

Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação



2º Trimestre de 2026

Departamento Regional do Espírito Santo

Sumário

1	Introdução	2
2	Sistemas e processos de acesso à informação	5
2.1	SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	5
2.2	Ouvidoria	6
2.3	Processo de atendimento	7
2.3.1	Atendimento	7
2.3.2	Tratamento.....	7
2.3.3	Resposta	7
2.3.4	Atuação estratégica.....	7
3	Resultados e Informações Gerais.....	7
3.1	Solicitações de Atendimento – 1º e 2º trimestre de 2026	8
3.1.1	Quantidade de pedidos de informação no 1º e 2º trimestre de 2026	8
3.1.2	Pedidos de informação recebidos por status de finalização:	9
3.1.3	Quantidade de pedidos de informação por assunto	10
3.1.4	Pedidos de acesso à informação por meio de comunicação	10
3.1.5	Pedidos de acesso à informação por nível de complexidade – 2º trimestre	11
3.2	Portal da Transparência	11
4	Indicadores de Desempenho 2026.....	11
5	Recomendações	12
6	Conclusão.....	13

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 ao **1º e 2º trimestre de 2026**.

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 Geral 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 padronizados através da automação 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, base de conhecimento e processos.

3.1 Solicitações de Atendimento – 1º e 2º trimestre de 2026

Durante o **1º trimestre de 2026** foram registrados 3.468 atendimentos prestados ao cidadão no SAC do SENAI-DR/ES. Destes, 3.381 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, isso corresponde a 97,5% dos registros, sendo que outros 2,5% referem-se a suporte as unidades de ensino, através, principalmente, do telefone, onde é prestado um “pré-atendimento”.

No **2º trimestre de 2026**, o número de atendimentos foi de 2.780. Desses, 2.677 foram registros de Dúvidas e/ou Informações, correspondendo a 96,3% dos atendimentos, enquanto os outros 3,7% (103 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 no 1º e 2º trimestre de 2026

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 1º e 2º trimestre de 2026, tendo o total de 6.248 atendimentos no período.

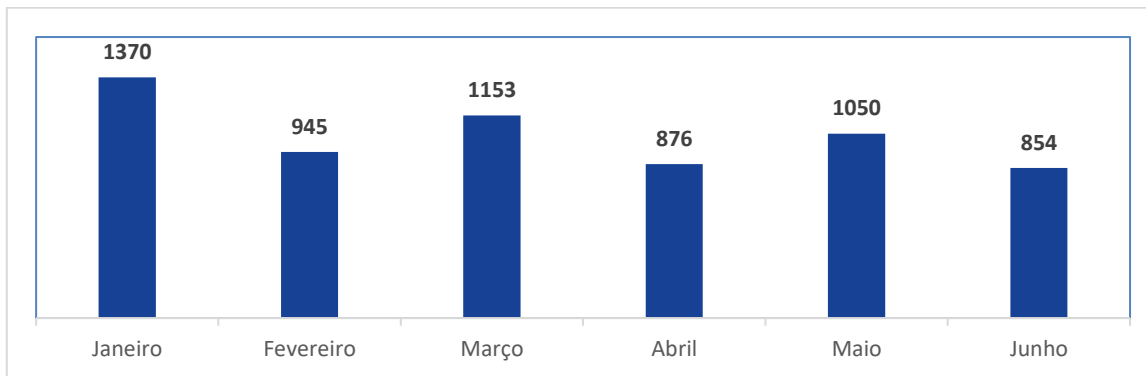


Gráfico 1, Fonte: CRM Dynamics 365 e CRM Rubeus, relatório extraído em 06/07/2026 referente as solicitações mensais para a entidade de SENAI.

O gráfico¹ acima demonstra o comportamento do cidadão do 1º e 2º trimestre de 2026, onde notamos fluxo constante, o que justifica essa padronização são as duas entradas de alunos que são feitas ao longo do ano, o que gera um fluxo contínuo de atendimentos e demandas.

3.1.2 Pedidos de informação recebidos por status de finalização:

No 1º trimestre de 2026, os dados referentes às ocorrências de atendimentos demonstram um desempenho positivo. Do total de atendimentos registrados, 94,75% foram resolvidos dentro do prazo, enquanto apenas 5,25% foram fora do prazo. Esses números indicam um nível de eficiência elevado no tratamento das demandas.

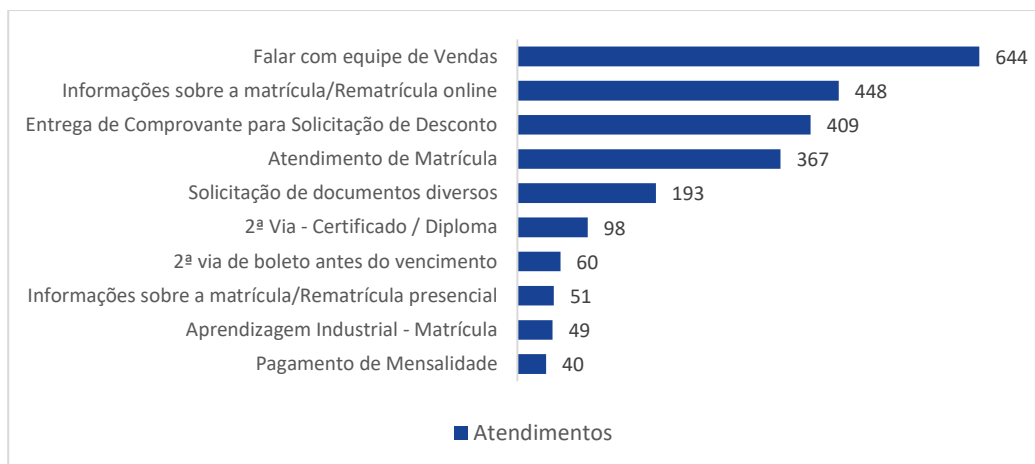
No 2º trimestre de 2026, os dados referentes às ocorrências de atendimentos demonstram um desempenho positivo. Do total de atendimentos registrados, 91,4% foram resolvidos dentro do prazo, enquanto apenas 8,6% foram fora do prazo. O percentual de ocorrências fora do prazo de 8,6%, o que evidencia um baixo índice de pendências ou atrasos nos atendimentos.

De forma geral, os resultados do segundo trimestre de 2026 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 2º trimestre de 2026, o s registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES foram distribuídos em classificações conforme a seguir.

ATENDIMENTOS POR ASSUNTO – SENAI/ES

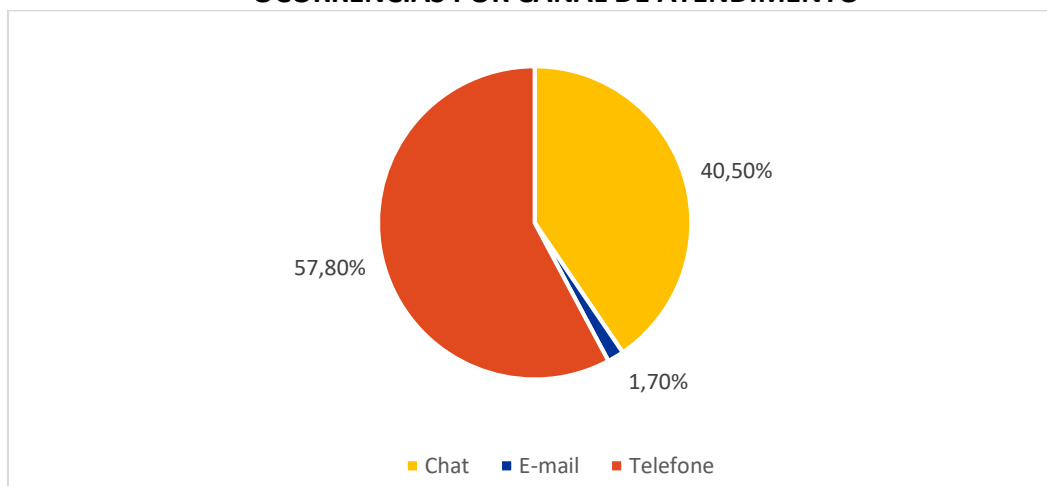


No gráfico acima conseguimos acompanhar o os 10 principais assuntos mais buscados pelos cidadãos, que buscam os canais do SAC do SENAI-ES. Sendo o assunto “Falar com equipe de Vendas” e “Informações sobre Matrícula/Rematricula” os mais buscados.

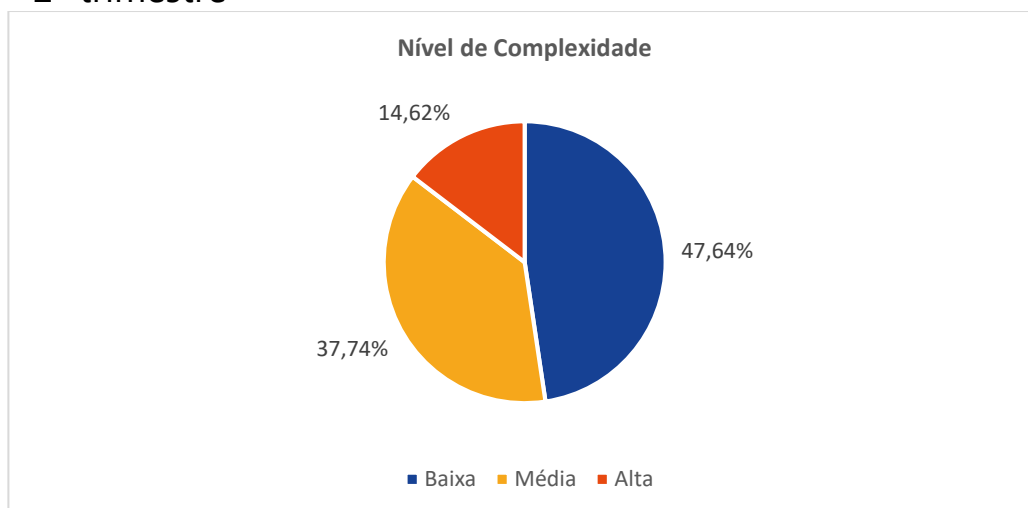
3.1.4 Pedidos de acesso à informação por meio de comunicação

No 2º trimestre de 2026, o total de registros feitos no SAC do SENAI-DR/ES por meio de canal de comunicação foram distribuidos por canal de atendimento conforme a seguir:

OCORRÊNCIAS POR CANAL DE ATENDIMENTO



3.1.5 Pedidos de acesso à informação por nível de complexidade – 2º trimestre



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

No 2º trimestre de 2026, a maioria das atividades é de baixa complexidade, representando 47,64%. As atividades de média complexidade correspondem a 37,74%, enquanto as de alta complexidade são apenas 14,62%.

3.2 Portal da Transparência

No **1º e 2º trimestre de 2026** não foram registradas solicitações neste canal, e a plataforma apresenta funcionamento adequado.

4 Indicadores de Desempenho 2026

No **2º trimestre de 2026**, nosso **SLA** no SENAI-DR-ES ficou acima dos 94,44% 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 do 2º trimestre de 2026, evidencia a maturidade e a eficiência dos processos adotados pelo SENAI-ES no atendimento ao cidadão. Ao longo desse período, 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. Ficamos acima da meta estabelecida e continuaremos no avanço com o compromisso de mantemos nosso nível de serviço acima da meta de 94% para 2026 das ocorrências resolvidas no prazo estabelecido.

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.