

# RELATÓRIO

DE MONITORAMENTO  
DE ATIVIDADES DOS  
CANAIS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO



**SENAI**

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
PELO FUTURO DO TRABALHO

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC	4
<b>2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>6</b>
2.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6
2.2 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DE ACESSO DO PÚBLICO	7
2.3 OUVIDORIA	8
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS	9
2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA	10
2.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS	10
<b>3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS</b>	<b>11</b>
3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	11
3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE	12
3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS	12
3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO	14
3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE	14
<b>4. INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>16</b>
4.1 RESULTADOS APURADOS NO PERÍODO	17
<b>5. RECOMENDAÇÕES</b>	<b>19</b>
<b>6. CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>
<b>7. REFERÊNCIAS</b>	<b>21</b>



## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório promove uma visão geral do funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e seus canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos pelo SENAI da Paraíba no 1º trimestre do ano de 2023. O documento tem como principal objetivo mostrar a funcionalidade do processo gestão das demandas iniciadas no SAC, bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

No exercício de 2023 foi intensificado os procedimentos para o melhor atendimento das manifestações, procurando desenvolver o processo gestão das demandas com mais agilidade e efetividade quando se diz respeito a transparência das informações destes canais para o público, respeitando os critérios previstos na lei específica.

A entidade alinhada com as orientações do Departamento Nacional das Indústrias, que estabeleceu iniciativas a serem seguidas para o aperfeiçoamento dos seus



canais de acesso à informação, estas modificações no processo estão contempladas nas diretrizes de Compliance do Regional-PB e fizeram cumprir o que determina o **Decreto nº 9.781, que vincula o Serviço Social Autônomo à Lei de Acesso à informação – LAI nº 12.527/11.**

A divulgação do relatório com as informações dos indicadores sobre as manifestações dos cidadãos junto aos canais de comunicação terá sua publicação efetivada por meio do site do SENAI/Transparência/trimestralmente e no final de cada ano haverá o consolidado dos dados destes indicadores para acesso da sociedade.

## 1.1 RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE ATENDIMENTO DO SAC

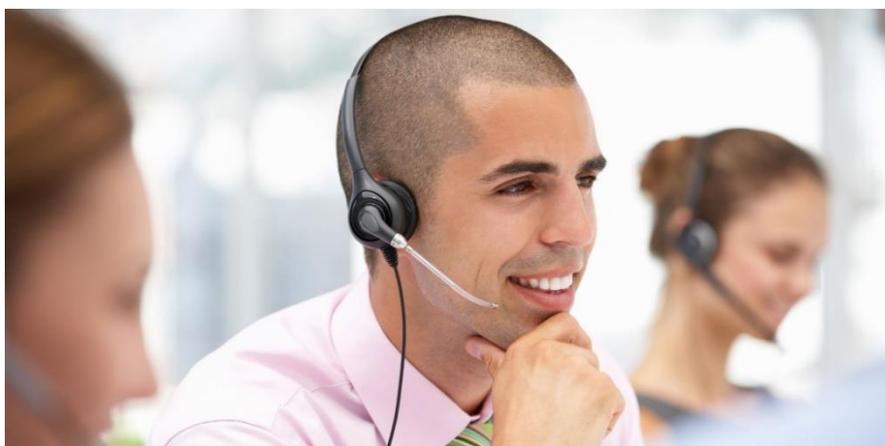
Em conformidade com LAI foram estabelecidos que os responsáveis pelas demandas enviadas pelos cidadãos ao SAC, seriam; o **“Responsável Primário”** (atendente do SAC), que receberá as manifestações e realizará o contato inicial, registrando e classificando as solicitações por níveis de complexidade; o que estiver sob sua alçada será tratado e respondido, sendo gerado um protocolo para que o cidadão possa acompanhar o status da sua solicitação inicial podendo acompanhar o resultado do seu requerimento.

Nos casos que haja a necessidade de um tratamento diferenciado devido à complexidade da solicitação, esta será encaminhada para o **“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 Superintendente do Departamento Regional do SENAI 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.

Ficou designado pela alta gestão do SENAI-PB que **“Responsável pelo Monitoramento”** será a UCIC - Unidade de Controle Interno e Compliance da entidade, competindo-lhe zelar pela manutenção da integridade dos registros do SAC/Ouvidoria, expedindo orientações para o tratamento eficaz das manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de acesso ao cidadão, aprimorando a transparência do processo e



assegurando que os prazos de respostas para o cidadão sejam cumpridos.

É necessário salientar que os Relatórios de Monitoramento juntamente com os documentos de prestação de contas aos órgãos externos, integram a proposta de comunicação da entidade, reforçando o compromisso com a integridade e a transparência junto a sociedade. A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

Nesse primeiro trimestre do ano, foram realizados o total de 90 atendimentos nos canais de acesso à informação do SENAI-PB, conforme o relatório de monitoramento que vem sendo disponibilizado no Portal da

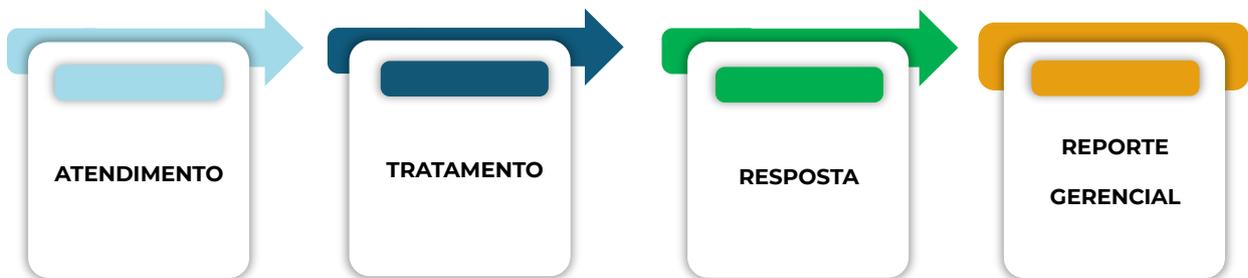
Fiep/SENAI/Transparência/Integridade a cada 03 meses. O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI, apresentando de forma geral os aspectos do funcionamento de seus canais de comunicação, considerando o cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação durante o exercício de 2023.



## 2. SISTEMAS E PROCESSO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 2.1 SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI tem a função de prestar informações, atender às solicitações, registrar elogios, sugestões e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O processo de acesso à informação é feito na página do Site do SENAI/fale conosco/SAC que está integrado ao sistema corporativo através dos formulários eletrônicos onde são registradas as manifestações dos cidadãos. Todo o fluxo de atividades do processo do SAC é acompanhado por meio de um protocolo gerado pelo sistema e pode ser acompanhado em tempo real pelo solicitante. Abaixo veremos o fluxo de atendimento:



#### **Atendimento:**

- Receber solicitação nos canais de atendimento;
- Registrar a solicitação no sistema de atendimento;
- Gerar Protocolo para a manifestação.

#### **Tratamento:**

- Classificar solicitação por nível de complexidade
- Realizar a tratativa e responder o cidadão;
- Encaminhar para Responsável Superior quando necessário;
- Acompanhar o tempo e prazo de resposta ao Cidadão.

#### **Resposta:**

- Validar a resposta com o Responsável Superior;
- Encaminhar a resposta ao Solicitante;
- Encerrar o atendimento.

#### **Reporte Gerencial:**

- Mensurar o desempenho dos resultados do atendimento.
- Gerar Relatórios com os indicadores dos registros;
- Prestar contas no Site Transparência.

## 2.2 TIPOS DE CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DE ACESSO DO PÚBLICO

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-PB pelos seguintes canais de comunicação:

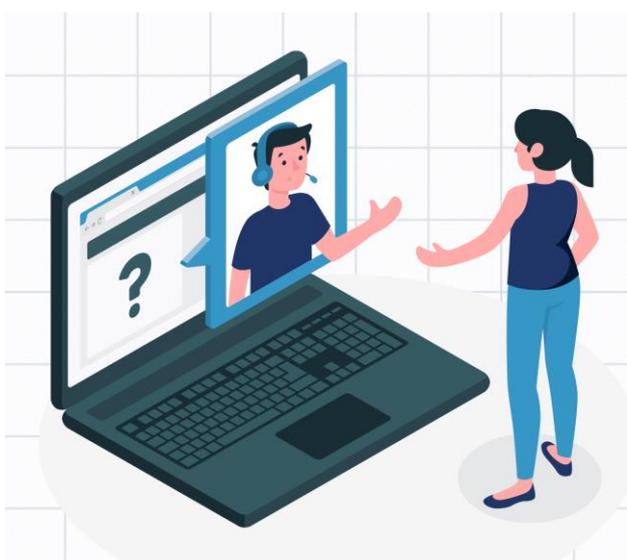
### ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h e das 14h às 18h.

Avenida Manoel Gonçalves Guimarães, 195 – José Pinheiro – Campina Grande – Paraíba

### SITE SENAI:

<http://informatica.fiepb.org.br/sac/senai>



### TELEFONE SAC:

(83) 2101 – 5333

### E-MAIL SAC:

[sac@fiepb.org.br](mailto:sac@fiepb.org.br)



## 2.3 OUVIDORIA

A ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o SENAI-PB e seus clientes internos e externos para promover a solução de problemas relevantes, que não tenham sido solucionados previamente pelo SAC. Além disso, é um canal de recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado página do Site do SENAI-PB/fale conosco, 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 OUVIDORIA SENAI:

<http://informatica.fiepb.org.br/ouvidoria/senai>

### E-MAIL OUVIDORIA:

[ouvidoria@fiepb.org.br](mailto:ouvidoria@fiepb.org.br)

### TELEFONE OUVIDORIA:

(83) 2101 – 5491

### ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Atendimento de Segunda a Sexta-feira, 8h às 12h e  
das 14h às 18h.

Avenida Manoel Gonçalves Guimarães, 195 – José  
Pinheiro – Campina Grande – Paraíba

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site do SENAI na aba Transparência/integridade até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Eles podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fiepb.com.br/senai/integridade/>



## 2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SUAS CATEGORIAS

As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

- **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, produtos ou serviços prestados.
- **Sugestões:**  
Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- **Reclamações:**  
Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.
- **Denúncias:**  
Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.



## 2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS NO SAC/OUVIDORIA

Ficaram definidos, desta forma, os critérios para classificação das manifestações dos cidadãos registradas pelos canais de acesso à informação:

➤ **Baixa Complexidade:**

*Aqueles em que, para análise da matéria, não se faz necessário o apoio do Responsável Superior e Máximo, podendo ser atendidos diretamente pelo Responsável Primário pelo atendimento do SAC.*

➤ **Média Complexidade:**

*Aqueles em que, para análise da matéria, faz-se necessário o apoio do Responsável Superior e/ou Responsável Máximo.*

➤ **Alta Complexidade:**

*Aqueles em que a apreciação da matéria será de competência do Responsável Superior ou Responsável Máximo.*

Se por algum motivo o cidadão não ficar satisfeito com a resposta da sua solicitação de informação ou outro tema em questão, poderá ingressar com recurso nos prazos definidos no tópico 2.6 deste relatório.

## 2.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E RECURSOS DOS CIDADÃOS

Os prazos de atendimento das demandas de baixa complexidade serão de **02 (dois) dias úteis**; para média complexidade, de **05 (cinco) dias úteis** e de alta complexidade, de **10 (dez) dias úteis**.

Após o vencimento dos prazos acima, se o cidadão não ficar satisfeito com a resposta para a sua solicitação por algum motivo, ele poderá ingressar com o recurso na instância superior no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da publicação da decisão ou de sua omissão, e a instância superior terá que responder em 5 (cinco) dias úteis, contados da sua apresentação.

No caso de discordância sobre decisão do recurso, o cidadão poderá impetrar um novo recurso para os responsáveis máximos das organizações do SENAI e do SENAI no prazo de 10 (dez) dias



uteis após a decisão ou de sua omissão. O Superior Máximo da organização requerida terá o prazo de 05 (cinco) dias para dar a resposta final do recurso.

### **3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS**

#### **3.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO**

O processo de gestão dos Canais de Acesso à Informação oficiais do SENAI-PB vem se aperfeiçoando ao longo dos anos desde a sua implementação em 2017, que contou com a estruturação dos canais e o desenvolvimento dos sistemas de monitoramento e gestão dos serviços de atendimento ao cidadão, a elaboração de normativo interno de orientação para as partes interessadas do regional, entre outras ações.

Em 2023, a organização seguiu dando sequência ao aprimoramento das ações de atendimento do SAC, sempre buscando a atualização dos procedimentos e sistemas utilizados, inclusive com a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência.

Outras iniciativas de melhorias do processo estão sendo planejadas para melhor gerenciamento do fluxo de atendimento durante o exercício de 2023, são elas:

- *Melhorar a infraestrutura de atendimento e aumentando os recursos humanos responsáveis pela operacionalização do SAC.*
- *Repassar os principais GAPS identificados no SAC aos respectivos setores chaves da instituição como forma de agregar valor ao negócio através do monitoramento contínuo.*
- *Elaborar um sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelo SAC ao cidadão, para melhoria do processo.*
- *Investir em capacitações e treinamentos para a equipe de atendimento do SAC, objetivando a melhoria constante na qualidade do atendimento.*



### 3.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE

Este tópico apresentará os resultados do volume de solicitações que deram entrada por intermédio dos SAC do SENAI -PB, com a análise da aferição dos dados estatísticos dos no 1º trimestre-2023. Abaixo veremos um breve comentário sobre as informações do indicador apresentado.

#### Pedidos de Informação do 1º Trimestre



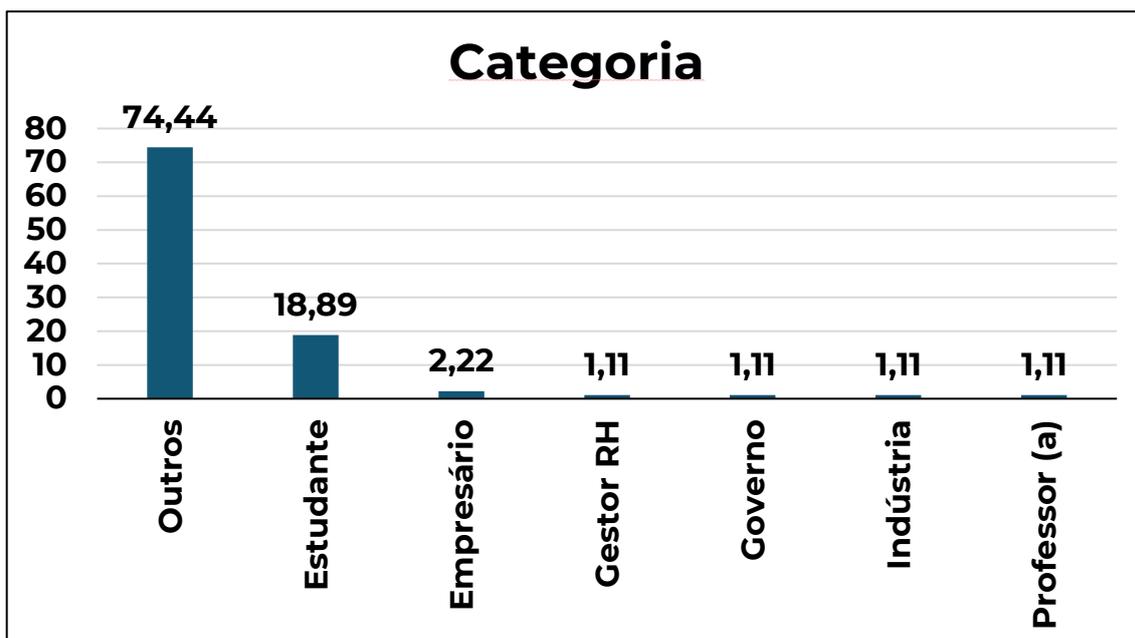
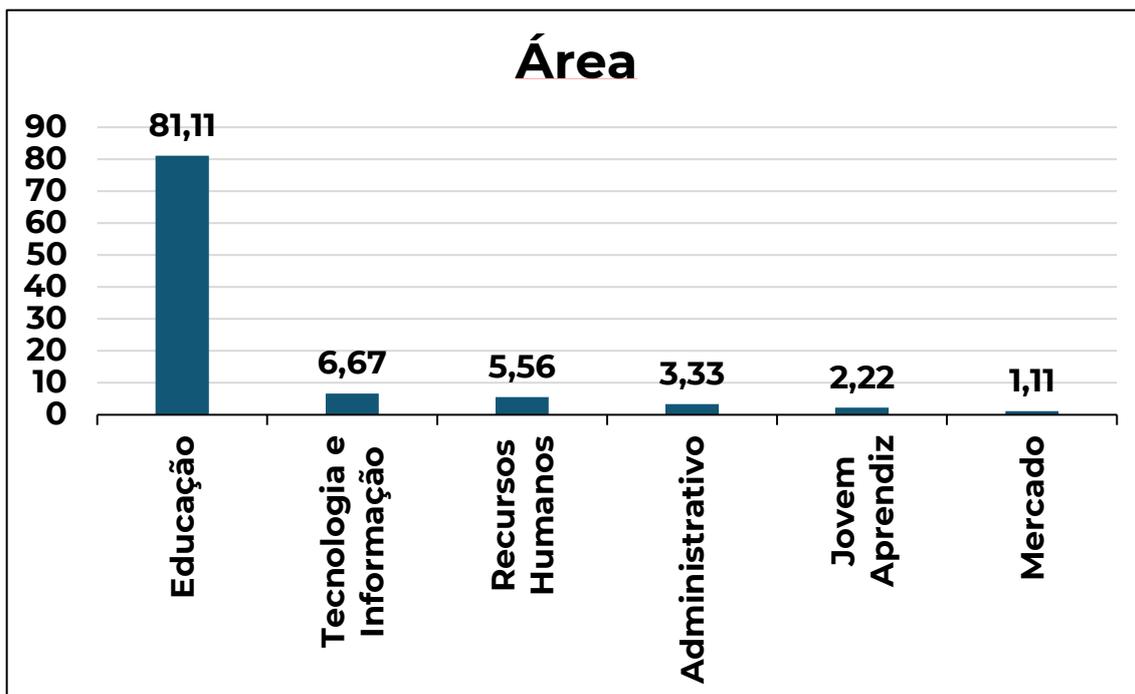
Nos primeiros 03 meses de monitoramento de 2023 foram efetuados um de total **SENAI pedidos/ou solicitações** de atendimentos via Portal de Transparência do SENAI-PB, e-mail e outros canais de acesso à informação disponibilizados aos cidadãos e atendidos pelo SAC do SENAI-PB. Destas manifestações, **(100%)** foram tratadas e resolvidas, mostrando um uma agilidade, comprometimento e efetividade da equipe do SAC no atendimento e resolução das demandas dos cidadãos.

### 3.3 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREAS/ASSUNTOS

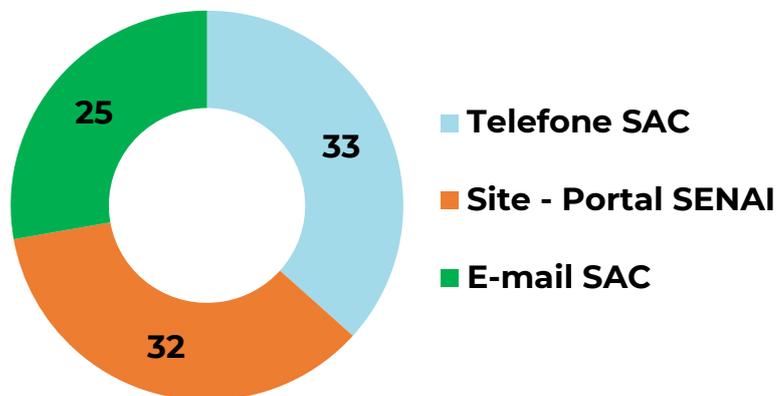
Podemos observar no monitoramento das manifestações do 1º trimestre que os principais que as áreas abordadas pelos cidadãos através dos canais de acesso à informação do portal SENAI-PB em 2023 foram: em **1º lugar com (81,11%), ficou a área da Educação** com a busca de informações sobre diversos de cursos ofertados de formas presenciais ou on-line (cursos técnicos profissionalizantes/cursos EAD/cursos de pós-graduação/cursos in Company para empresas) nas escolas e faculdade SENAI.



Na **2ª colocação a área de Tecnologia e inovação com (6,67%)** com a procura de informações sobre serviços, consultorias e assessorias relacionados a (automação industrial/eficiência operacional/têxtil e confecção). Na **3ª posição no ranking com (5,56%) ficou a área de Recursos Humanos** outras demandas com a busca das informações sobre oportunidades e processos seletivos entre outras informações.



### 3.4 QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO



Visualizamos neste primeiro trimestre do ano de 2023 de **SENAI registros dos cidadãos**, divididas por canal de comunicação. o mais acessado foi o telefone disponibilizado pelo SENAI para contato dos cidadãos com **33** pedidos de informações, seguido pelo Site da Transparência do SENAI-PB que teve **32** solicitações atendidas, e por fim, o e-mail institucional com **25** manifestações.

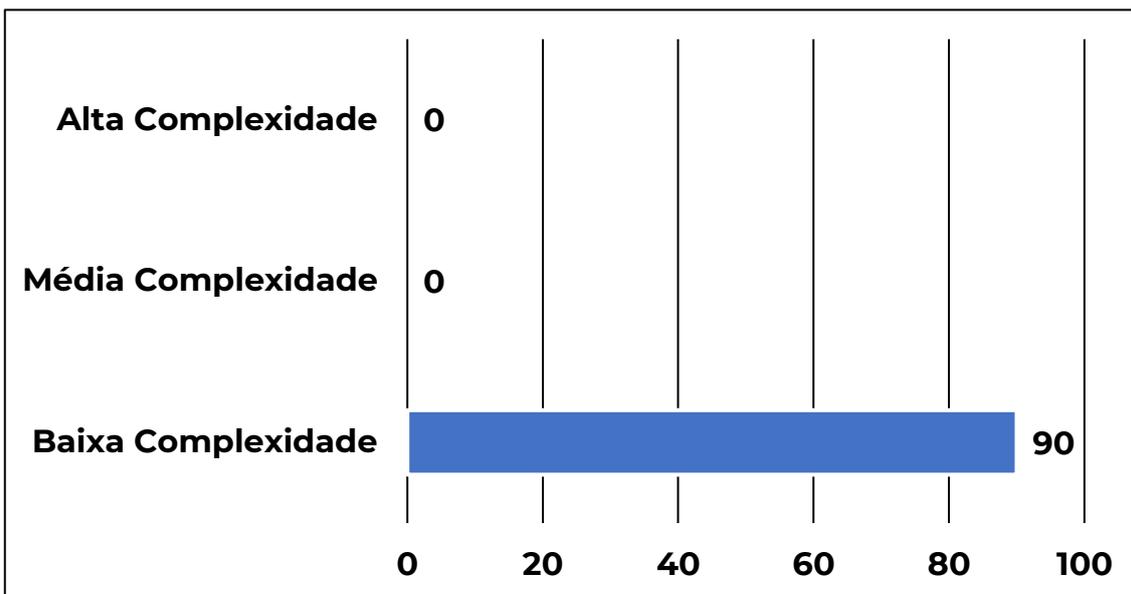
As solicitações de média e alta complexidade recebidas por telefone, o nosso operador do SAC orienta o cidadão a realizar o procedimento via formulário eletrônico no site, pois receberá um protocolo para acompanhar a sua manifestação de forma mais assertiva e transparente.

### 3.5 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

Do total dos **SENAI pedidos de informação** que compuseram o escopo do monitoramento deste trimestre de 2023, todos eles foram de baixa complexidade, não houve solicitações de média complexidade e alta complexidade registrados pelos canais de informação no primeiro trimestre do ano no SENAI.



As manifestações de baixa complexidade deve ser atendidas no prazo de **02 úteis**, as de média complexidade deve ser atendidas em um prazo máximo de **05 dias úteis** e as de alta complexidade em um prazo máximo de **10 dias úteis**, podendo ser postergados por mais alguns dias caso haja recursos. Para mais detalhes em relação a prazos de atendimento, verificar o item 2.6 deste relatório.

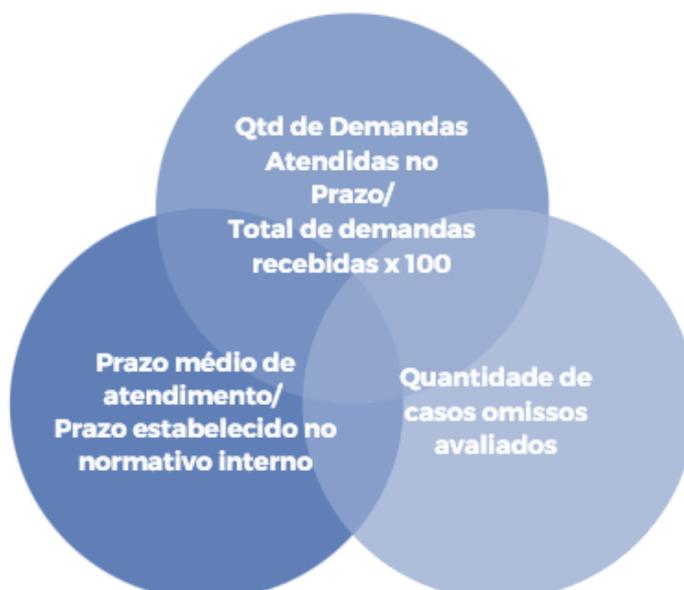


## 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Neste tópico veremos os resultados dos indicadores de desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas aos primeiros 03 meses do exercício de 2023, para o melhor acompanhamento foram elaborados parâmetros com a finalidade de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos do SAC do SENAI-PB. A adoção destes indicadores de performance tem como objetivo medir se a qualidade do serviço de atendimento aos cidadãos está de acordo com o planejado para o processo, para isso, é realizado o acompanhamento da gestão dos registros e tratamentos das demandas recebidas pelos canais de informação, verificando se o processo atingiu de forma efetiva o seu objetivo dentro dos prazos estipulados nos nossos normativos internos que se baseiam nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação - LAI.

O monitoramento dos indicadores de desempenho também é fundamental para que os gestores saibam como está a capacidade de seus recursos humanos e instrumentos para coleta e tratamento das demandas da sociedade, em especial para definir quais providências tomar para proporcionar a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI-PB por meio dos seus canais de comunicação.

### Indicadores de desempenho SAC

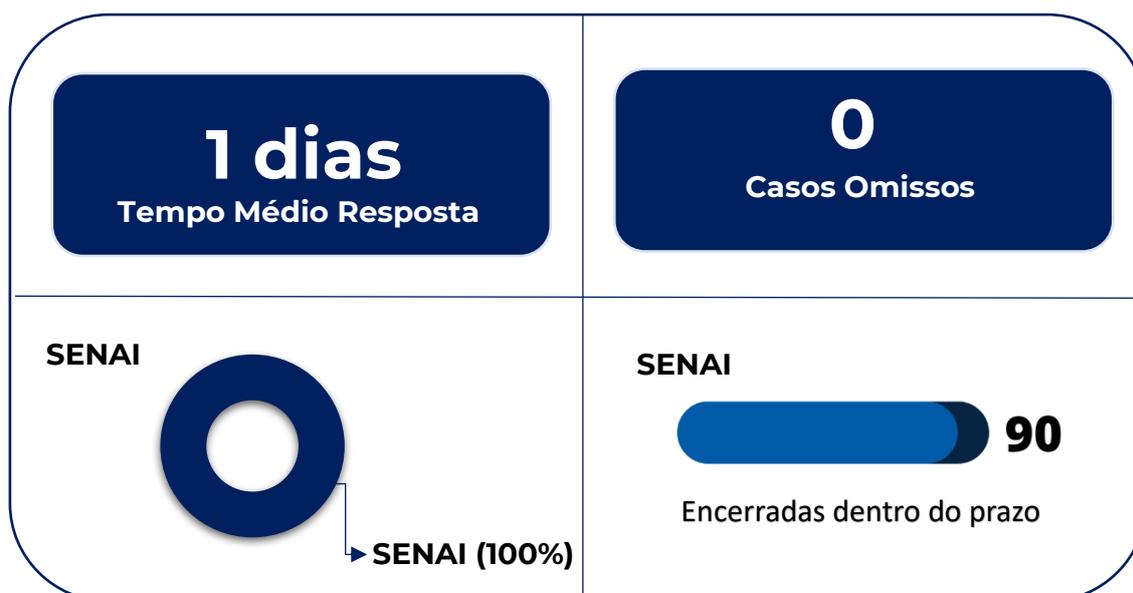


Vale salientar que os indicadores, para próximos ciclos de controle, não deverão se limitar aos definidos para o período de 2023. A entidade poderá acrescentar novos parâmetros de mensuração, e isto ocorre à medida que o processo de gestão dos canais e de seu monitoramento alcancem maior nível de maturidade.

#### 4.1 RESULTADOS APURADOS NO PERÍODO

Do total dos **SENAI registros** de informações que foram feitos pelos canais de comunicação com o cidadão no primeiro trimestre de 2023, e que estão sendo monitorados pelo órgão de controle do SENAI-PB, todas foram atendidas no dentro do prazo previsto de atendimento, com a efetividade na resposta de **(100%)**.

Todas as manifestações que foram recebidas de janeiro a março deste ano eram de baixa complexidade, perfazendo **(100%)** das demandas, estas solicitações foram atendidas abaixo do prazo de atendimento estipulado no normativo interno que é de até **02 dias úteis**. Portanto, o processo de atendimento vem cumprindo seu papel estando em conformidade com os prazos estipulados no documento regulador da entidade, proporcionando uma qualidade no serviço prestado ao cidadão.



No que diz respeito ao prazo médio de atendimento em dias levando em conta apenas a baixa complexidade, pois, nesse trimestre não tivemos demandas de alta e média complexidade, chegamos ao tempo média de resposta de **01 dia útil**. Logo, dentro dos prazos previstos na norma interna de acesso à informação e já supracitados no parágrafo acima. Este indicador permite dizer que a equipe do SAC do SENAI-PB tem corroborado em atender com maior celeridade as demandas do cidadão. Observa-se também, o aprimoramento do sistema informatizado de gestão dos pedidos de informação do SAC, que contribui para um trabalho mais eficiente e assertivo da equipe de operacionalização e monitoramento dos resultados.

É permitido ao cidadão acompanhar o status do atendimento de seu pedido por meio do protocolo gerado no registro inicial da solicitação, assim tem como recorrer em caso de negativa de resposta ou omissão do SAC em atendê-lo. Nos 03 primeiros meses deste ano, não houve casos de omissão de atendimento de manifestações dos cidadãos no SENAI.

O Indicador de pesquisa de satisfação tem por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços que lhe foram prestados e está em fase de elaboração no sistema e provavelmente será mensurado a partir do segundo semestre deste ano, seguindo a recomendação do departamento Nacional em relação aos indicadores



## 5. RECOMENDAÇÕES

Como observado, o exercício de 2023 apresentou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC SENAI-PB. Percebemos através do monitoramento, com base nos indicadores apresentados, um resultado satisfatório quanto ao trabalho desempenhado pela equipe de operacionalização do SAC e pela Ouvidoria.

Deve ser implementadas as melhorias previstas no item 3.1 deste relatório, sempre visando o constante aprimoramento das atividades do processo de atendimento do SAC, buscando um serviço de excelência e referência em atendimento ao cidadão.

Recomenda-se que, além de manter este padrão, devemos estar sempre atentos e abertos às demandas da sociedade, estas, nortearam as melhorias do nosso processo de acesso à informação por meio dos nossos canais de comunicação.

Sugere-se também, uma contínua atualização da plataforma de recebimento das manifestações feitas pelos cidadãos, a fim de que, ela possa cada vez mais subsidiar a alta gestão com os indicadores estratégicos, aumentando o desempenho do processo.

Por fim, reforça-se que o monitoramento das ações deve seguir o escopo desenhado pelo Departamento Nacional num trabalho conjunto com a área responsável pelo controle do regional no que diz respeito à gestão dos canais de acesso à informação.



## 6. CONCLUSÃO

O SENAI-PB vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza sua ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão. Os indicadores demonstram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelos demandantes.

Então, concluímos que a entidade avançou consideravelmente nos resultados alcançados pelo SAC nos últimos anos desde a sua implantação, sempre em conformidade com as legislações externas e com os direcionamentos que são repassados ao nosso Regional pelo Departamento Nacional.

Os responsáveis pela gestão dos canais de acesso à informação ao cidadão, procuram por intermédio das lições apreendidas em períodos anteriores seguir as orientações do responsável pelo monitoramento do processo, objetivando uma constante melhoria das atividades executadas, seja por meio de um melhoramento na ferramenta de gestão de registros, ou de construção de normativos internos orientativos, ou de capacitações da equipe de trabalho, como também, do alinhamento com as partes interessadas da entidade. Todas estas ações buscam aumentar o desempenho do processo mediante uma gestão ágil e efetiva para as demandas dos cidadãos.

Enfim, salvo as considerações apresentadas no item 5. “Recomendações”, os indicadores monitorados apresentaram resultados eficientes, e não demonstram resultados abaixo dos índices adequados e esperados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação. Seguimos buscando novas iniciativas que permitam manter a excelência nos serviços prestados pelo SAC nos motivando com os resultados positivos e continuando trabalhando assertivamente na manutenção da transparência, agilidade, objetividade e integridade das informações repassadas ao cidadão por meio das manifestações feitas por este canal de comunicação tão importante para sociedade.



## 7. REFERÊNCIAS

- Lei de Acesso à Informação LAI – Decreto nº 12.527/2011;
- Decreto nº 7.724/2012.
- Acórdão TCU nº 699/2016.
- Decreto nº 9.781/2019.
- Portaria ME/CGU nº 02/2021.
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI nº 75/2016;
- Resolução do Conselho Nacional do SENAI e nº 25/2016;
- Resolução de Diretoria nº 01/2020 – CNI;
- Ordem de Serviço Conjunta de nº 03/2020 – SENAI/DN/  
IEL/NC;
- Portaria Conjunta nº 01/2023 - CNI, SENAI/DN;
- Instrução Conjunta nº 001/2023 – SENAI/SENAI-PB.

