RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ
3º TRIMESTRE - 2026

SENAI
DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ

ÍNDICE

SOBRE O RELATÓRIO 03
Escopo, objetivos e governança.

SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 04
Estrutura dos canais institucionais.

RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS 08
Panorama de atendimentos.

INDICADORES DE DESEMPENHO 13
Métricas de desempenho.

RECOMENDAÇÕES 13
Aprimoramentos e oportunidades de melhoria.

CONCLUSÃO 14
Síntese institucional e conformidade final.

CRÉDITOS 15

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, 2º e 3º 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

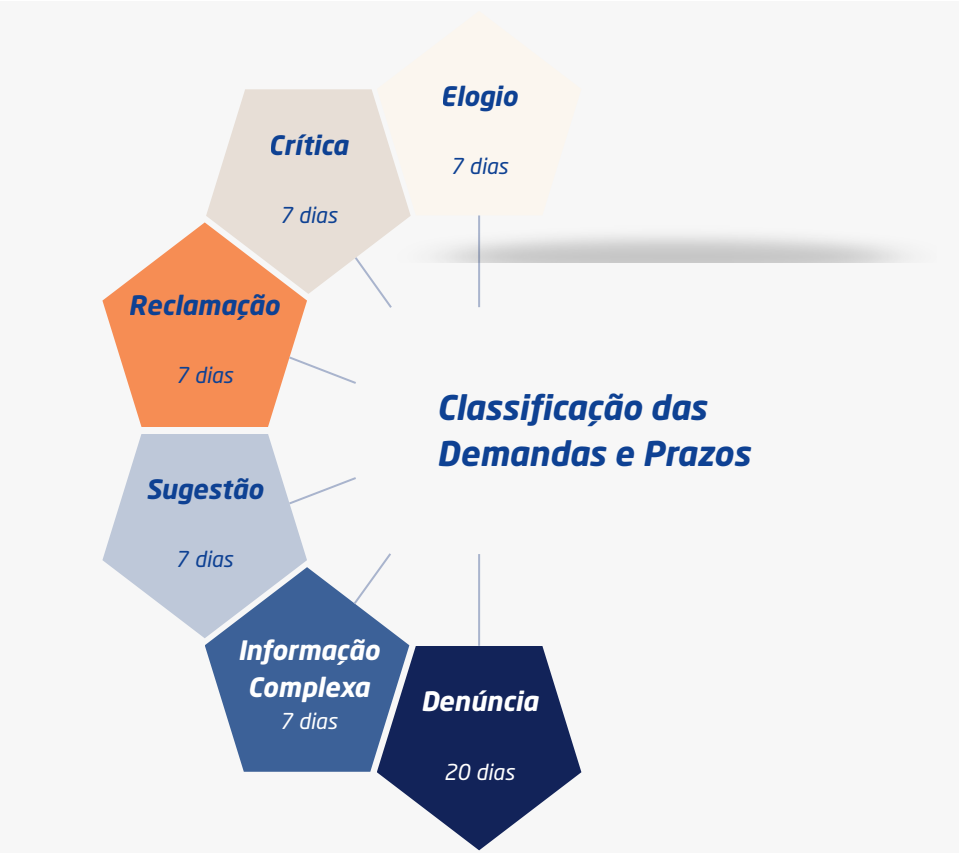
Os pedidos de acesso à informação e demais manifestações podem ser encaminhados ao SENAI/AP por meio dos seguintes canais oficiais:

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, 2º e 3º trimestre 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.



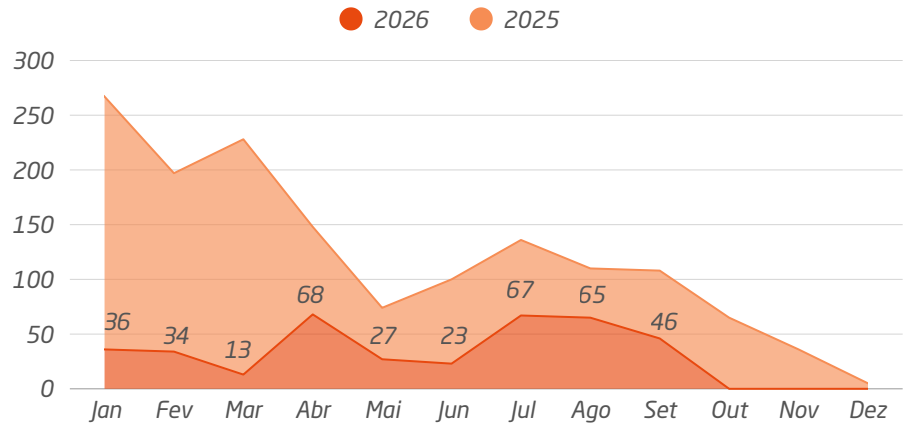
3.1. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS - SAC

No período monitorado, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/AP registrou 379 (trezentos e setenta e nove) 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	3,17%
Telefone	0%
E-mail	0,26%
Redes Sociais	96,57%

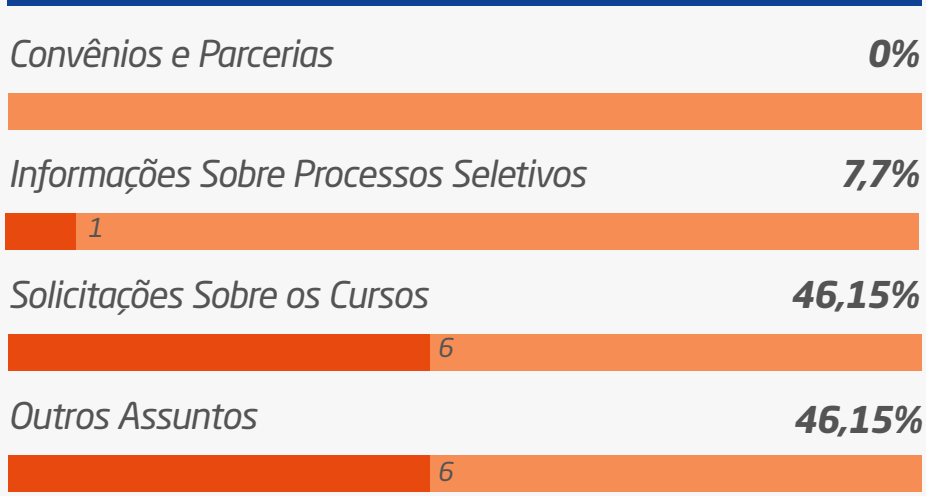


A predominância de solicitações via redes sociais institucionais evidencia o comportamento do cidadão na busca por informações e reforça a importância de orientar quanto à formalização dos pedidos de acesso à informação nos canais oficiais, garantindo rastreabilidade, controle de prazos e conformidade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

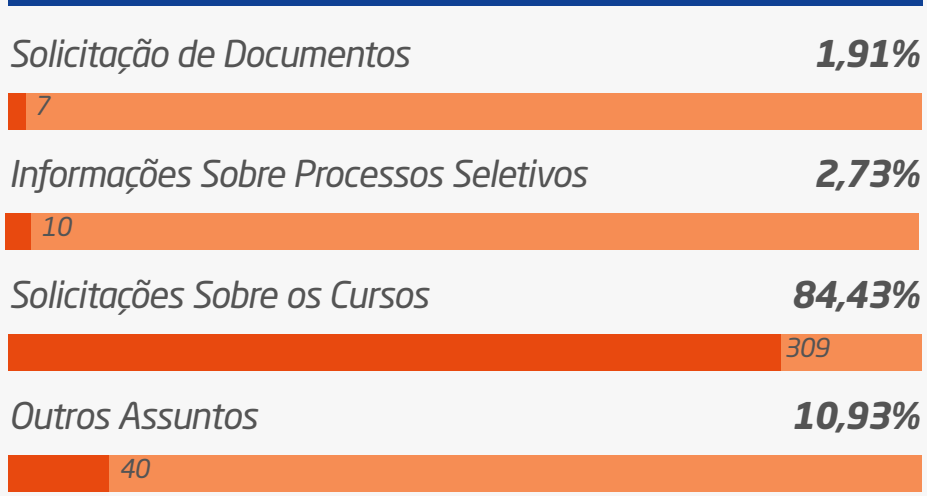
Observa-se que o volume de atendimentos reflete o uso dos canais institucionais como principal meio de interação entre o cidadão e o SENAI/AP, evidenciando a relevância do SAC como canal central da transparência passiva.

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



Atendimento por Tipo de Manifestação - Redes Sociais



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.

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.

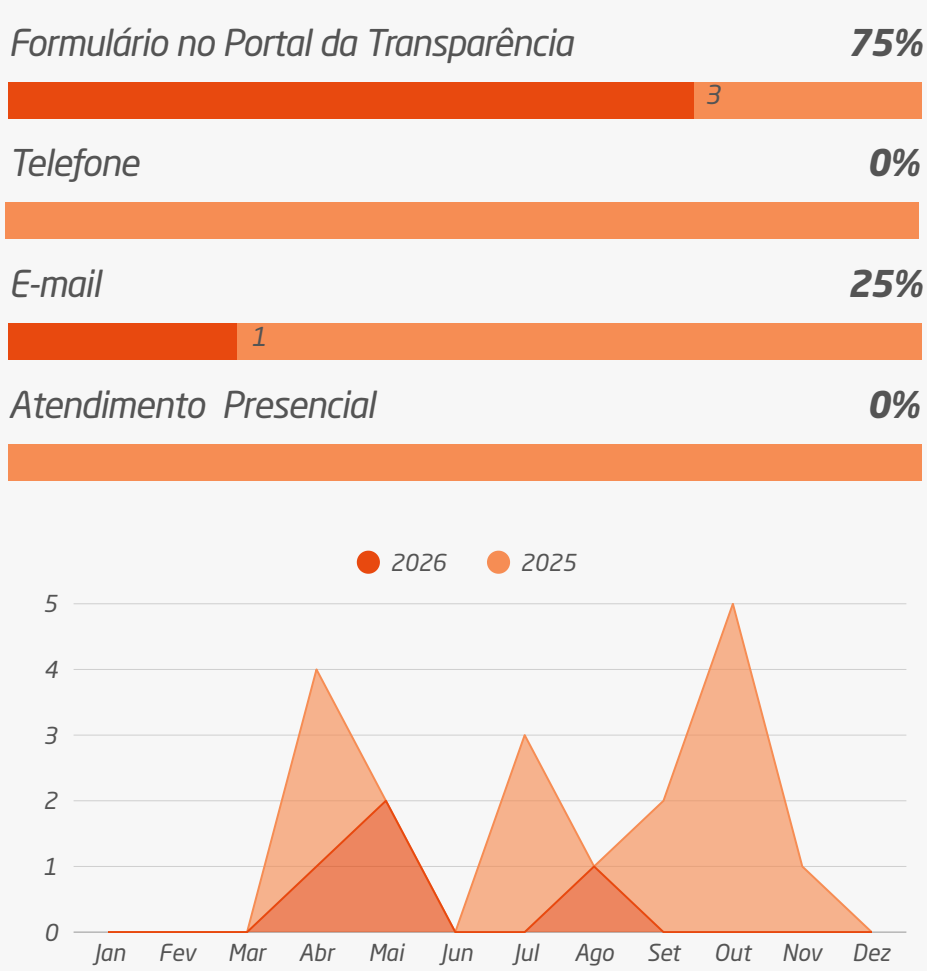
3.2. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

No 1º, 2º e 3º trimestre de 2026, o canal de Ouvidoria do SENAI/AP registrou 04 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.

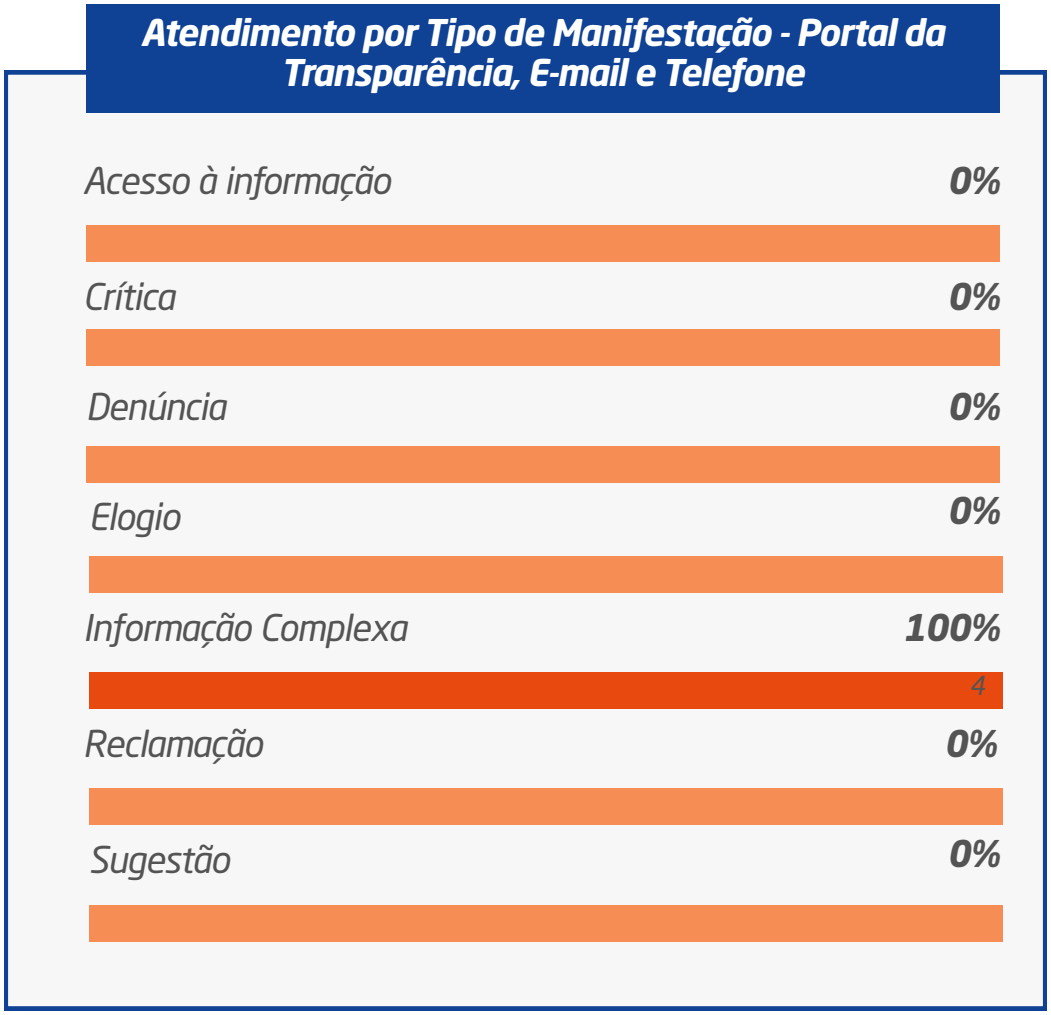
Quando aplicável, os dados demonstram a atuação da Ouvidoria como instância de diálogo institucional e, quando acionada, como instância recursal imediata nos pedidos de acesso à informação.

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



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



No período de janeiro a setembro foram recebidas 04 (quatro) manifestações através dos canais de atendimento da Ouvidoria. Sendo classificadas em:

- *Acesso à informação: 0;*
- *Crítica: 0;*
- *Denúncia: 0;*
- *Elogio: 0;*
- *Informação Complexa: 4;*
- *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.



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.



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.



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, 2 e 3º 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:
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.



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.



Fórmula de cálculo:
Soma dos dias úteis de resposta / 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

twitter.com/senaiamapa

fb.com/senaiamapa

linkedin.com/senaiamapa