

20

26

3º TRIMESTRE

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

SENAI-DR/RO

SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO



MARCELO THOMÉ DA SILVA DE ALMEIDA
Presidente do Conselho Regional

ALEX ANTONIO CONCEIÇÃO SANTIAGO
Diretor do Departamento Regional

MARCELO LESSA PEREIRA
Diretor Jurídico



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

04

Introdução

09

Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional

- ♦ SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão
- ♦ Ouvidoria
- ♦ Processos de atendimento

15

Resultados e Informações Gerais

- ♦ Resultados e Informações Gerais 2026
- ♦ Resultados Apurados

21

Melhorias Realizadas e Previstas no exercício 2026

23

Conclusão



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial — Departamento Regional de Rondônia (SENAI/RO), em alinhamento às orientações e diretrizes do Departamento Nacional, mantém procedimentos voltados ao atendimento das exigências de transparência passiva, contribuindo para o fortalecimento do acesso à informação e do diálogo com a sociedade.

Sob a coordenação do Comitê de Transparência e Gestão, o Departamento Regional executou o Plano de Ação voltado à implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à transparência passiva, nos exercícios de 2022 e 2023, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, a criação de fluxogramas e ferramentas, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/DR-RO.

As diretrizes estabelecidas pelas entidades nacionais para o aperfeiçoamento dos canais de acesso à informação, com as devidas adequações realizadas, considerou as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI.

Os canais foram devidamente adequados no Departamento Regional sob a coordenação da Transparência do DN.

As melhorias nos processos de gestão foram implementadas em 2022, mediante a definição de procedimentos destinados ao atendimento tempestivo das demandas, ao acompanhamento do cumprimento dos prazos, à atuação das instâncias recursais e à garantia de objetividade das respostas encaminhadas aos cidadãos.

Dessa forma, busca-se assegurar a disponibilização das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação aplicável à matéria.

Alinhado às diretrizes do Departamento Nacional, e em conformidade com as exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo.



O Diretor do Departamento Regional do SENAI atua como **Responsável Máximo**, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

A Ouvidoria do SENAI/RO 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.

A Assessoria de Compliance exerce a função de **Responsável pelo Monitoramento**, com o objetivo de avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/RO, desde o SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

A formalização das instâncias ocorreu em setembro de 2022, por meio da Portaria Conjunta nº 016/2022, conforme apresentado abaixo:



O Regional busca promover melhorias contínuas no sistema para subsidiar as análises de conformidade relativas ao tratamento dos pedidos de informação, visando contribuir com o atendimento às diretrizes de transparência passiva e integridade das informações prestadas à sociedade.



O monitoramento é pautado na avaliação do compromisso do SENAI/RO com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e a da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas às diretrizes do Departamento Nacional e são publicados trimestralmente.

No período de janeiro a setembro de 2026, foram registrados 73 atendimentos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/RO, conforme o Demonstrativo de Resultados disponibilizado no Portal da Transparência.

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>.

O monitoramento individualizado observou o escopo estabelecido no Plano de Monitoramento dos Sistemas e Processos de Acesso à Informação, abrangendo os pedidos de média e alta complexidade e os elogios recebidos pelos canais institucionais. As solicitações de baixa complexidade não integraram a análise individualizada, embora seus dados consolidados tenham sido considerados na apresentação dos indicadores gerais de atendimento.

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/RO, apresentandoos aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação em 2026.

O Programa de Compliance do SENAI/RO prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

Vale ressaltar que os procedimentos de gestão realizados pela Ouvidoria também estão contemplados no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão apresentados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação.

**SISTEMAS E PROCESSOS DE
ACESSO À INFORMAÇÃO DO
SENAI — DEPARTAMENTO
REGIONAL DE RONDÔNIA**

• SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O SENAI — Departamento Regional de Rondônia disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) como canal de acesso à informação.

O SAC tem por função primordial receber e responder aos pedidos de informação e às dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como gerenciar o fluxo interno de atendimento.

O SAC também recebe elogios e sugestões.

O processo de acesso à informação realizado por meio do Portal da Transparência está integrado ao sistema corporativo de gestão da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.



O cidadão pode apresentar suas manifestações ao SENAI/RO pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência do SENAI/RO

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>



Portal Fiero

<https://portal.fiero.org.br/institucional/fiero>

TELEFONE

Atendimento:

segunda à sexta feira

Horário:

08h às 12 e 14h às 18h

0800 647 3551



E-mail SAC



sac@fiero.org.br



PRESENCIAL

Atendimento das 8h às 12h e 14h às 18h.

Rua Rui Barbosa, 1112-Arigolândia

Porto Velho - RO

CEP: 76.801-186



Autoridade de Monitoramento

assessoria.compliance@fiero.org.br

• OUVIDORIA



A Ouvidoria do SENAI — Departamento Regional de Rondônia é responsável por receber e tratar manifestações relacionadas às atividades institucionais, incluindo sugestões, elogios, reclamações e denúncias, contribuindo para o aprimoramento dos serviços e para o relacionamento com os públicos interno e externo.

Além dessas atribuições, foi designada pela Portaria Conjunta nº016/2022 para exercer 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 sem resposta por mais de 30 dias úteis.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI/RO pelos seguintes meios de comunicação:

**PRESENCIAL**
Atendimento das 8h às 12h e 14h às 18h.
Rua Rui Barbosa, 1112-Arigolândia
Porto Velho - RO
CEP: 76.801-186

E-MAIL

ouvidoria@fiero.org.br

TELEFONE

(69) 3216-4420

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/RO, 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/RO

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>

♦ TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas pelos canais institucionais são classificadas conforme a natureza de seu conteúdo, nas seguintes categorias:

- **Pedidos de informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados.
- **Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- **Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado em relação a ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.
- **Denúncias:** Comunicações sobre possíveis práticas em desconformidade com os normativos institucionais, em especial ao Código de Conduta Ética.



♦ PROCESSOS DE ATENDIMENTO

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI — Departamento Regional de Rondônia compreende, de forma simplificada, as seguintes etapas:

Atendimento

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

Tratamento

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

Resposta

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;

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/RO.



A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

Eles podem ser visualizados por meio do link:



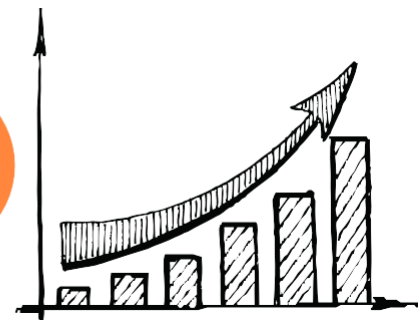
<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#ouvidoria>

<https://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/integridade#sac>

A low-angle, upward-looking perspective of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are arranged in a way that creates a sense of height and scale, with their lines converging towards the top of the frame. The sky is a clear, pale blue. The glass reflects the sky and each other, creating a complex pattern of lines and colors.

RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

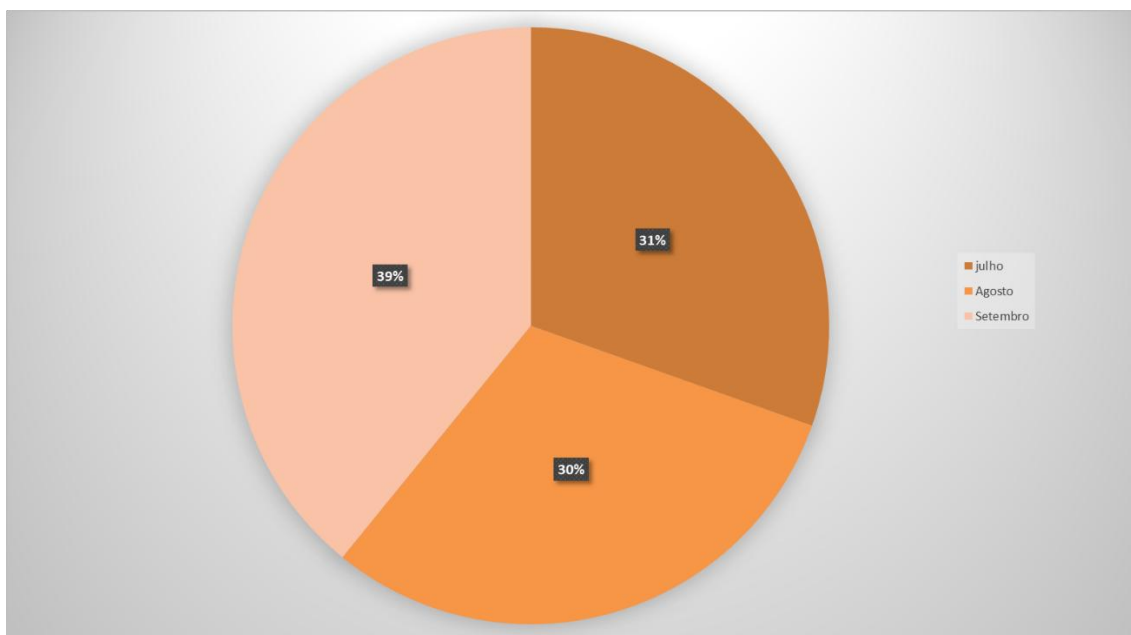


3.1 SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

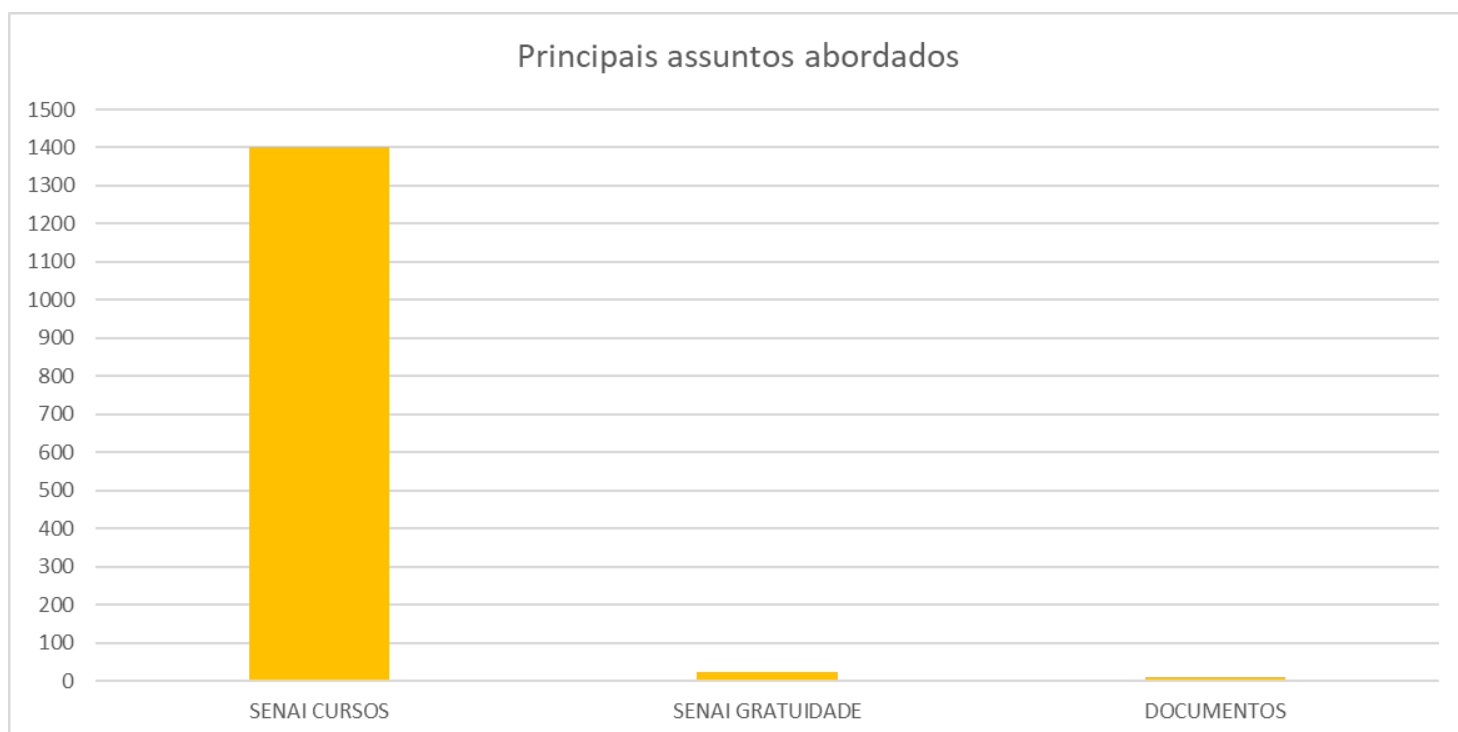
QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO TRIMESTRE

No terceiro trimestre de 2026, compreendido entre julho e setembro, foram registrados 46 (quarenta e seis) atendimentos por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), no Portal da Transparência do SENAI/RO. Desse total, 91% das solicitações foram classificadas como de baixa complexidade, 7% como de média complexidade e 2% como de alta complexidade.

Distribuição mensal dos pedidos de informação — 3º trimestre de 2026



OS PRINCIPAIS TÓPICOS DEMANDADOS NAS SOLICITAÇÕES FORAM



QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

No terceiro trimestre de 2026, foram registradas 135 (cento e trinta e cinco) solicitações pelas redes sociais, 46 (quarenta e seis) pelo SAC e 1.392 (mil trezentos e noventa e dois) pelo WhatsApp.

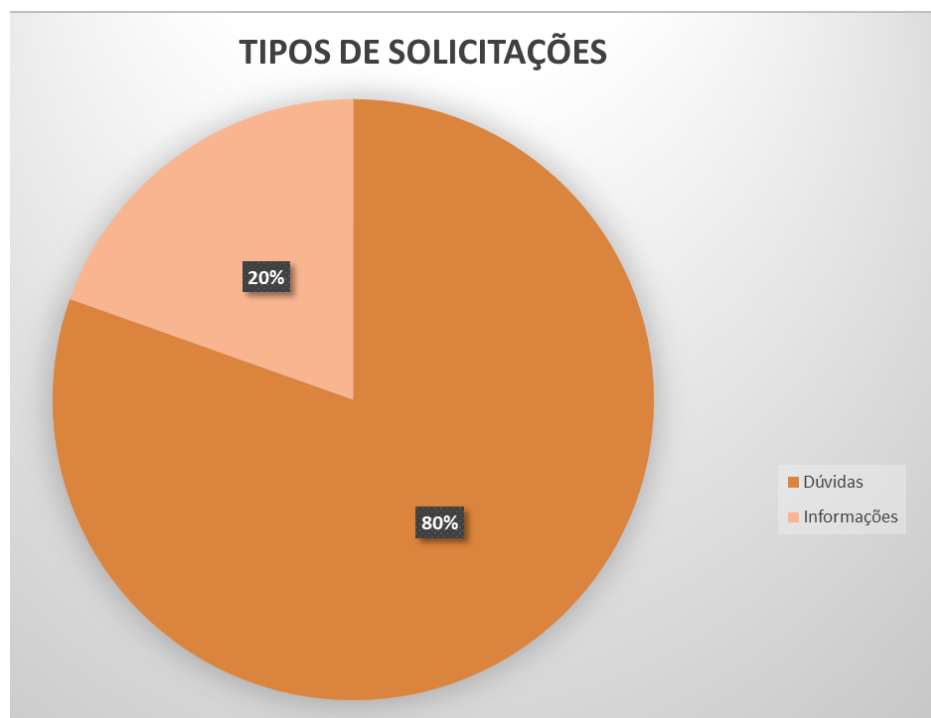
O Portal da Transparência constitui o canal mais adequado para o registro formal de pedidos de informação direcionados ao SAC do SENAI/RO, pois gera um número de protocolo para cada solicitação, permitindo ao cidadão acompanhar o andamento de seu atendimento. Todas as solicitações identificadas como média ou alta complexidade via 0800 e redes sociais, a equipe de serviço de atendimento ao cidadão instrui o solicitante a realizar o cadastro via Portal da Transparência.

TRIAGEM DAS SOLICITAÇÕES

Das solicitações consideradas no monitoramento realizado por meio do Portal da Transparência, 96% foram classificadas como demandas do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e 4% como pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).

TIPOS DAS SOLICITAÇÕES

Das solicitações consideradas no monitoramento realizado por meio do Portal da Transparência, 20% foram classificadas como pedidos de informação e 80% como dúvidas.

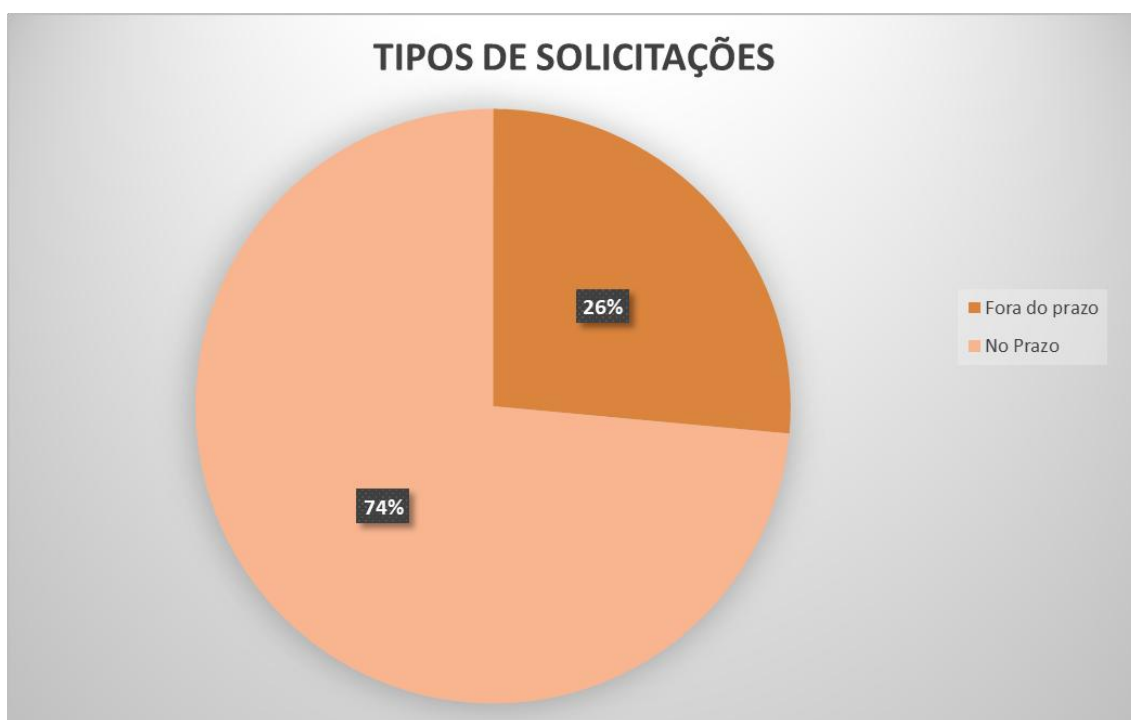


RESULTADOS APURADOS

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS NO PRAZO

No terceiro trimestre de 2026, 74% dos pedidos considerados na apuração foram atendidos dentro dos prazos estabelecidos, enquanto 26% apresentaram atendimento fora do prazo. Os resultados indicam a necessidade de aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento e controle das solicitações, com especial atenção às causas dos atrasos identificados.

Os prazos máximos previstos para atendimento, contados a partir do recebimento da solicitação, são de dois dias úteis para demandas de baixa complexidade, sete dias úteis para demandas de média complexidade e 20 dias úteis para demandas de alta complexidade.



Os resultados obtidos refletem os esforços institucionais voltados ao aprimoramento do atendimento às demandas encaminhadas pelos cidadãos ao SENAI/RO, bem como as melhorias implementadas nos processos e nas ferramentas de gestão do SAC.



Monitoramento e Controle dos Prazos de Atendimento

A equipe do SAC do SENAI/RO tem se esforçado em atender com maior brevidade possível as demandas do cidadão. Complementa-se também, o aperfeiçoamento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação, que prevê o recebimento de notificações para monitoramento de prazos pelo SAC, pelas instâncias recursais e responsável pelo monitoramento. Também, é permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento ao seu pedido, assim como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo.

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM APRESENTAÇÃO DE RECURSOS



No terceiro trimestre de 2026, não foram registrados recursos administrativos relacionados aos pedidos de informação encaminhados ao SAC do SENAI/RO. Todas as solicitações foram tratadas no âmbito do Serviço de Atendimento ao Cidadão, sem acionamento das instâncias recursais.



ACESSIBILIDADE

Outro aspecto observado é a facilidade de acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão por meio dos portais institucionais. O acesso ao SAC está disponível na página inicial dos portais institucionais do SENAI, sendo disponibilizados canais de contato por telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

A página do SAC/RO no Portal da Transparência também contempla uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços do SENAI.

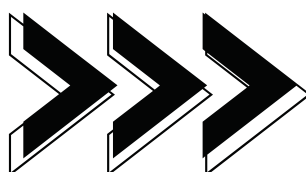
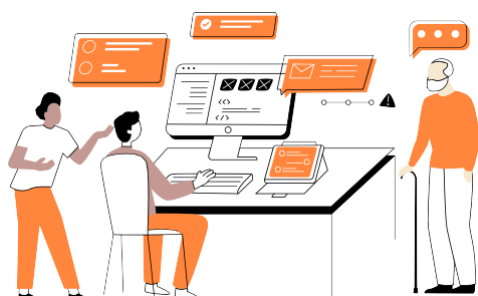
RECOMENDAÇÕES



MELHORIAS REALIZADAS E PREVISTAS NO EXERCÍCIO 2026

O Departamento Regional utiliza o sistema Higia para a gestão dos pedidos de informação e busca aprimorar continuamente suas funcionalidades, de modo a subsidiar as análises de conformidade, fortalecer o acompanhamento das solicitações e assegurar a integridade das informações prestadas à sociedade, em observância às diretrizes de transparência passiva.

Para o exercício de 2026, está prevista a implementação de uma pesquisa de satisfação destinada a avaliar a percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos atendimentos realizados pelo SAC do SENAI/RO.



CONCLUSÃO

O monitoramento dos canais de acesso à informação do SENAI — Departamento Regional de Rondônia, referente ao terceiro trimestre de 2026, permitiu avaliar os procedimentos de atendimento aos cidadãos, a classificação das solicitações, o cumprimento dos prazos e a atuação das instâncias responsáveis pela gestão da transparência passiva.

No período analisado, foram registrados 46 atendimentos por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), com predominância de solicitações de baixa complexidade. Não foram apresentados recursos administrativos relacionados aos pedidos de informação, tendo as demandas sido tratadas no âmbito do SAC.

Quanto ao cumprimento dos prazos, os indicadores apresentados demonstram que 74% das solicitações consideradas na apuração foram atendidas tempestivamente, enquanto 26% apresentaram atendimento fora dos prazos estabelecidos. Esses resultados evidenciam a necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos de acompanhamento e controle, especialmente quanto à identificação das causas dos atrasos e à adoção de medidas preventivas e corretivas.

Nesse contexto, recomenda-se a continuidade das ações de melhoria dos processos de atendimento, o fortalecimento do monitoramento dos indicadores e o aprimoramento das ferramentas de gestão, visando assegurar maior tempestividade, transparência e qualidade das informações disponibilizadas à sociedade.

O SENAI/DR-RO reafirma, assim, seu compromisso com a melhoria contínua dos canais de acesso à informação, em alinhamento às diretrizes institucionais e aos princípios de transparência, integridade e eficiência administrativa.



PELO FUTURO DO TRABALHO

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO



[69] 3216-4420



ouvidoria@fiero.org.br

