

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

*DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ
2º TRIMESTRE - 2026*

SENAI *Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial*

ÍNDICE

<i>SOBRE O RELATÓRIO</i>	<i>03</i>	<i>SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</i>	<i>04</i>	<i>RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS</i>	<i>08</i>
<i>Escopo, objetivos e governança.</i>		<i>Estrutura dos canais institucionais.</i>		<i>Panorama de atendimentos.</i>	
<i>INDICADORES DE DESEMPENHO</i>	<i>13</i>	<i>RECOMENDAÇÕES</i>	<i>13</i>	<i>CONCLUSÃO</i>	<i>14</i>
<i>Métricas de desempenho.</i>		<i>Aprimoramentos e oportunidades de melhoria.</i>		<i>Síntese institucional e conformidade final.</i>	
<i>CRÉDITOS</i>	<i>15</i>				

1 SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Amapá (SENAI/AP) disponibiliza à sociedade canais oficiais de acesso à informação, com o objetivo de assegurar o direito do cidadão à informação e fortalecer a transparência institucional. Os principais canais são o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), responsável pelo recebimento e tratamento inicial dos pedidos, e a Ouvidoria, que atua de forma complementar no relacionamento institucional e na apreciação de recursos.

O presente Relatório de Monitoramento tem por finalidade apresentar os resultados do acompanhamento dos sistemas, processos e controles relacionados ao atendimento das demandas de acesso à informação no âmbito do SENAI/AP, no 1º e 2º trimestre de 2026, evidenciando a conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e demais normativos aplicáveis.

O escopo avaliado compreende prioritariamente os pedidos formais de acesso à informação recebidos por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como os recursos eventualmente apreciados pela Ouvidoria. As demais manifestações, como elogios, sugestões, reclamações e denúncias, são apresentadas de forma segregada, com caráter informativo, não sendo consideradas pedidos de acesso à informação nos termos da LAI.

No âmbito institucional, a Ouvidoria do SENAI/AP atua como Responsável Superior, competindo-lhe decidir os recursos interpostos nos casos de negativa de acesso à informação ou de omissão de resposta pelo SAC. A Direção Regional do SENAI/AP exerce a função de Responsável Máximo, constituindo-se na instância recursal final para as decisões ou a inércia do Responsável Superior em matéria de acesso à informação.

Nesse contexto, a Coordenação de Controle e Compliance foi incumbida de monitorar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/AP, além de expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relacionadas ao tema.

Durante o período monitorado, o SENAI/AP adotou iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão dos canais de acesso à informação, incluindo ações de divulgação, capacitação e fortalecimento dos fluxos internos, com utilização de sistemas e controles que asseguram a integridade dos registros, o acompanhamento dos prazos e a rastreabilidade das informações. O Relatório de Monitoramento integra o conjunto de documentos da Prestação de Contas institucional e é divulgado com periodicidade trimestral, reforçando o compromisso do SENAI/AP com a transparência e a boa governança.

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O SENAI/AP dispõe de sistemas e processos estruturados para assegurar o acesso do cidadão às informações de interesse coletivo ou geral, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e demais normativos aplicáveis. Esses sistemas visam garantir transparência, rastreabilidade, controle de prazos e qualidade no atendimento às demandas recebidas.

Os canais oficiais de acesso à informação do SENAI/AP são o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a seção de Dúvidas Frequentes FAQ (Frequently Asked Questions) e a Ouvidoria, os quais atuam de forma integrada e complementar.

2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AP constitui o canal oficial de recebimento, registro e tratamento inicial das demandas de acesso à informação, assegurando ao cidadão a possibilidade de solicitar informações, acompanhar manifestações e obter respostas dentro dos prazos estabelecidos.

O SAC é responsável por receber os pedidos apresentados pelos cidadãos,

realizar a análise preliminar, classificar as demandas quanto à sua natureza e complexidade, encaminhá-las às áreas técnicas competentes e consolidar as respostas a serem prestadas, garantindo a rastreabilidade e a integridade dos registros ao longo de todo o processo.

2.2. CANAIS DE ACESSO DO SAC

Os pedidos de acesso à informação e demais manifestações podem ser encaminhados ao SENAI/AP por meio dos seguintes canais oficiais:

 <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/sac/>

 (96) 3084-8900

 sac@sesisenaiap.org.br

 <https://www.instagram.com/amapasenai/>

 +55 96 8409-0639

Esses canais possibilitam múltiplas formas de acesso ao cidadão, visando ampliar a acessibilidade e facilitar o contato com a Instituição.

2.3. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Após o recebimento, as manifestações são analisadas e classificadas conforme sua natureza e grau de complexidade, o que orienta o tratamento, os prazos de resposta e o nível de envolvimento das instâncias responsáveis.

As demandas são enquadradas, entre outras, como pedidos de informação, solicitações, elogios, sugestões, reclamações ou denúncias. Quando caracterizadas como pedidos formais de acesso à informação, passam a integrar o escopo da Transparência Passiva, nos termos da LAI.

Quanto ao grau de complexidade, adota-se a seguinte classificação:

- **Baixa Complexidade:** demandas que podem ser atendidas diretamente pelo SAC, com base em informações disponíveis ou procedimentos padronizados, com prazo de resposta de 7 (sete) dias;
- **Média Complexidade:** demandas que exigem análise complementar ou levantamento de informações junto às áreas técnicas, podendo requerer apoio do Responsável Superior ou Máximo, com prazo de resposta de 7 (sete) dias;
- **Alta Complexidade:** demandas que demandam análise aprofundada ou deliberação do Responsável Superior ou do Responsável Máximo, com prazo de resposta de até 20 (vinte) dias.

PROCESSO SIMPLIFICADO DE ATENDIMENTO

✓ **Recebimento**

Receber e gerar o protocolo da solicitação nos canais de atendimento

✓ **Tratamento**

Registrar, classificar e encaminhar para a área técnica responsável.

✓ **Resposta**

Analisar a pertinência e coerência da resposta recebida da área técnica, para posterior encaminhando da resposta ao manifestante, e aplicação da pesquisa de satisfação.

✓ **Recurso**

Em caso de insatisfação ou identificação de omissão no atendimento, o cidadão poderá acessar a instância recursal para prosseguimento do atendimento.

2.4. OUVIDORIA

A Ouvidoria do SENAI/AP atua como canal institucional responsável pela gestão das manifestações típicas de sua natureza, tais como reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, bem como instância recursal imediata nos casos relacionados a pedidos de acesso à informação.

Além de promover o diálogo entre a Instituição e seus públicos, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento contínuo dos processos, subsidiando a gestão com informações relevantes decorrentes das manifestações recebidas.

2.5. CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA

Os pedidos de acesso à informação e demais manifestações podem ser encaminhados ao SENAI/AP por meio dos seguintes canais oficiais:

 <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.



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.



No âmbito da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e do Decreto nº 7.724/2012, a Ouvidoria atua também como instância recursal imediata (Responsável Superior) nos casos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos ou respondidos pelo SAC.

Conforme previsto no Decreto nº 7.724/2012, o cidadão poderá interpor recurso nas seguintes hipóteses:

- Recurso por negativa, apresentado quando houver negativa total ou parcial do pedido de acesso à informação, ausência de justificativa ou discordância das razões apresentadas. O prazo para interposição é de até 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da negativa, cabendo à autoridade competente apreciar e responder o recurso em até 5 (cinco) dias úteis;
- Recurso por omissão, apresentado quando não houver qualquer resposta ao pedido de informação. O recurso poderá ser interposto no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido, devendo a autoridade competente apreciar e responder em até 5 (cinco) dias úteis.

Persistindo a inconformidade após a decisão da Ouvidoria, o recurso será encaminhado à Direção Regional do SENAI/AP, que atua como instância recursal final (Responsável Máximo) no âmbito institucional, competindo-lhe deliberar sobre as decisões ou eventual inércia do Responsável Superior.

3

RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

Este tópico apresenta os resultados do monitoramento dos canais oficiais de acesso à informação do SENAI/AP, referentes ao 1º e 2º trimestres de 2026, com o objetivo de demonstrar à sociedade o volume de atendimentos realizados, bem como o desempenho dos processos relacionados à transparência passiva.

As informações apresentadas contemplam os pedidos de acesso à informação e demais manifestações recebidas, permitindo ao cidadão compreender o funcionamento dos canais, a demanda registrada no período e a evolução dos procedimentos adotados pela Instituição.

3.1. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS - SAC

No período monitorado, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AP registrou 201 (duzentos e um) atendimentos, abrangendo manifestações encaminhadas pelos diferentes canais disponibilizados ao público, não sendo registrados pedidos de acesso à informação nos termos da LAI.

Os atendimentos registrados no período foram realizados por meio dos seguintes canais: Portal da Transparência; E-mail institucional; Atendimento Telefônico e Redes sociais institucionais.



Atendimentos por Canal e Evolução dos Atendimentos - SAC

Formulário no Portal da Transparência **3,48%**



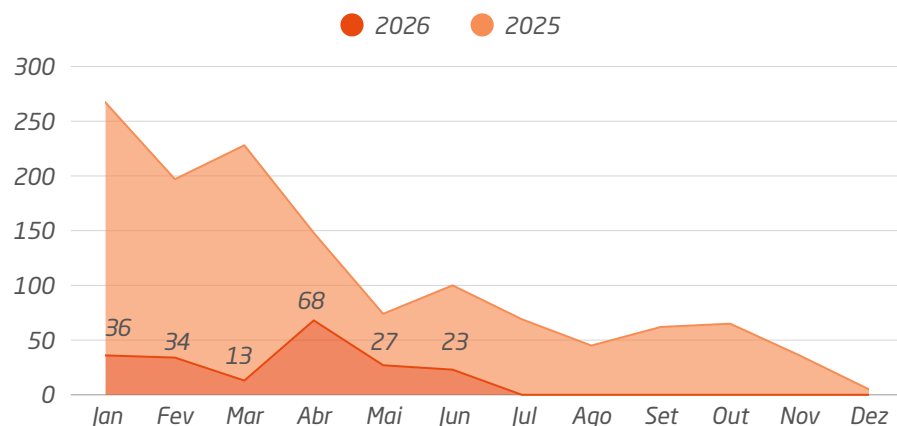
Telefone **0%**



E-mail **0,50%**



Redes Sociais **96,02%**

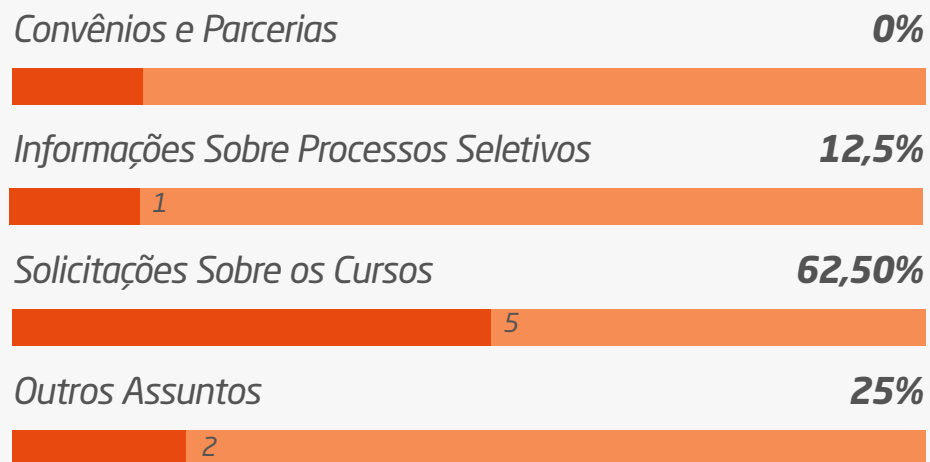


A predominância de solicitações via redes sociais institucionais evidencia o comportamento do cidadão na busca por informações e reforça a importância de orientar quanto à formalização dos pedidos de acesso à informação nos canais oficiais, garantindo rastreabilidade, controle de prazos e conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

Observa-se que o volume de atendimentos reflete o uso dos canais institucionais como principal meio de interação entre o cidadão e o SENAI/AP, evidenciando a relevância do SAC como canal central da transparência passiva.

Quando comparado a períodos anteriores, verifica-se uma redução de demandas, o que pode estar associado a fatores como a ampliação da transparência ativa, ações de divulgação dos canais ou maior clareza de informações disponibilizadas no Portal da Transparência.

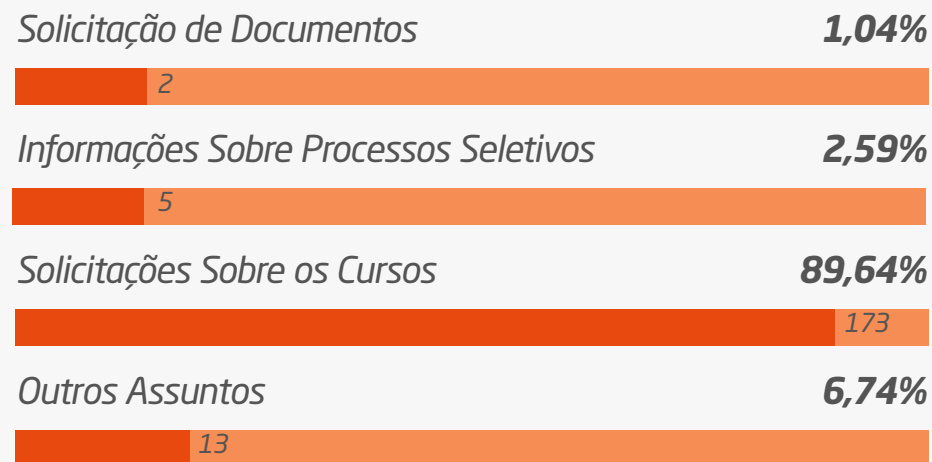
Atendimento por Tipo de Manifestação - Portal da Transparência, E-mail e Telefone



As demandas registradas foram classificadas conforme a sua natureza e grau de complexidade, permitindo melhor organização do tratamento e definição dos prazos de resposta.

A maior concentração de demandas classificadas como baixa e média complexidade indica maturidade dos fluxos internos e padronização das respostas, enquanto casos de maior complexidade demandaram atuação das instâncias competentes, conforme previsto nos procedimentos institucionais.

Atendimento por Tipo de Manifestação - Redes Sociais



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

As demandas nas redes sociais englobam os canais oficiais do SENAI/AP no Instagram e Whatsapp, por representarem ferramentas úteis na acessibilidade e comunicação com a sociedade, tendo como foco a busca por informações relacionadas aos cursos e processos seletivos.

3.2. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

No 1º e 2º trimestre de 2026, o canal de Ouvidoria do SENAI/AP registrou 03 manifestações, sem pedidos formais de acesso à informação, seja na condição de recurso por negativa ou por omissão de resposta do SAC, o que representa uma redução de demandas, se comparado ao mesmo período em 2025.

Quando aplicável, os dados demonstram a atuação da Ouvidoria como instância de diálogo institucional e, quando acionada, como instância recursal imediata nos pedidos de acesso à informação.

A ausência ou baixo volume de registros será acompanhada nos próximos ciclos de monitoramento, a fim de avaliar tendências e identificar oportunidades de fortalecimento da divulgação e acessibilidade do canal.

Atendimentos por Canal e Evolução dos Atendimentos -Ouvidoria

Formulário no Portal da Transparência **66,66%**



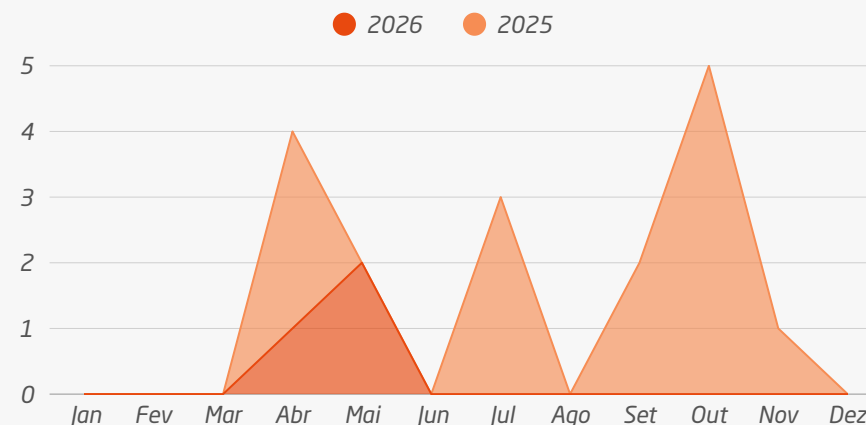
Telefone **0%**



E-mail **33,33%**



Atendimento Presencial **0%**



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



No período de janeiro a junho foram recebidas 03 (três) manifestações através dos canais de atendimento da Ouvidoria. Sendo classificadas em:

- Acesso à informação: 0;
- Crítica: 0;
- Denúncia: 0;
- Elogio: 0;
- Informação Complexa: 3;
- Reclamação: 0;
- Sugestão: 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.

4 INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento dos canais de acesso à informação do SENAI/AP tem como finalidade avaliar a qualidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos pedidos de acesso à informação registrados nos canais oficiais, bem como a adequação dos controles existentes, em cumprimento das disposições da Lei de Acesso à Informação e das diretrizes do Programa de Compliance, que orientam os procedimentos de transparência passiva e o atendimento ao cidadão.

Os indicadores de desempenho utilizados permitem acompanhar, de forma objetiva, o comportamento das demandas recebidas, a observância dos prazos legais, a resolutividade dos atendimentos e a efetividade dos fluxos internos de tratamento.

4.1. INDICADORES MONITORADOS - SAC

Os resultados dos indicadores demonstram desempenho satisfatório, com elevado índice de efetividade e atendimento dentro dos prazos previstos.

O Tempo Médio de Resposta apurado reflete a agilidade e eficiência dos fluxos internos adotados.

EFETIVIDADE

Percentual de demandas respondidas em relação ao total de demandas recebidas no período.

100%

Fórmula de cálculo:
Quantidade de demandas atendidas / Total de demandas recebidas x 100.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE DEMANDAS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Média de dias úteis utilizados para o atendimento das demandas, por canal de acesso.

3,5

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

Média de dias úteis utilizados para o atendimento das demandas, por canal de acesso.

1,5

Fórmula de cálculo:
Soma dos dias úteis de resposta* / Total de demandas recebidas.
*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

4.2. INDICADORES MONITORADOS - OUVIDORIA

No âmbito da Ouvidoria, ao longo do 1º e 2º trimestre de 2026, 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.

Não houve registo de demandas escalonada para a Diretoria de Operações em grau de recurso.

EFETIVIDADE

Percentual de demandas respondidas em relação ao total de demandas recebidas no período.



Fórmula de cálculo:
 $\text{Quantidade de demandas atendidas} / \text{Total de demandas recebidas} \times 100.$

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE DEMANDAS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Média de dias úteis utilizados para o atendimento das demandas, por canal de acesso.



Fórmula de cálculo:
 $\text{Soma dos dias úteis de resposta}^* / \text{Total de demandas recebidas}.$
*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE DEMANDAS DAS REDES SOCIAIS

Média de dias úteis utilizados para o atendimento das demandas, por canal de acesso.



Fórmula de cálculo:
 $\text{Soma dos dias úteis de resposta}^* / \text{Total de demandas recebidas}.$
*Considerando o prazo de 07 dias de resposta.

5 RECOMENDAÇÕES

A partir das análises realizadas no período monitorado, foi possível verificar que o SENAI/AP dispõe de procedimentos e controles estruturados para a gestão dos canais de acesso à informação, com utilização de sistemas que asseguram o registro das demandas, o acompanhamento dos prazos e a rastreabilidade das ações realizadas.

Durante o período, destacam-se iniciativas voltadas ao fortalecimento da transparência e da comunicação com o cidadão, tais como ações de divulgação dos canais institucionais, utilização de ferramentas digitais para gestão das demandas, capacitação de profissionais envolvidos no atendimento e aprimoramento dos fluxos internos relacionados ao tratamento das solicitações.

No tocante às oportunidades de melhoria, recomenda-se:

- a continuidade do aperfeiçoamento dos procedimentos internos do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), com foco na padronização, clareza dos fluxos e fortalecimento da formalização dos pedidos de acesso à informação nos canais oficiais;*
- o estímulo à participação dos cidadãos em instrumentos de avaliação*

da qualidade do atendimento, como pesquisas de satisfação, de modo a ampliar a percepção qualitativa sobre os serviços prestados.

- no acompanhamento sistemático dos indicadores de desempenho, visando identificar tendências e oportunidades de ajuste nos processos.*

Em relação à Ouvidoria, destaca-se que o baixo número de demandas no período monitorado deverá ser acompanhado nos próximos ciclos, a fim de avaliar se decorre de maior resolutividade do SAC, do fortalecimento da transparência ativa ou da necessidade de intensificação das ações de divulgação e orientação quanto ao papel da Ouvidoria como instância recursal e canal de manifestação qualificada.

Ressalta-se que as recomendações apresentadas estão diretamente vinculadas ao escopo do monitoramento e aos processos avaliados neste relatório, cabendo aos gestores responsáveis acompanhar sua implementação, avaliar sua efetividade e promover os ajustes necessários, com vistas ao aprimoramento contínuo dos canais de acesso à informação e ao fortalecimento da transparência institucional.

6 CONCLUSÃO

O monitoramento dos canais de acesso à informação do SENAI/AP no período analisado demonstra evolução na gestão da transparência passiva, com consolidação dos fluxos de atendimento, utilização de sistemas de controle e observância dos prazos e procedimentos estabelecidos na legislação e nos normativos institucionais.

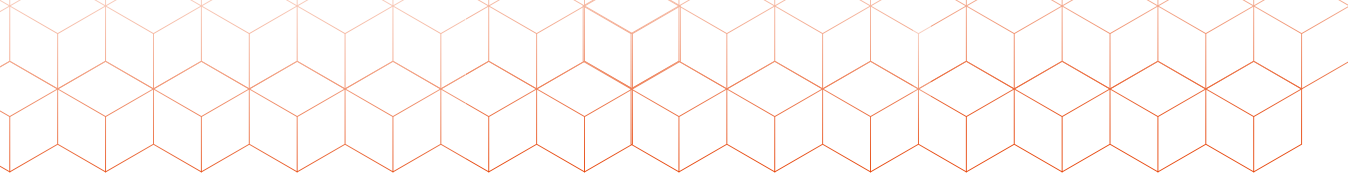
As ações implementadas contribuíram para o fortalecimento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e para a melhoria dos controles relacionados à integridade e à rastreabilidade das informações. Permanecem como pontos de atenção o acompanhamento das oportunidades de melhoria identificadas e a observação contínua do funcionamento da Ouvidoria, especialmente quanto à ausência de demandas no período.

O Relatório de Monitoramento cumpre seu papel como instrumento de reporte externo, evidenciando o compromisso do SENAI/AP com a transparência, a conformidade normativa e a melhoria contínua do relacionamento com a sociedade.

SENAI Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial



Programa de
Compliance



SENAI - Departamento Regional do Amapá

Paulo Mól Júnior

Diretor Regional

Alyne Vieira Silva Barbosa

Diretora de Operações

Jean Alves

Diretor Jurídico

Eduardo Augusto Costa

Gerente Executivo Corporativo

**Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de
Acesso à Informação SENAI-DR/AP**

Coordenação de Controle e Compliance

SENAI *Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial*



<https://www.ap.senai.br/>



[instagram.com/amapasenai](https://www.instagram.com/amapasenai)



twitter.com/senaiamapa



[fb.com/senaiamapa](https://www.facebook.com/senaiamapa)



[linkedin.com/senaiamapa](https://www.linkedin.com/senaiamapa)