

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação



2025

Departamento Regional do Espírito Santo

Sumário

1	Introdução	2
2	Sistemas e processos de acesso à informação	3
2.1	SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	3
2.2	Ouvidoria	3
2.3	Processo de atendimento	5
2.3.1	Atendimento	5
2.3.2	Tratamento.....	5
2.3.3	Resposta	5
2.3.4	Atuação estratégica.....	5
3	Resultados e Informações Gerais.....	5
3.1	Solicitações de Atendimento – 2025.....	6
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação em 2025	7
3.1.2	Pedidos de informação recebidos por status de finalização:	7
3.1.3	Quantidade de pedidos de informação por assunto	8
3.1.4	Pedidos de acesso à informação por meio de comunicação	8
3.1.5	Pedidos de acesso à informação por nível de complexidade.....	9
3.2	Portal da Transparência	9
4	Indicadores de Desempenho 2025.....	9
5	Recomendações	10
6	Conclusão.....	11

1 Introdução

O presente relatório visa apresentar os aspectos gerais do funcionamento dos canais de acesso à informação, das solicitações de informações e elogios direcionados ao SENAI-ES, bem como as ações desenvolvidas na gestão dos processos de acesso à informação referentes a **2025**.

Em 2022 o SENAI-ES sob coordenação do Departamento Nacional para atendimento as diretrizes de compliance e em cumprimento de normas internas e externas relativas a transparência passiva, implementou a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com estabelecimento de procedimentos, instâncias recursais, dentre outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso a informação do SENAI-ES.

Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SENAI-ES 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.

Já ao Diretor Regional do SENAI-ES coube atuar como **“Responsável Máximo”**, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Em 2022 também ocorreu a definição do **“Responsável pelo Monitoramento”**, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI-ES, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

Foi definido como responsável pelo monitoramento a Gerência Executiva Jurídica e de integridade.

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 de acesso à informação do SENAI-ES, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

2 Sistemas e processos de acesso à informação

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Regional do ES possui um canal de acesso à informação, qual seja: 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 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 seus pedidos de informação ao SENAI-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SENAI-ES

<http://transparencia.senaies.com.br/Contato>

Site do SENAI-ES

<https://senaies.com.br/fale-conosco/>

Telefone	Presencial
Segunda a Sexta (exceto feriados) 07:00 as 19:00 0800 102 0880	Segunda a Sexta (exceto feriados) 09:00 as 18:00 Sede Regional SENAI Avenida Nossa Senhora da Penha, 2053 - Santa Lúcia Vitória - ES - CEP 29053-913 FORMULÁRIO (para atendimento presencial) PDF Download

2.2 Ouvidoria

O objetivo principal da Ouvidoria é promover um diálogo que proporcione solução qualificada aos problemas que dificultam ou impeçam a satisfação das partes envolvidas.

Sua atuação propicia a criação de vínculos de confiança recíproco entre as partes, ao mediar soluções que permitam, sempre que possível, atender o interesse das

partes envolvidas, o que proporciona a construção de uma relação de confiança, sólida e duradoura.

São três os 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 destas atribuições exerce o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC negue, 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-ES pelos seguintes meios de comunicação:

Site da transparência do SENAI-ES

<http://transparencia.senaies.com.br/Ouvidoria>

Site do SENAI-ES

https://findes.legaletica.com.br/client/se_report_channel.aspx

Telefone	E-mail
Telefone: 0800 881 3602 24h/7 dias da semana	ouvidoria@findes.org.br

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI-ES, 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.

Site da transparência do SENAI-ES

<http://transparencia.senaies.com.br/Contato>

2.3 Processo de atendimento

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

2.3.1 Atendimento

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

2.3.2 Tratamento

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

2.3.3 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.

2.3.4 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 Comitê de Transparência e Gestão do SENAI-ES.

3 Resultados e Informações Gerais

Desde 2020 a Coordenação que cuida dos Canais de acesso à informação dos cidadãos Capixabas, vem aprimorando suas atividades de modo que consiga fazer entregas ainda mais consistentes, eficientes e com total foco no cliente.

Em 2022 o SENAI-ES manteve seu compromisso com o cidadão, para isso, reestruturou suas ferramentas de controle e recebimento de mensagens, trouxe um profissional específico para cuidar da equipe e controles de atendimento, aderiu ao conceito de Serviço de Atendimento ao Cidadão.

O exercício de 2023, seguindo as diretrizes de 2022, trouxe evolução aos processos de monitoramento e controle sobre o atendimento prestado pelo SAC do SENAI-ES. Neste ano, o atendimento telefônico começou a passar por Mudanças de ferramenta.

Em 2024, foi implementada uma nova ferramenta de chatbot com o objetivo de agilizar os atendimentos automatizados e aprimorar a qualidade do suporte prestado pelos operadores.

Em 2025, implementamos um novo sistema de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), contribuindo para um atendimento ao cliente mais ágil e eficiente, centralizando as informações, registrando o histórico de interações e permitindo um atendimento mais personalizado, organizado e com maior qualidade. O objetivo é proporcionar um atendimento cada vez mais humanizado, porém com medições e controles que permitam melhorias contínuas com foco total no cidadão.

Vale também ressaltar que seguimos com o compromisso de manter atualizado nossos manuais e processos.

3.1 Solicitações de Atendimento – 2025

Durante o **1º trimestre de 2025** foram registrados 4.828 atendimentos prestados ao cidadão no SAC do SENAI-DR/ES. Destes, 4.705 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, isso corresponde a 97,45% dos registros, sendo que outros 2,55% referem-se a suporte as unidades de ensino, através, principalmente, do telefone, onde é prestado um “pré-atendimento”.

Durante o **2º trimestre de 2025**, o número de atendimentos foi de 3.162. Desses, 3.079 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 97,37% dos atendimentos, enquanto os outros 2,63% (83 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

Durante o **3º trimestre de 2025**, o número de atendimentos foi de 3.193. Desses, 3.123 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 97,81% dos atendimentos, enquanto os outros 2,19% (70 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

No **4º trimestre de 2025**, o número de atendimentos caiu para 2046. Desses, 1962 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 95,89% dos atendimentos, enquanto os outros 4,11% (84 atendimentos) foram destinados ao suporte às unidades de ensino.

Esses dados demonstram a alta demanda por informações e esclarecimentos prestados pelo SAC, com uma pequena, mas consistente, necessidade de suporte direto às unidades de ensino ao longo do ano

3.1.1 Quantidade de pedidos de informação em 2025

A seguir será demonstrado a distribuição mensal, do total de registros feitos pelo SAC do SENAI-ES para atender aos cidadãos que procuraram nossos canais, durante o ano de 2025, tendo o total de 13.229 atendimentos.

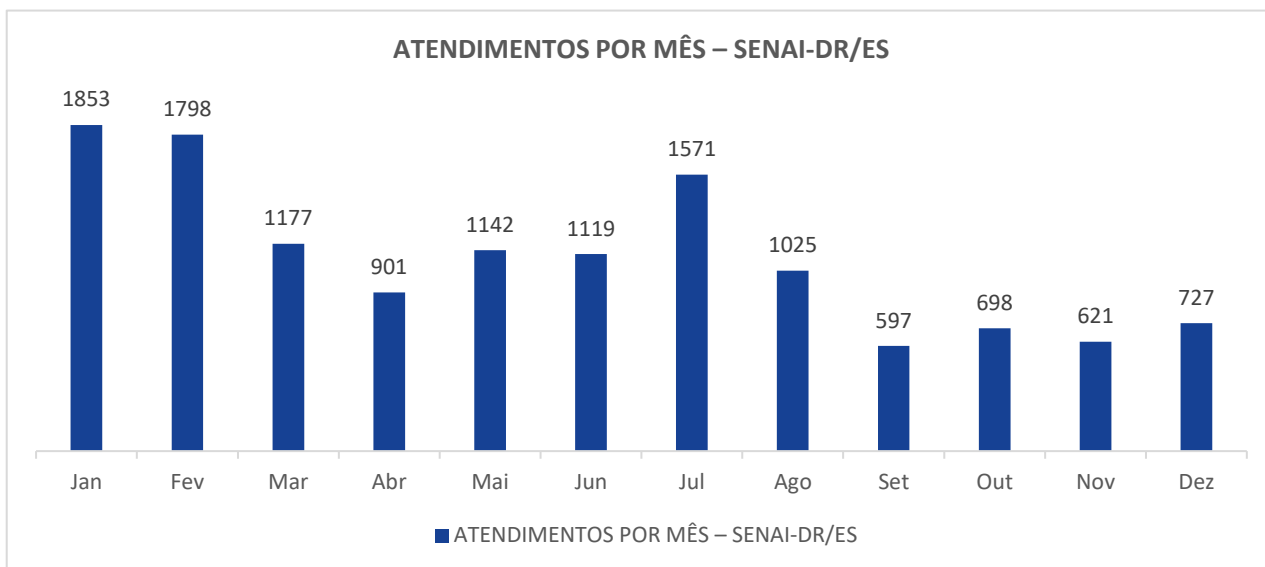


Grafico 1, Fonte: CRM Dynamics 365 e CRM Rubeus, relatório extraído em 14/01/2025 referente as solicitações mensais para a entidade de SENAI.

O gráfico¹ acima apresenta a quantidade de atendimentos registrados de janeiro a setembro. Observa-se uma concentração maior de ocorrências nos meses de janeiro (1.853) e fevereiro (1.798), seguida por uma nova elevação em julho (1.571). Esses três picos correspondem aos períodos de matrícula e entrada de novos alunos nos cursos técnicos (início do ano e meio do ano), o que tende a gerar maior volume de dúvidas e solicitações. No último trimestre de 2025, a solicitação referente a assuntos relacionados ao SENAI tende a ter um declínio no volume de solicitações no fim do período letivo.

3.1.2 Pedidos de informação recebidos por status de finalização:

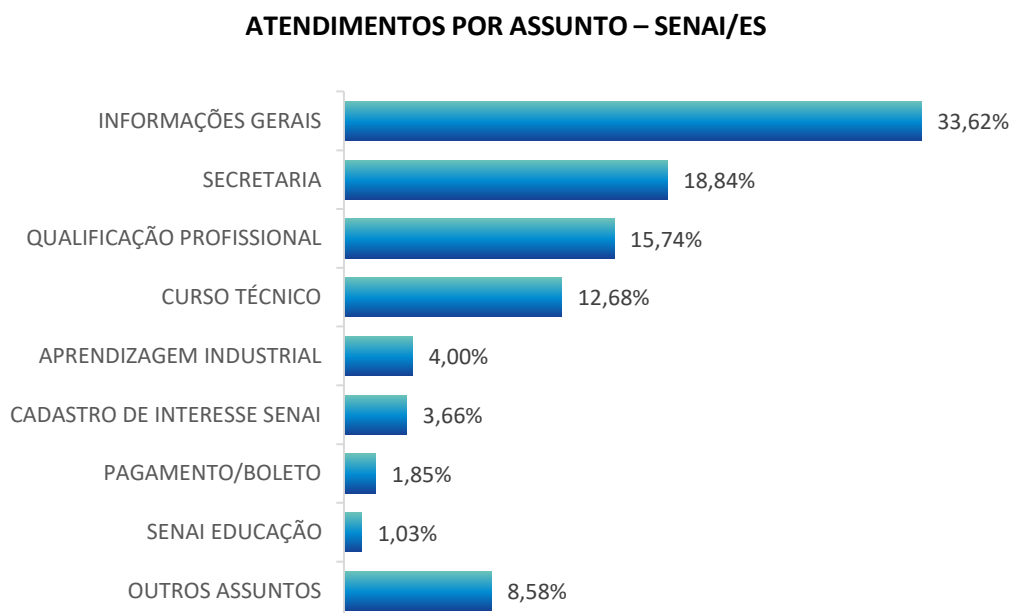
No ano de 2025, os dados referentes às ocorrências de atendimentos demonstram um desempenho positivo. Do total de atendimentos registrados, 95,29% foram resolvidos dentro do prazo, enquanto apenas 4,71% foram fora do prazo. Esses números indicam um nível de eficiência elevado no tratamento das demandas.

O percentual de ocorrências fora do prazo de 4,71%, o que evidencia um baixo índice de pendências ou atrasos nos atendimentos. Essa condição pode estar relacionada a casos mais recentes ou de maior complexidade, que ainda se encontram em andamento, mas que estão sob controle.

De forma geral, os resultados de 2025 demonstram que a gestão dos atendimentos tem alcançado altos padrões de resolutividade e qualidade, contribuindo para a confiança no serviço prestado e para a satisfação dos usuários.

3.1.3 Quantidade de pedidos de informação por assunto

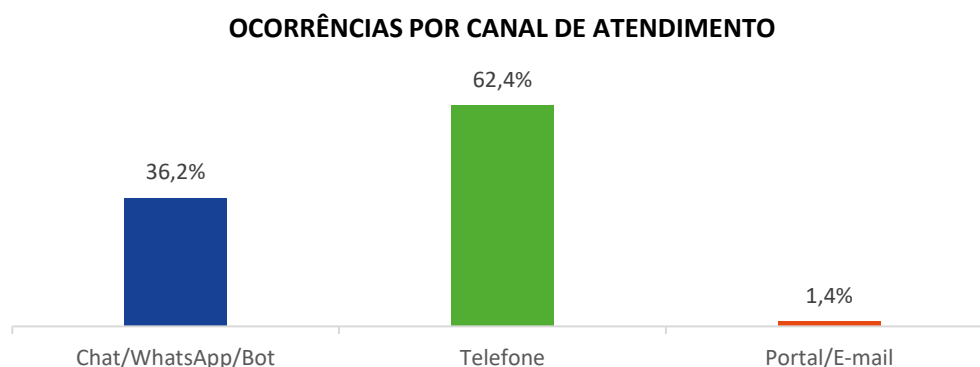
Durante o ano de 2025, o total de registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES foram distribuídos em classificações conforme a seguir.



No gráfico acima conseguimos acompanhar o comportamento dos cidadãos, que buscam os canais do SAC do SENAI-ES. Sendo o assunto “Informações Gerais” o mais buscado.

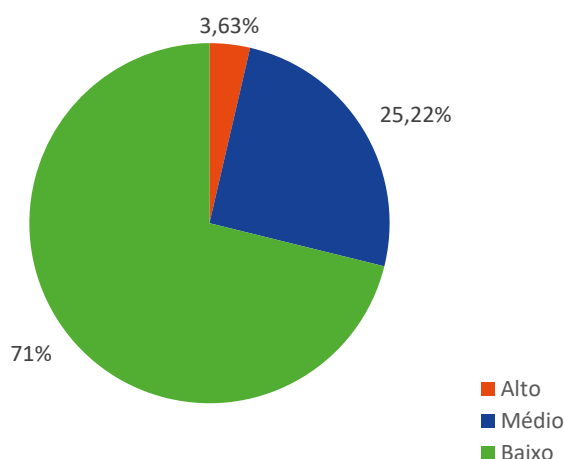
3.1.4 Pedidos de acesso à informação por meio de comunicação

Durante o ano de 2025, o total de registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES por meio de canal de comunicação foram distribuídos por canal de atendimento conforme a seguir:



3.1.5 Pedidos de acesso à informação por nível de complexidade

ATENDIMENTOS POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE



O gráfico apresenta a distribuição das atividades por nível de complexidade: baixo, médio e alto.

A maioria das atividades é de baixa complexidade, representando 71% (9.148 registros). As atividades de média complexidade correspondem a 25,22% (3.243 registros), enquanto as de alta complexidade são apenas 3,63% (467 registros).

3.2 Portal da Transparência

No ano de **2025** foi registrado apenas 1 solicitação de atendimento neste canal, e a plataforma apresenta funcionamento adequado.

4 Indicadores de Desempenho 2025

No ano de **2025**, nosso **SLA** no SENAI-DR-ES ficou acima dos 95% de registros respondidos dentro do prazo, consideramos como atendidos dentro do prazo os atendimentos finalizados com menos 24 horas entre abertura e o encerramento da ocorrência. (*SLA é a sigla para o termo em inglês Service Level Agreement. Traduzindo para o português, significa Acordo de Nível de Serviço*).

Vale ressaltar que seguimos buscando por melhorias nos processos para que as medições, por exemplo, de SLA fossem mais assertivas e de maneira que a consigamos medi-las com uma periodicidade cada vez mais dinâmica. Tornando-o, inclusive, um dos pilares de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.

5 Recomendações

O SENAI/ES reafirma seu compromisso com a melhoria contínua das atividades relacionadas aos canais de acesso à informação. Para isso, desenvolve diversas iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão, incluindo:

- Investimentos em ferramentas digitais;
- Participação em fóruns, eventos e campanhas (internas e externas) voltadas ao treinamento e capacitação dos colaboradores, em todos os níveis do processo de atendimento ao cidadão.

Destaca-se a importância da utilização de ferramentas de apoio à gestão, como:

- Business Intelligence (BI): essencial para apuração de resultados, acompanhamento de indicadores e suporte à tomada de decisões, com foco na melhoria dos processos;
- Customer Relationship Management (CRM): utilizado para o registro de demandas, emissão de protocolos e monitoramento dos atendimentos realizados.

Além disso, merecem destaque as iniciativas permanentes como:

- A revisão contínua de políticas internas, regulamentos e procedimentos dos canais de atendimento, garantindo maior clareza e alinhamento das condutas dos colaboradores;
- A busca constante pela melhoria do desempenho nas atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão, visando alcançar resultados cada vez mais eficientes em todos os indicadores de desempenho.

6 Conclusão

O Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso à Informação de 2025 evidencia a maturidade e a eficiência dos processos adotados pelo SENAI-ES no atendimento ao cidadão. Ao longo do ano, foi possível observar elevados índices de resolutividade, cumprimento de prazos e organização dos fluxos de atendimento, refletindo o compromisso da instituição com a transparência, a integridade e a qualidade dos serviços prestados.

A evolução contínua das ferramentas e processos, com destaque para a implementação do novo CRM (Rubeus) em 2025, contribuiu significativamente para a centralização das informações, o aprimoramento do controle das demandas e a oferta de um atendimento mais ágil, personalizado e humanizado. Os resultados apresentados demonstram que as ações adotadas estão alinhadas às diretrizes da Lei de Acesso à Informação e às boas práticas de governança e compliance.

Diante desse cenário, o SENAI-ES reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos canais de acesso à informação, mantendo investimentos em tecnologia, capacitação das equipes e revisão de procedimentos, com o objetivo de fortalecer a confiança da sociedade e assegurar um atendimento cada vez mais eficiente e transparente ao cidadão.