Sumário:

1. Introdução 2
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI-SP 4
2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão 4
2.2 Ouvidoria 5
Tipos de Manifestação 5
2.3 Processos de Atendimento 6
Atendimento 6
Tratamento 6
Resposta 6
Atuação estratégica 6
3. Resultados e Informações Gerais 7
3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Atendimento e Acesso à Informação 7
3.2 Resultados e Informações Gerais – Janeiro a Março de 2025 8
Quantidade de pedidos de informação 8
Quantidade de manifestações por meio de comunicação 8
4. Indicadores de Desempenho 9
4.1 Resultados apurados 10
Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo 10
Prazo de atendimento 10
Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos 10
Acessibilidade 11
Pesquisa de satisfação 11
Melhorias previstas para o exercício de 2025 11
5. Conclusão 13

1. Introdução

O SENAI Departamento Regional de São Paulo, 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 de uma forma geral.

Em 2025, a Assessoria de Conformidade, com o apoio do Comitê de Compliance, reafirmou a diretriz já estabelecida pela organização, quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação. As devidas adequações realizadas consideram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI-SP.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance do SENAI-SP, alinhado com o mesmo Programa do Departamento Nacional, aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SENAI.

As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão previram procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando, assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis pelo Monitoramento, Superior e Máximo.

Cabe ao "Responsável pelo Monitoramento", avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI-SP, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

A Ouvidoria do SENAI-SP exerce as atribuições de "Responsável Superior", a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

O Diretor Regional do SENAI-SP, atua como "Responsável Máximo", a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

O foco é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais deacesso à informação do SENAI-SP, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI-SP 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 dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais, mas com os resultados cumulativos do exercício de 2025.

Em 2025, no período de 01 de janeiro a 31 de março, foram realizados o total de **72.927** atendimentos.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto na legislação, em especial a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527 de 2011) e os Decretos 7.724/2012, que regulamentou a LAI e o 9.781/2019, que a estendeu às Entidades do Sistema S, utilizando também como balizador o Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação, aprovado pelo Comitê de Transparência do Departamento Nacional, abordando os pedidos de informação de baixa, média e alta complexidade, recebidos pelo SENAI-SP via Portal da Transparência, formulário na página do SENAI-SP, telefone, WhatsApp e chat.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI-SP, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação no ano de 2025.

Adicionalmente, é oportuno informar que o Programa de Compliance do SENAI-SP prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interfiram no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI-SP

2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Regional de São Paulo, disponibiliza à população em geral, um canal de acesso à informação, intitulado Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC 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.

O SAC também recebe reclamações, elogios e sugestões.

O processo de acesso à informação, realizado via site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar suas manifestações ao SENAI-SP pelos seguintes meios de comunicação:

-formulário disponível na página do SENAI-SP na internet;

-formulário no site da transparência do SENAI-SP;

-telefone;

-WhatsApp;

-chat

Desde o início de 2024, em todos os meios de contato do Fale Conosco (telefone, WhatsApp, site, chat), o atendimento é iniciado de forma automatizada, pelo **chatbot**, sendo transferido a um atendente, se assim o demandante escolher.

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI-SP é responsável por mediar conflitos de interesse entre a população e o SENAI-SP, recebendo sugestões, elogios, pedidos de informação, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, nos casos de negativa ou inércia do SAC, por mais de 30 dias úteis.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI-SP por meio de link disponível na página do SENAI-SP na internet. Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão, quando do registro de seu pedido de informação em primeira instância.

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:

No Fale Conosco:

Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestão: Proposição de ideias ou formulação de proposta de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

Reclamação: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algum atendimento, produto ou serviço.

Na Ouvidoria, além dos tipos elencados acima, também temos:

Denúncia: Comunicação de prática em desconformidade com a legislação ou os normativos da entidade, em especial, o Código de Conduta Ética.

Solicitação-Dados Pessoais: Solicitações relativas à LGPD.

2.3 Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI-SP se dá da seguinte forma:

Atendimento

> Recebe a manifestação;

> Registra a manifestação;

> Gera o número de protocolo.

Tratamento

> Classifica a manifestação;

> Encaminha para a área responsável, quando necessário;

> Monitora as respostas e prazos.

Resposta

> Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;

> Na maioria dos casos, por se tratar de um perfil predominantemente consultivo (dúvidas) a área ou unidade encaminha a resposta ao manifestante. Em outros, o SAC/Fale Conosco faz esse papel. Se necessário, é solicitada 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 por meio do portal da Transparência;

> Reporta periodicamente ao Comitê de Compliance SENAI-SP.

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 na página da transparência do SENAI-SP: https://transparencia.sp.senai.br/

3. Resultados e Informações Gerais

3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Atendimento e Acesso à Informação

A gestão dos Canais de Atendimento e Acesso à Informação oficiais do SENAI- SP vem sendo aprimorada desde o final de 2017 com a criação da Ouvidoria e restruturação do Fale Conosco (SAC), que passou a fazer parte da área de Conformidade, e com a implementação de sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento aocidadão, entre outras ações.

Em agosto de 2021, o SENAI-SP internalizou seu Fale Conosco e SAC dando continuidade às ações de aperfeiçoamento, disponibilizando, em seguida, mais um canal para o atendimento de dúvidas do público em geral, o **WhatsApp**.

Em novembro de 2022, entrou em funcionamento o **chatbot** do SAC, uma ferramenta de auto atendimento disponível na página do SENAI-SP, com respostas pré formuladas às questões mais recorrentes recebidas nos canais. Esse repertório de respostas é dinâmico, podendo ser alterado e atualizado conforme a demanda e sazonalidade dos processos, produtos e serviços oferecidos pela entidade. Houve também a transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao Cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão, direcionando o foco do atendimento à sociedade em geral e não somente aos clientes do SENAI-SP. Houve a atualização de procedimentos do SAC, inclusive com a reformulação da página no Portal da Transparência, conforme orientação recebida do Departamento Nacional do SENAI quanto ao novo fluxo do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e às adequações necessárias.

No 2º semestre de 2023 foi iniciada a fase final da implantação do módulo CRM Dynamics que, integrado a outros sistemas, proporciona a melhoria do atendimento no SAC, agora com o pré atendimento automatizado (URA/Chatbot) em todos os canais e o controle automatizado das manifestações.

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação - SENAI Departamento Regional de São Paulo.

3.2 Resultados e Informações Gerais – Janeiro a Março de 2025

Quantidade de pedidos de informação

De janeiro a março de 2025, foram efetuados **72.927** atendimentos pelo SAC do SENAI-SP.

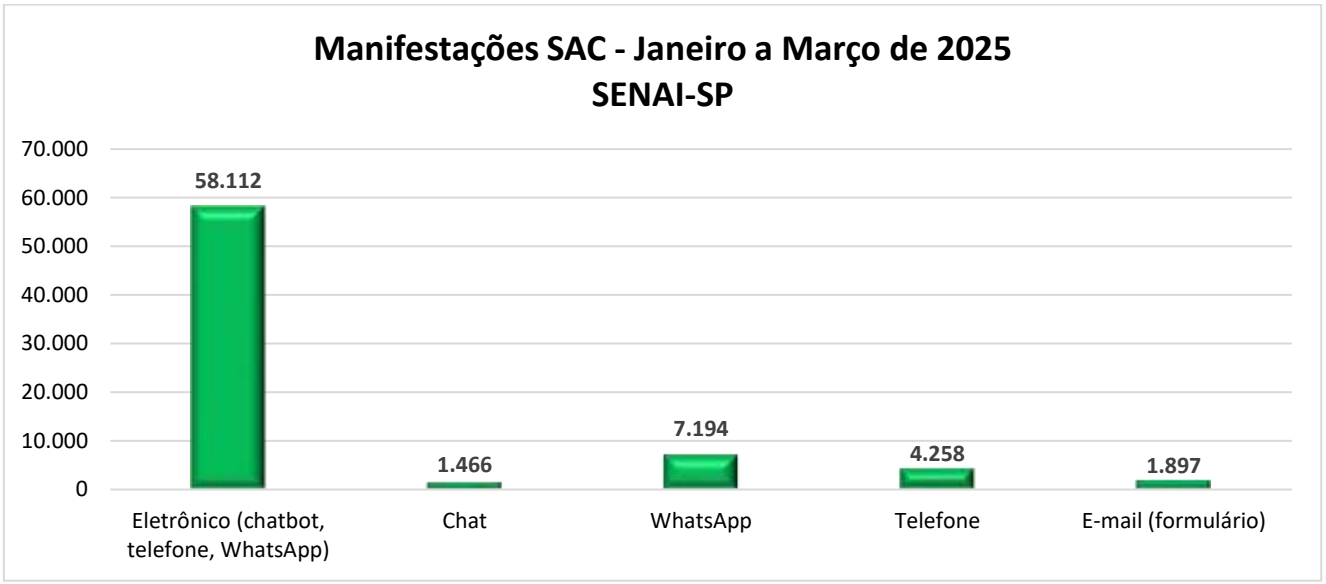
Dentre estes, não registramos nenhum pedido de informação de alta ou média complexidade.

Os principais tópicos demandados pelos cidadãos no exercício foram **Cursos livres, com 23.699 solicitações**, **seguido por Cursos Técnicos, com 8.885 manifestações**.

Solicitações no SAC por Assunto- SENAI-SP –Janeiro a Março de 2025	
CURSOS LIVRES	**23.699**
CURSOS TÉCNICOS	**8.885**
ENSINO A DISTÂNCIA	**6.277**
DOCUMENTOS	**9.829**
ATENDIMENTO A EMPRESAS	**3.316**
APRENDIZAGEM INDUSTRIAL	**3.554**
BOLSAS DE ESTUDO	**3.314**
BOLETOS	**4.155**
OUTRAS INFORMAÇÕES (Faculdades, acesso a site, débitos, não informado)	**9.898**

Quantidade de manifestações por meio de comunicação

De todas as **72.927** manifestações recebidas entre 01 de janeiro e 31 de março de 2025, **58.112** foram resolvidas pela ferramenta de atendimento robotizado. Portanto, esta permanece em primeiro lugar na quantidade de demandas atendidas no canal. Os operadores de atendimento multicanais do SAC SENAI-SP, realizaram **14.815** atendimentos, sendo **1.466** via Chat, **7.194** por meio do WhatsApp, **4.258** por telefone e **1.897** via e-mail (formulário).



No monitoramento, foi observado que o prazo de atendimento de mais de 99% das demandas, foi de até 05 dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo máximo previsto em Lei, que é de até 20 dias úteis.

4. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, relativo ao exercício de 2025, 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-SP.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores avaliem 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-SP.

É fundamental esclarecer que os indicadores, para próximos ciclos de monitoramento, poderão não se limitar aos definidos para este período. 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.

4.1 Resultados apurados

Quantidade de pedidos de informação atendidos no prazo

Todos os pedidos de informação **(100%)**, objeto do nosso escopo de monitoramento foram atendidos dentro do prazo legal, previsto para resposta ao cidadão.

O prazo máximo previsto para atendimento é de 20 dias úteis, contados do recebimento do pedido.

Os resultados obtidos transparecem o empenho pela priorização em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI-SP.

Prazo de atendimento

O prazo de atendimento foi de até 05 dias úteis, portanto, bem abaixo do prazo previsto na norma relativa ao acesso à informação, que é de até 20 dias úteis.

O indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI-SP tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Como aperfeiçoamento, está em fase final de implantação o 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.

Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recursos

No exercício de 2025 não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI-SP, sendo todos os 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-SP quanto ao atendimento do pedido no prazo de 30 dias úteis contados de sua apresentação.

Acessibilidade

Outro aspecto a ser observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais. O link do SAC encontra- se na primeira página dos portais do SENAI, sendo disponibilizado o contato via chat telefone, WhatsApp e mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico). O atendimento presencial se dá nos endereços da Sede e das Unidades do SENAI-SP.

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

Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e é realizada após o encerramento do atendimento da manifestação.

É oferecida ao manifestante a possibilidade de mensurar a sua satisfação com o atendimento prestado e informar se suas dúvidas foram esclarecidas.

Para registrar seu grau de satisfação, o manifestante é convidado, ao final do atendimento, a preencher a pesquisa, de forma eletrônica.

Para todos os atendimentos prestados pelo Fale Conosco no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2025, registramos resposta de **2.462 demandantes** à pesquisa de satisfação que demandaram sobre o **SENAI-SP**, tendo **2.180, ou 88,55%** se declarado satisfeitos com o atendimento prestado pelo canal.

Melhorias previstas para o exercício de 2025

Definido o escopo de avaliação do presente relatório de monitoramento – pedidos de informação, considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SENAI-SP, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Diante de alguns aspectos observados em 2023 e 2024, foram avaliadas e discutidas medidas que foram consideradas no plano de aprimoramento do SAC.

Uma delas foi a adoção da atual ferramenta para aperfeiçoamento do processo de gestão de demandas, geração e emissão automatizada de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informação, que permitam maior

celeridade no processo de análise das demandas e reporte. Destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas, proporciona maior controle, acompanhamento e, consequentemente, maior celeridade na gestão dos pedidos de informação. O desafio para 2025, já em andamento, é a integração do atendimento das Unidades e áreas, ao atendimento do SAC, na mesma ferramenta, beneficiando o SENAI-SP com os controles e a segurança que isso irá proporcionar.

5. Conclusão

Até o momento, a agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva tem sido intensa, num esforço para estabelecer os parâmetros que definem a atuação do SAC, bem como a elaboração do presente relatório.

Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SENAI-SP vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto aos pedidos de informação, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

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

O prazo máximo de resposta foi de 5 dias úteis em mais de 99% das solicitações, portanto 25% do tempo máximo previsto para atendimento dos pedidos do cidadão. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

O SENAI-SP tem atendido às expectativas do público demandante de informações, evitando 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. Em síntese, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, acima dos índices propostos para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.