; • Registra a manifestação; • Classifica a manifestação; • Gera o protocolo. |
| Tratamento | <ul style="list-style-type: none"> • Analisa a manifestação; • Busca informações necessárias para resolução da manifestação; • Encaminha para área responsável quando necessário; • Monitora as respostas e prazos quando necessário. |
| Resposta | <ul style="list-style-type: none"> • Concede informações e orientações pertinentes ao manifestante; • Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área responsável; • Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis. |
| Atuação Estratégica | <ul style="list-style-type: none"> • Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações; • Elabora e analisa indicadores de atendimento; • Reporta os resultados aos envolvidos. |

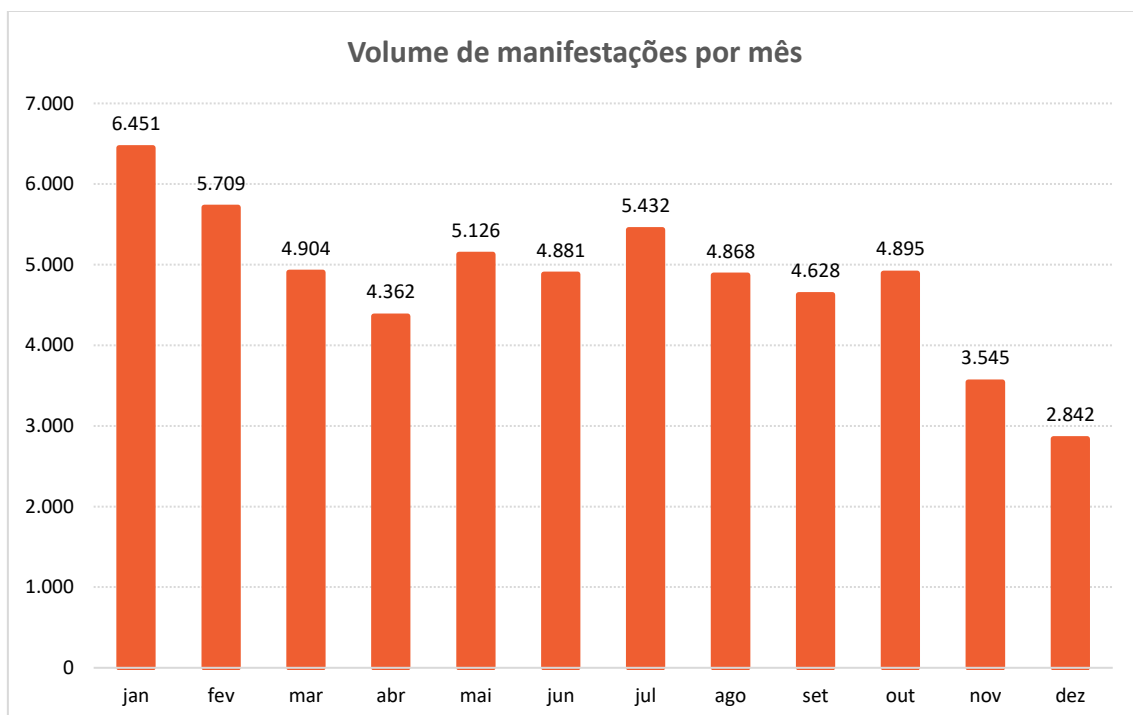
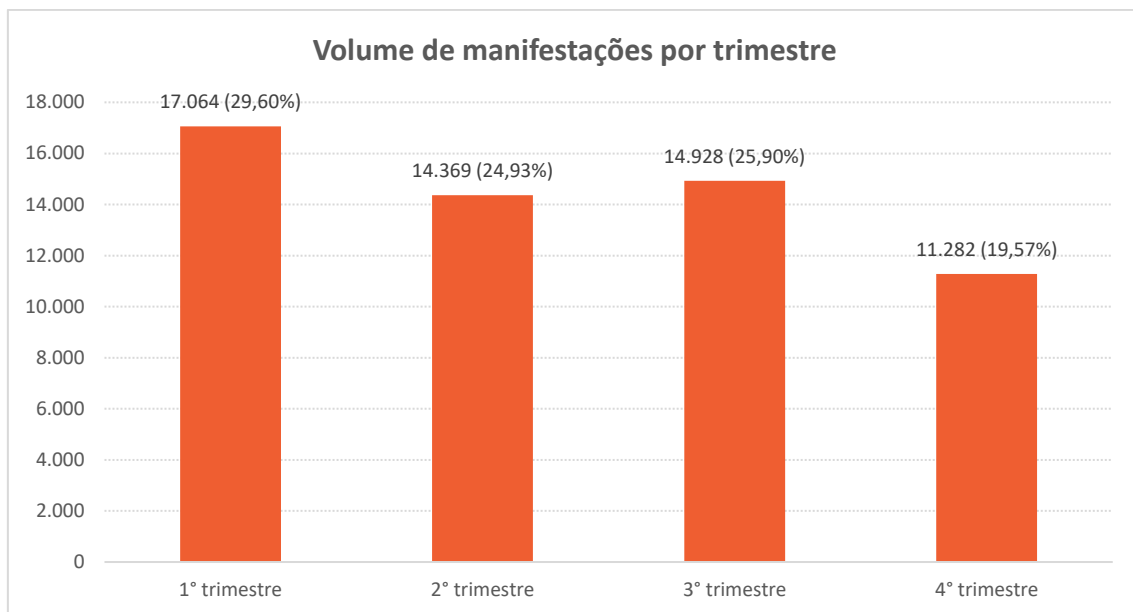
A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os resultados podem ser visualizados por meio do link:

<https://www.senairs.org.br/transparencia/senai/integridade#relatorio-demonstrativos>

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

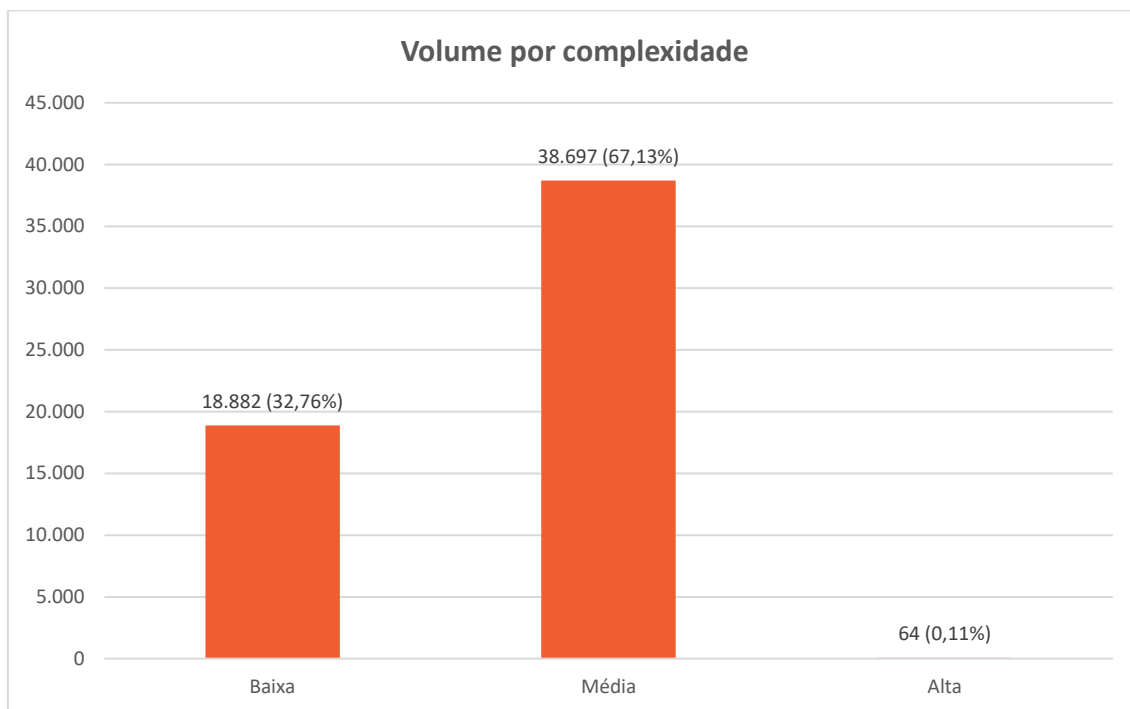
3.1 Quantitativos de pedidos de acesso à informação recebidos

No período de janeiro a dezembro de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/RS contabilizou **57.643 atendimentos**, abrangendo diferentes tipos de manifestações registradas. Observa-se que o **último trimestre do ano concentrou 19,57%** do volume total de registros. O volume trimestral assim como a distribuição mensal dos atendimentos está demonstrado nos gráficos a seguir, possibilitando a análise da evolução e do comportamento dos registros ao longo do ano.



3.2 Pedidos por tipo de manifestação

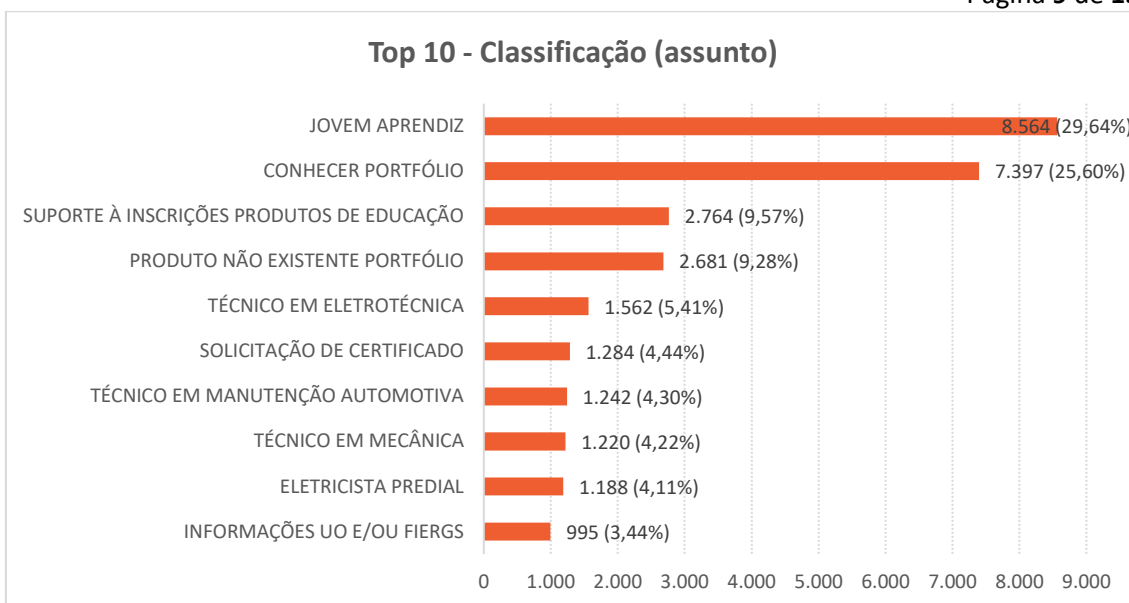
A maioria das manifestações referem-se a registros de interesse, representando 60,29% dos atendimentos nessa classificação, conforme demonstrado a seguir:



| Tipo de manifestação | Ocorrências | Representatividade |
|------------------------|-------------|--------------------|
| Interesse | 34.755 | 60,29% |
| Informação | 18.882 | 32,76% |
| Oportunidade | 3.935 | 6,83% |
| Reclamação | 54 | 0,09% |
| Denúncia | 10 | 0,02% |
| Elogio/sugestão | 7 | 0,01% |

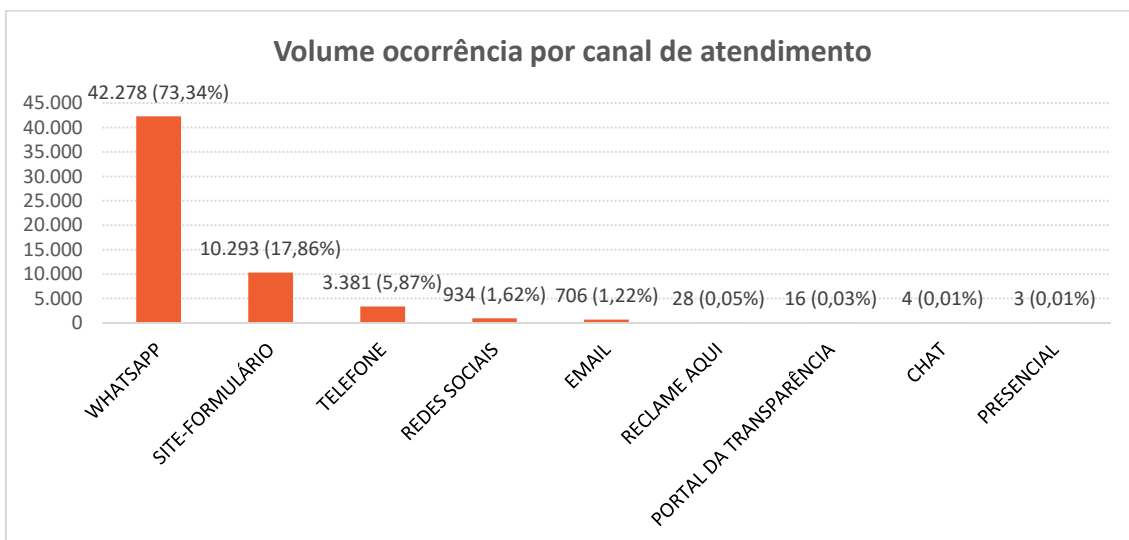
3.3 Pedidos por tipo de assunto

Os principais assuntos abordados pelos clientes, no período, estão relacionados a informações e/ou suporte a produtos e serviços das Unidades do SENAI/RS, conforme exposto abaixo:



3.4 Pedidos por tipo de canal

Os principais canais de atendimento utilizados pelos clientes como meio de comunicação para o envio de suas manifestações no período, foram o **“WhatsApp” (73,34%)**, **“Site formulário” (17,86%)**, **“Telefone” (5,87%)**, seguido dos demais canais conforme demonstrados abaixo:



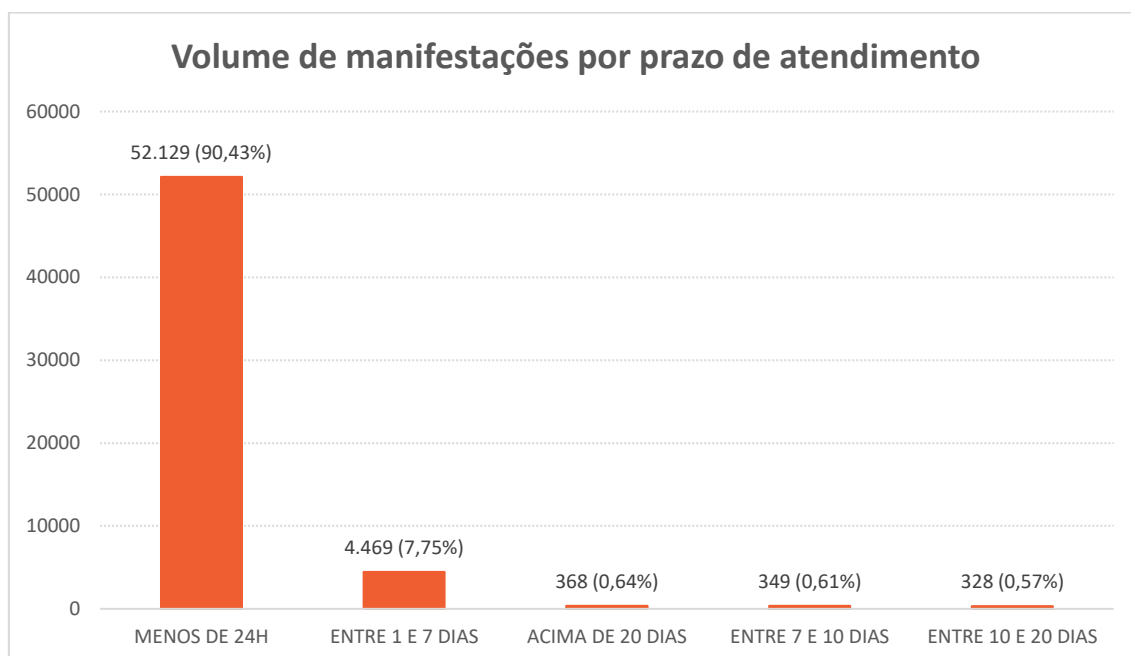
4 INDICADORES DE DESEMPENHO

Para realizar o acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos.

| Tipo de Indicador | Fórmula de Cálculo | Resultado | Polaridade |
|-------------------|---|------------|---------------------|
| Efetividade | Quantidade de demandas atendidas no prazo / Total de demandas recebidas X 100 | Percentual | Quanto maior melhor |
| Eficiência | Prazo médio de atendimento / Prazo estabelecidos no normativo interno | Numeral | Quanto menor melhor |
| Eficácia | Quantitativo de casos omissos avaliados | Numeral | Quanto menor melhor |

4.1 Resultados apurados

Do total de manifestações registradas, 98,18% foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos. Deste percentual, **90,43% receberam resposta em até 24 horas**. Conforme normativos vigentes, o prazo máximo para resposta às manifestações é de até 20 (vinte) dias úteis, salvo reclamações que possuem prazo de 10 dias úteis para solução, ambos casos contados do recebimento do pedido.



5 RECOMENDAÇÕES

Visando o aprimoramento da qualidade nos atendimentos prestados nos canais de informação do SENAI/RS, recomenda-se a adoção das seguintes ações:

- **Aproveitamento de Oportunidades Comerciais nos Atendimentos:**

Recomenda-se o fortalecimento da atuação consultiva dos operadores durante os atendimentos realizados pela Central de Relacionamentos, de modo a identificar e explorar oportunidades comerciais de forma estruturada e natural.

Sempre que possível, atendimentos inicialmente motivados por solicitação de informações, dúvidas operacionais ou demandas pontuais devem ser conduzidos com foco na ampliação do relacionamento, buscando compreender o contexto do cliente e mapear potenciais interesses em soluções, serviços ou produtos do portfólio institucional.

Essa abordagem visa migrar atendimentos de caráter exclusivamente informativo para registros classificados como status de interesse, contribuindo para o aumento da geração de oportunidades comerciais, fortalecimento do relacionamento com o cliente e maior convergência entre atendimento e área comercial, sem comprometer a qualidade, agilidade e resolutividade do atendimento.

- **Ampliação do Enfoque Comercial nas Monitorias de Atendimento**

Recomenda-se que as monitorias realizadas com os operadores passem a contemplar, de forma mais estruturada, aspectos relacionados à postura comercial e à capacidade de identificação de oportunidades durante os atendimentos. Além dos critérios já avaliados, como cordialidade, aderência a processos e qualidade técnica das informações, sugere-se incluir indicadores como:

- Capacidade de escuta ativa e investigação de necessidades;
- Utilização de perguntas estratégicas para ampliação do atendimento;
- Clareza na apresentação de soluções e encaminhamentos comerciais;
- Registro adequado de interesses e oportunidades identificadas.

A incorporação desses elementos nas monitorias permitirá o desenvolvimento contínuo das competências comerciais da equipe, promovendo maior alinhamento com os objetivos institucionais, aumento da efetividade dos atendimentos e melhor aproveitamento do potencial da Central de Relacionamentos como canal estratégico de geração de valor.

6 CONCLUSÃO

O SENAI/RS vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os indicadores demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC, e que não houve atrasos injustificados, apontando a intenção em cumprir as prerrogativas da Transparência Passiva quanto à concessão do acesso à informação do cidadão como regra e não como exceção.

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/RS.

Os indicadores apresentados também indicam 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, bem como adequado para a gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

SENAI *Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial*