

# Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação

4º TRIMESTRE 2025

DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ

**SENAI** Serviço Nacional  
de Aprendizagem  
Industrial





# ÍNDICE

01

Sobre o  
Relatório

02

Serviço de  
Atendimento ao  
Cidadão - SAC

03

Ouvidoria

04

Resultados e  
Informações  
Gerais

05

Indicadores de  
Desempenho

06

Recomendações

07

Conclusão





## SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Amapá (SENAI/AP) para o ano de 2025 demonstra o compromisso contínuo da instituição com a transparência e a melhoria dos processos de comunicação com a sociedade. Atualizado trimestralmente, o documento apresenta os canais oficiais de acesso à informação do SENAI/AP, destacando especialmente o papel do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria.

Os canais de acesso à informação são regulamentados pelo art. 64-A do Decreto n.º 7.724/2012, que exige que entidades como o SENAI/AP, que recebem contribuições ou recursos públicos federais, estejam em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011). Esses canais são essenciais para garantir o direito do cidadão à informação. Dessa forma, foram definidas instâncias responsáveis pelo tratamento das demandas e pelos recursos: a Ouvidoria do SENAI/AP exerce a função de Responsável Superior, deliberando sobre recursos apresentados em casos de negativa de acesso ou omissão de resposta do SAC; já a Direção Regional atua como Responsável Máximo, instância recursal final no âmbito institucional.

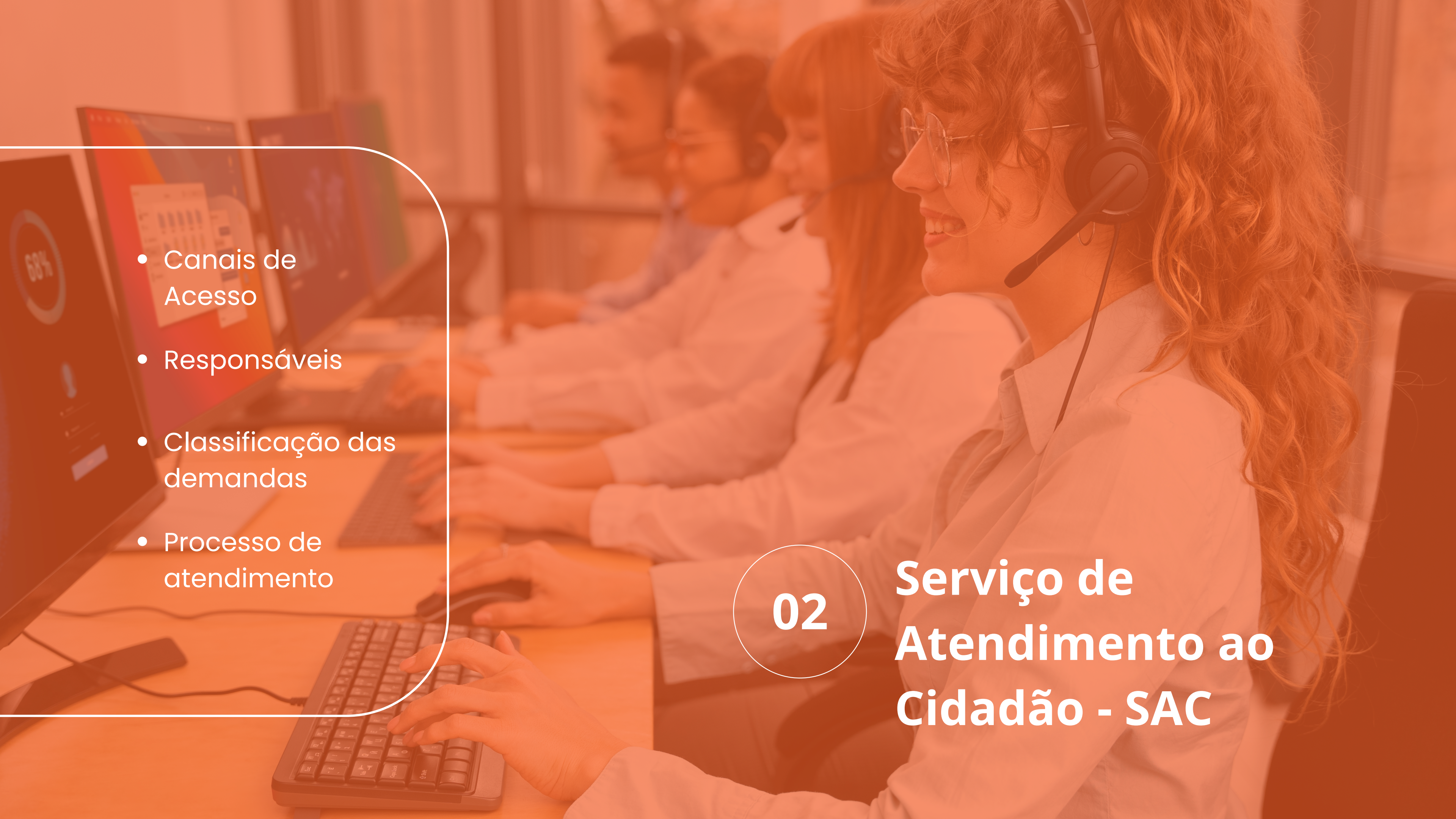
A integridade dos registros e o cumprimento de prazos são prioridades na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/AP. Para isso, são utilizados controles e sistemas que asseguram transparência e eficiência no atendimento às demandas da sociedade.

Entre janeiro e setembro de 2025, foi promovida ampla divulgação dos canais durante os eventos institucionais e e-mail marketing. Essa ação ressaltou a importância da contribuição de cada indivíduo para a construção de um ambiente mais justo e colaborativo.

Além disso, o ouvidor do SENAI/AP participou de uma certificação promovida pelo Sistema Indústria, fortalecendo e aprimorando a atuação para oferecer um atendimento eficiente e humanizado.

Essas iniciativas refletem o compromisso sólido do SENAI/AP em fortalecer a transparência e promover a participação ativa de todos no processo.



- 
- A background image of a call center with several agents wearing headsets and working at computers. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter. On the left, there is a white rounded rectangle containing a bulleted list. On the right, there is a white circle containing the number '02', followed by a large white title.
- Canais de Acesso
  - Responsáveis
  - Classificação das demandas
  - Processo de atendimento

**02**

## **Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC**





# Canais de Acesso

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AP é um canal essencial para garantir a transparência e o acesso à informação pela sociedade. Os cidadãos podem encaminhar seus pedidos de acesso à informação através de diversos meios, assegurando que suas demandas sejam atendidas de forma eficiente e transparente.

## Meios de acesso:

-  <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/sac/>
-  (96) 3084-8900
-  sac@sesisenaiap.org.br
-  <https://www.instagram.com/amapasenai/>
-  +55 96 8409-0639

Além desses canais, é disponibilizado ao usuário um conjunto de Perguntas Frequentes no Portal da Transparência do SENAI/AP.







A Coordenação de Comunicação Mercado e Marketing (CCOM) é responsável por receber, classificar e encaminhar as solicitações. Utilizando o sistema de registro de manifestações e outros meios disponíveis, a CCOM direciona as demandas às áreas técnicas adequadas para resposta, e após o recebimento devidas orientações, garante o retorno ao solicitante.

Se o cidadão não estiver satisfeito com a resposta à sua solicitação de informação ou qualquer outro assunto, poderá recorrer à Ouvidoria a qualquer momento.

Classificação por Complexidade	Descrição	Prazo
Baixa	Casos em que para análise da matéria, não se faz necessário o apoio do responsável superior ou máximo, podendo ser atendido diretamente pelo SAC.	7 (sete) dias
Média	Casos em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do responsável superior ou máximo.	7 (sete) dias
Alta	Casos em que a apreciação da matéria será de competência do responsável superior ou máximo.	20 (vinte) dias





Etapas de atendimento do SAC:





- Canais de Acesso
- Responsáveis
- Classificação das demandas
- Processo de atendimento

03

Ouvidoria





# Canais de Acesso

A Ouvidoria do SENAI/AP é responsável pela gestão dos relacionamentos entre a instituição e seus públicos, interno e externo. Sua função principal é resolver questões que possam afetar a satisfação das partes envolvidas. Para isso, a Ouvidoria recebe, analisa, organiza e resolve manifestações, mobilizando as áreas institucionais pertinentes para encontrar soluções.

Esse processo é essencial para subsidiar decisões estratégicas e melhorar os processos organizacionais e os serviços oferecidos.

Como a informação é o principal insumo da Ouvidoria, é crucial que as manifestações sejam corretamente classificadas de acordo com sua natureza, assunto e status, garantindo um tratamento eficiente e eficaz.

## Meios de acesso:



<https://www.ap.senai.org.br/transparencia-senai/integridade/ouvidoria/>



(96) 3084-8940



ouvidoria@sesisenaiap.org.br



Atendimento presencial  
Endereço: Av. Padre Júlio Maria  
Lombaerd, 2000 - Santa Rita, CEP:  
68.901-283 - Macapá/AP  
Horário de Atendimento: Segunda a  
sexta, de 08h às 12h e 14h às 18h.



## Classificação e prazos para análise das demandas da Ouvidoria:



O Decreto nº 7.724, de 2012, introduziu o direito do requerente de recorrer em casos de negativa ou omissão de resposta a pedidos de informação. Se o pedido for negado, a entidade requerida deve informar os motivos da negativa, e o cidadão pode questionar a decisão ou a ausência de justificativas. O recurso deve ser interposto em até 10 dias úteis após a negativa, e a autoridade responsável tem 5 dias úteis para emitir a resposta.

Além disso, o cidadão que não receber qualquer resposta de sua solicitação, pode apresentar uma reclamação por omissão. Esse recurso deve ser interposto no prazo de 10 dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido.





## Etapas de atendimento da Ouvidoria:





- Evolução dos Atendimentos
- Atendimentos por Assunto
- Atendimentos por canal

03

## Resultados e Informações Gerais









# SAC

Ao longo do 1º, 2º, 3º e 4º Trimestres de 2025, foram registrados 1.095 (mil e noventa e cinco) atendimentos, com um crescimento significativo de demandas, se comparado ao mesmo período em 2024, no qual foram computados 36 (trinta e seis) atendimentos no período de janeiro a dezembro, conforme relatório disponibilizado no Portal da Transparência.

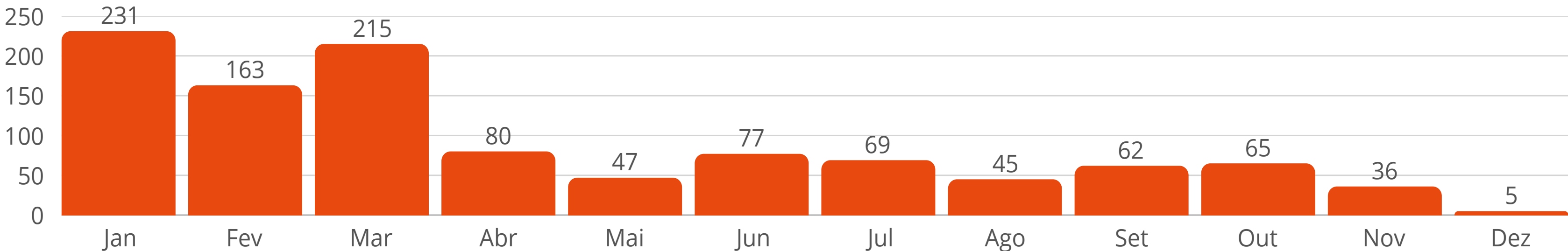
O canal mais utilizado para comunicação são as redes sociais oficiais da Instituição, representando 98,08% das demandas.

## Atendimento por Canal

-  Formulário no Portal da Transparência: 15
-  Telefone: 0
-  E-mail: 6
-  Mídias sociais: 1.074

## Evolução dos Atendimentos

● 2025

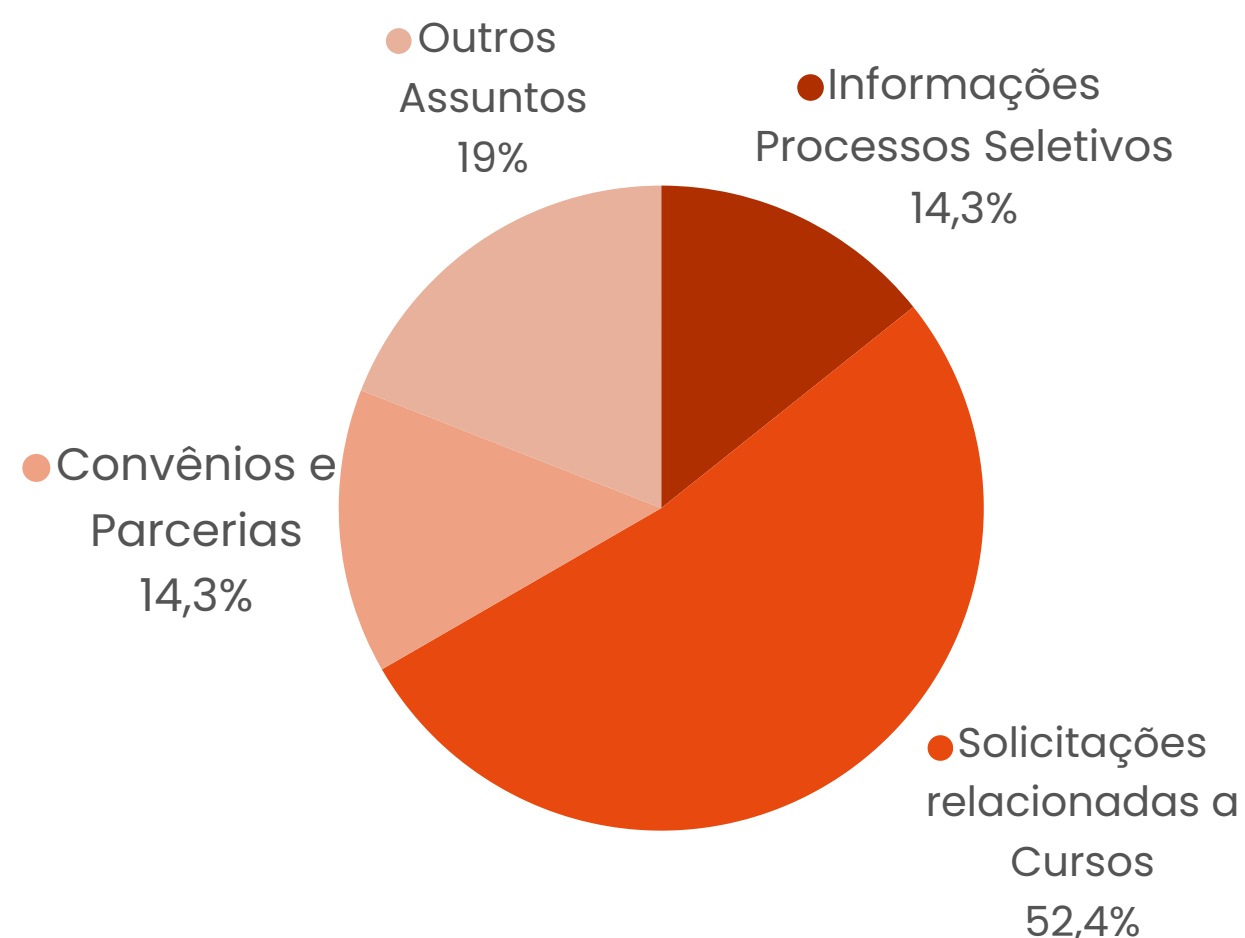






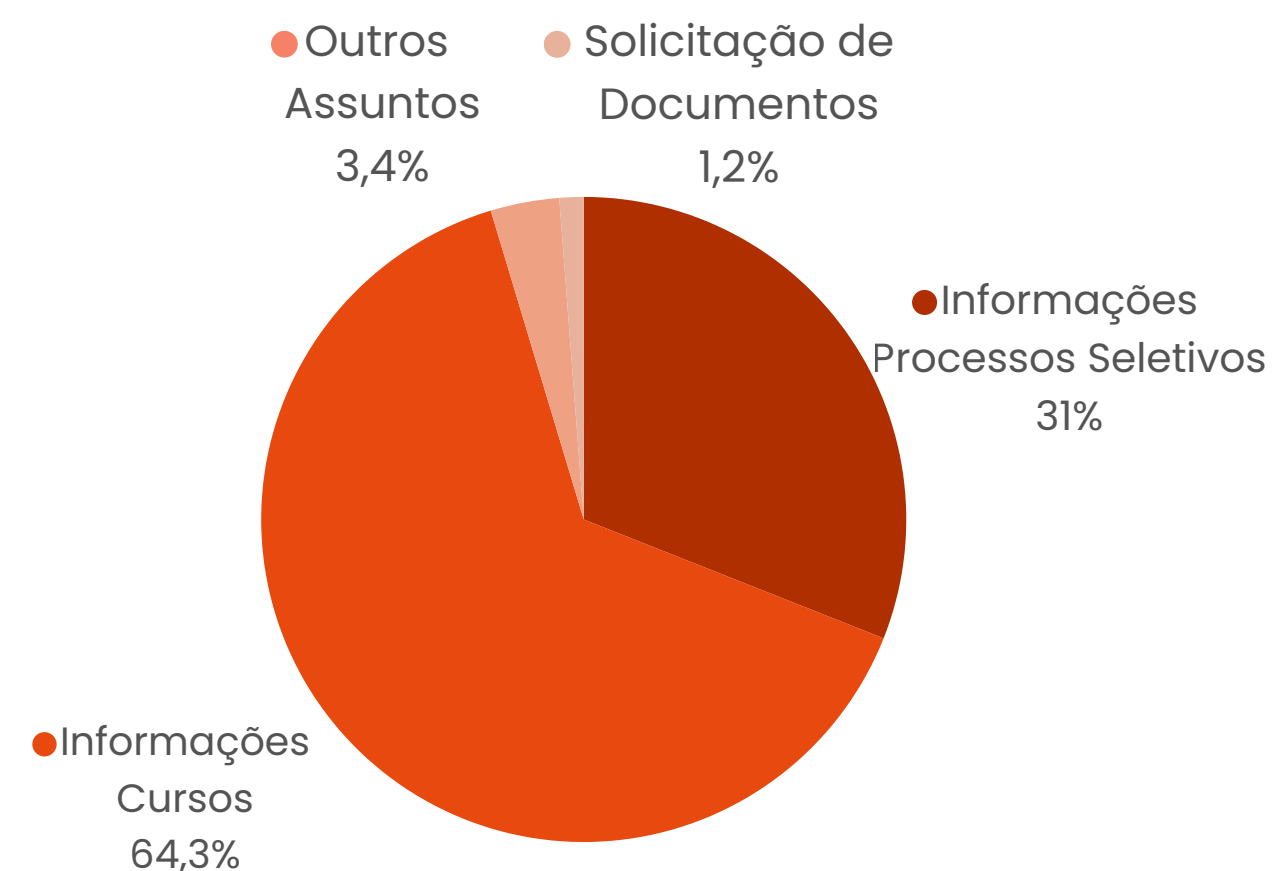
Nos atendimentos recebidos via Formulário Online disponibilizado no Portal da Transparência, e-mail e telefone, destacam-se as buscas por informações relacionadas aos cursos, convênios e parcerias.

### Atendimento por Tipo de Manifestação - Portal da Transparência, E-mail e Telefone



As demandas nas redes sociais englobam os canais oficiais do SENAI/AP no Instagram e Whatsapp. Passando a integrar o presente relatório por representar uma ferramenta útil na acessibilidade e comunicação com a sociedade, tendo como foco a busca por informações relacionadas aos cursos.

### Atendimento por Tipo de Manifestação - Redes Sociais











# Ouvidoria

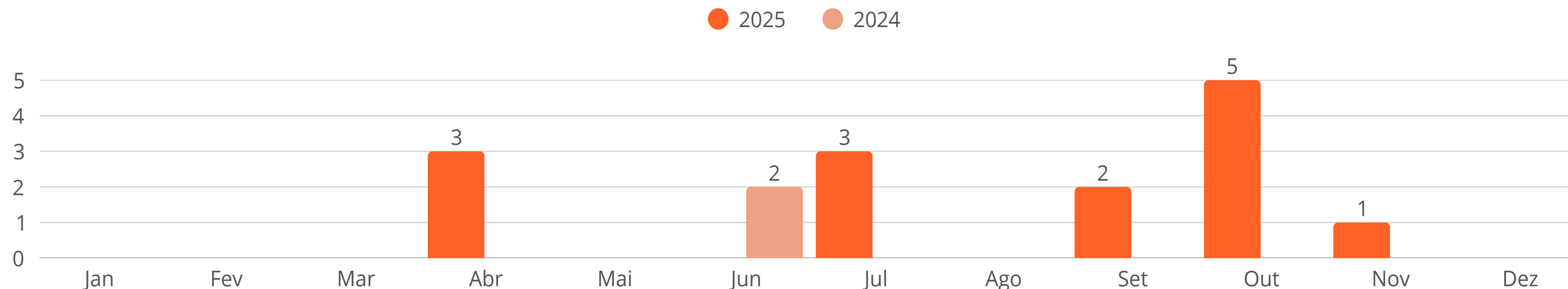
Ao longo do 1º, 2º, 3º e 4º Trimestres de 2025, foram registradas 14 (quatorze) ocorrências no canal de atendimento da Ouvidoria. Com um crescimento de demandas, se comparado ao mesmo período em 2024.

O canal mais utilizado para comunicação foi via formulário disponível no Portal da Transparência.

## Atendimento por Canal

-  Formulário no Portal da Transparência: 09
-  Telefone: 03
-  E-mail: 02
-  Atendimento presencial: 0

## Evolução dos Atendimentos

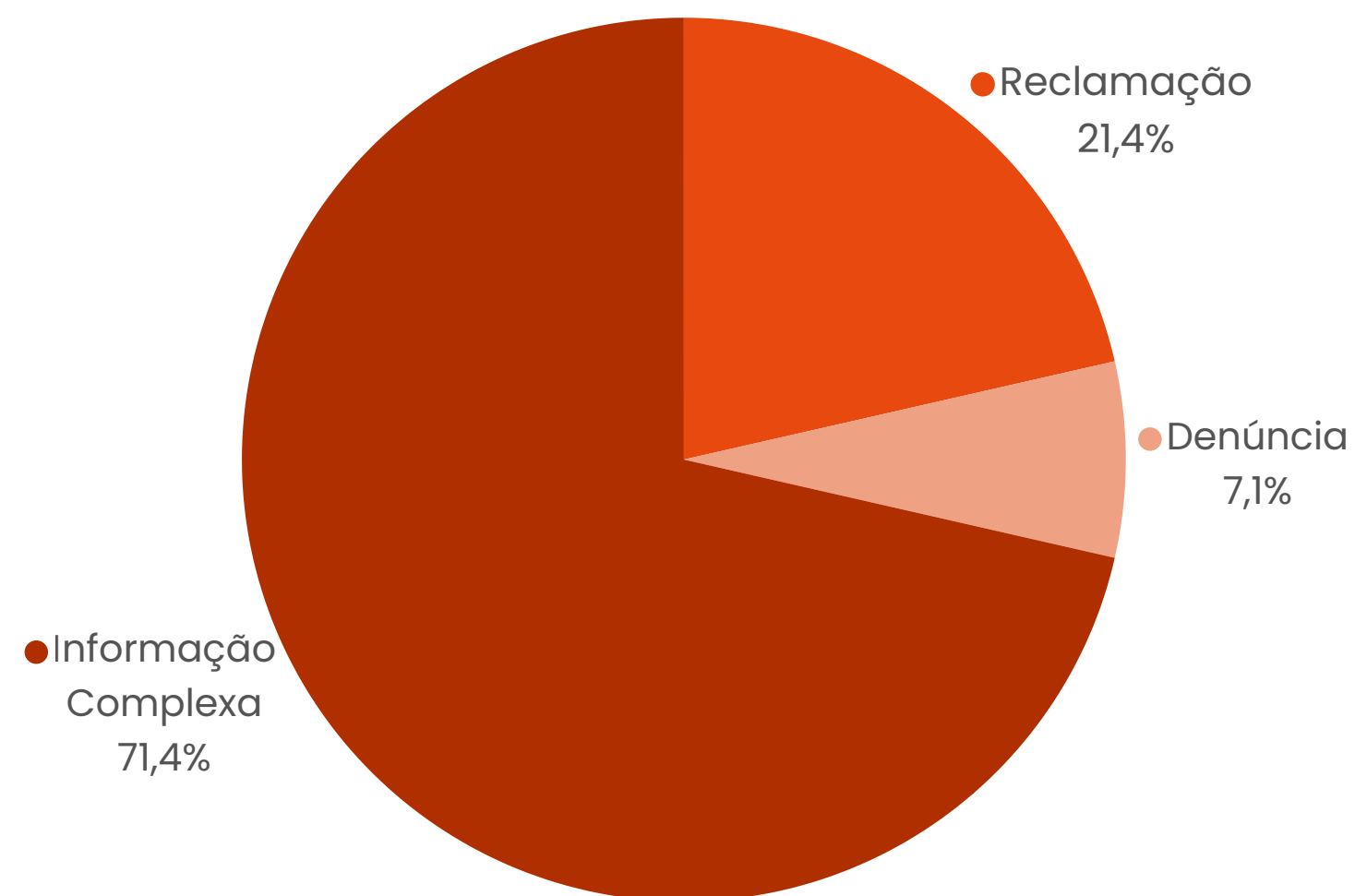


Nota: A ausência de dados em determinados meses indica que não houve registros de manifestações nesse período.





### Atendimento por Tipo de Manifestação



No período de janeiro a dezembro foram recebidas 14 (quatorze) manifestações através dos canais de atendimento da Ouvidoria. Sendo classificadas em:

- Denúncias: 01
- Reclamações: 03
- Críticas: 0
- Informação Complexa: 10
- Sugestão: 0
- Elogio: 0

Ressaltamos que as manifestações são acolhidas, avaliadas e respondidas de acordo com as diretrizes do manual da ouvidoria, garantindo sempre a proteção dos direitos do manifestante.



45 %

- Efetividade
- Tempo médio de resposta

27 %

65 %

35 %

05

## Indicadores de Desempenho





# SAC

## **Efetividade : 100%**

Fórmula de cálculo:

Quantidade de demandas atendidas / Total de demandas recebidas x 100.

## **Tempo Médio de Resposta de Demandas do Portal da Transparência: 3,8 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

## **Tempo Médio de Resposta de Demandas das Redes Sociais: 1,5 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

Para garantir a melhoria contínua do monitoramento e a excelência dos canais de acesso à informação, foram estabelecidos indicadores de desempenho com base na Lei de Acesso à Informação e no Programa de Compliance do SENAI Amapá.

Esses indicadores são estratégicos para que os gestores avaliem a conformidade, qualidade e eficiência das ferramentas e processos utilizados para registrar e tratar as demandas dos cidadãos, além de possibilitar a identificação de medidas necessárias para o aprimoramento contínuo dos canais de acesso à informação.

No decorrer do 1º, 2º, 3º e 4º trimestres de 2025, todas as demandas e pedidos de informações registrados foram respondidos adequadamente, representando 100% dos atendimentos.

No que diz respeito ao Tempo Médio de Resposta (TMR), indicador utilizado para mensurar a eficiência e a celeridade nos atendimentos realizado, os resultados demonstraram um desempenho altamente satisfatório.



# Ouvidoria

No âmbito da Ouvidoria, ao longo do 1º, 2º e 3º trimestres de 2025, todas as denúncias e demais ocorrências registradas foram respondidas adequadamente, representando 100% dos atendimentos.

No que diz respeito ao Tempo Médio de Resposta (TMR), indicador utilizado para mensurar a eficiência e a celeridade nos atendimentos realizado, os resultados do primeiro e segundo trimestre foram altamente satisfatórios.

No terceiro trimestre, das cinco manifestações recebidas, três foram respondidas fora do prazo, em razão de circunstâncias excepcionais que reduziram temporariamente a capacidade operacional da unidade. Medidas estão sendo implementadas para prevenir ocorrências semelhantes, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a eficiência.

No quarto trimestre todas as demandas foram atendidas tempestivamente.

Não houve registro de demandas escalonadas para a Diretoria de Operações em grau de recuso.

## **Efetividade : 100%**

Fórmula de cálculo:

Quantidade de demandas atendidas / Total de demandas recebidas x 100.

## **Tempo Médio de Resposta de Denúncias: 17 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 20 dias de resposta para denúncias.

## **Tempo Médio de Resposta de Demais Manifestações: 6,4 dias úteis**

Fórmula de cálculo:

Soma dos dias úteis de resposta\* / Total de demandas recebidas.

\*Considerando o prazo de 07 dias de resposta para reclamações, solicitação de informação complexa, elogios, críticas e sugestões.





# Acessibilidade

O Departamento Regional do Amapá (SENAI/AP) disponibiliza meios de acessibilidade em conformidade com a Lei nº 10.098 de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Os canais de acesso à informação do SENAI/AP, incluindo o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a seção de Perguntas Frequentes (FAQ) e a Ouvidoria, estão localizados na primeira página do Portal da Transparência, com visualização facilitada de todos os meios de contato. Esses canais também incluem ícones específicos, como recursos assistidos, avatar de Libras e áudio, para garantir que pessoas com deficiência possam acessar os conteúdos de forma irrestrita.



# Recomendações

Com base na análise dos resultados apresentados pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e pela Ouvidoria do SENAI Amapá, foram identificadas oportunidades de aprimoramento que visam fortalecer a qualidade do atendimento e a conformidade institucional.

Observa-se que a participação dos usuários na pesquisa de satisfação ainda pode ser ampliada; por isso, recomenda-se o desenvolvimento de estratégias que incentivem o engajamento dos cidadãos nesse processo, permitindo a representatividade das percepções e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

Verificou-se também a ausência de formalização do Procedimento Operacional Padrão (POP) do SAC, o que pode comprometer a padronização das atividades e a rastreabilidade das ações. Assim, recomenda-se a elaboração e oficialização do POP, assegurando maior eficiência, controle e alinhamento às diretrizes institucionais.

Além disso, identificou-se a necessidade de revisão dos processos internos do SAC, com foco na implementação de melhorias e adequações formalmente obrigatórias. Essa revisão deve ser conduzida com o acompanhamento da área de Compliance, garantindo que o planejamento das ações esteja em conformidade com os requisitos normativos e os princípios de governança corporativa.

Por fim, observou-se que o cumprimento dos prazos pela Ouvidoria pode ser otimizado. Recomenda-se, portanto, o alinhamento entre as áreas envolvidas quanto à observância dos prazos estabelecidos para resposta e tratamento das manifestações, promovendo maior previsibilidade, confiabilidade e efetividade no atendimento ao cidadão.





## Conclusão

Durante o período analisado, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria do SENAI Amapá apresentaram desempenho satisfatório, evidenciando avanços significativos na qualidade do atendimento ao público. Observa-se o comprometimento da instituição com a conformidade regulatória, bem como com a busca contínua pela excelência nos serviços prestados.

Esses avanços fortalecem o direcionamento estratégico da instituição, que deve manter o monitoramento contínuo e os ajustes necessários em seus processos, assegurando aderência aos princípios de responsabilidade, transparência e qualidade na gestão.



**SENAI** *Serviço Nacional  
de Aprendizagem  
Industrial*



Programa de  
**Compliance**