



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

1º TRIMESTRE

Natal/RN, abril de 2026.

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação	4
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	4
2.2 Ouvidoria	5
2.3 Processos de Atendimento	5
3. Resultados e Informações Gerais.....	6
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	6
3.2 Resultados e Informações Gerais – 1º Trimestre 2026	6
4. Indicadores de Desempenho.....	13
4.1 Indicadores em Implementação	13
5. Recomendações e Conclusão.....	14

O presente relatório, elaborado pela Unidade de Compliance e Integridade do SENAI/RN – Departamento Regional, apresenta a análise detalhada das atividades desenvolvidas pelos canais oficiais de acesso à informação durante o primeiro trimestre de 2026, abrangendo os meses de janeiro, fevereiro e março. Este documento consolida os indicadores de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Programa de Compliance e pelas melhores práticas de governança corporativa.

1. INTRODUÇÃO

O SENAI/RN – Departamento Regional, por meio de sua Unidade de Compliance e Integridade, tem intensificado seus esforços e investimentos estratégicos na melhoria contínua dos processos de gestão e controle internos. Este compromisso visa fortalecer as ferramentas digitais de transparência passiva e ampliar a efetividade da comunicação com a sociedade, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa e as exigências da legislação vigente.

a. Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação

Desde 2022, sob a coordenação proativa do Comitê Gestor, o SENAI/RN tem implementado uma série de ações estratégicas para assegurar o pleno atendimento às normas internas e externas sobre transparência e acesso à informação. Essas iniciativas refletem a diretriz institucional de aprimoramento contínuo, alinhada ao Programa de Compliance aprovado pelo Conselho Nacional do SENAI em 2019.

Entre os avanços mais significativos, destaca-se a reestruturação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Essa transformação, mais do que uma mudança de nomenclatura, implicou na adoção de um conjunto robusto de procedimentos internos, na criação de instâncias recursais claras e acessíveis, na elaboração de fluxogramas operacionais detalhados e no desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras.

b. Conformidade Legal e Mecanismos de Recurso

Em estrito atendimento às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o SENAI/RN estabeleceu formalmente os seguintes responsáveis pelas instâncias recursais, assegurando o direito do cidadão à revisão de decisões em caso de negativa ou omissão de resposta:

Responsável Superior (Primeira Instância Recursal): a Ouvidoria do SENAI – DR foi designada para analisar recursos interpostos em caso de negativa de acesso à informação, não fornecimento de informações ou fornecimento de informações incompletas, incorretas ou em desacordo com a legislação.

Responsável Máximo (Segunda Instância Recursal): o Diretor Regional é a autoridade máxima para deliberação em segunda e última instância recursal administrativa, garantindo a revisão final das decisões em conformidade com os princípios da LAI.

c. Instituição e Atribuições da Unidade de Monitoramento

Visando aprimorar a governança e a *accountability*, em 2023, foi formalmente instituída a figura do Responsável pelo Monitoramento, com atribuição delegada à Unidade de Compliance e Integridade, conforme deliberação do Diretor Regional em julho do mesmo ano.

A função primordial do monitoramento é assegurar a conformidade rigorosa dos processos de atendimento e acesso à informação com as normas vigentes, tanto internas quanto externas. Este processo inclui o acompanhamento sistemático da observância de prazos legais e institucionais para as respostas, a análise da qualidade e pertinência das informações fornecidas, e a proposição contínua de melhorias nos fluxos e ferramentas dos canais de acesso à informação.

d. Relatórios de Monitoramento e Indicadores de Desempenho

Os relatórios de monitoramento são elaborados e publicados trimestralmente, respeitando os prazos e diretrizes estabelecidos para a prestação de contas e a fiscalização contínua, inclusive as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU), no que couber.

Este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao primeiro trimestre de 2026, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

e. Integração com o Programa de Compliance

O Programa de Compliance do SENAI/RN prevê a avaliação contínua de diversos processos institucionais, com foco na prevenção, detecção e correção de eventuais falhas que possam comprometer a integridade da gestão e a conformidade legal. A Ouvidoria, como instância fundamental nesse processo e garantia da participação

social, também está integralmente incluída no Plano de Monitoramento, e seus resultados são incorporados aos relatórios trimestrais.

Para garantir a ampla publicidade e acessibilidade, os relatórios anuais da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como os relatórios trimestrais de monitoramento, encontram-se disponíveis para consulta pública no Portal da Transparência do SENAI/RN, acessível em: <https://www.rn.senai.br/integridade/>.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte reafirma o compromisso institucional com a governança, a transparência e a integridade. Reconhecido como o canal oficial e primário para o exercício do direito fundamental de acesso à informação, o SAC atua com a missão de receber, processar, responder e monitorar todas as solicitações e manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Além de gerenciar os pedidos de informação formulados em consonância com a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011, o SAC é a porta de entrada para uma comunicação bidirecional e construtiva. Estamos integralmente disponíveis para acolher elogios, sugestões e demais manifestações, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida.

a. Processamento Prioritário via Portal da Transparência e Rastreabilidade Integral

Todos os pedidos de informação, em especial aqueles enquadrados na LAI, são processados prioritariamente por meio do Portal da Transparência. Este portal está totalmente integrado ao sistema de gestão corporativa do SENAI/RN, permitindo acompanhamento completo de cada atendimento, desde o registro inicial até a finalização da resposta.

b. Canais de Atendimento ao Cidadão: Acessibilidade e Inclusão

Portal da Transparência - Fale Conosco: <https://www.rn.senai.br/fale-conosco/>

Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30, no CTGás-ER, Av. Capitão Mor-Gouveia, 2770, Lagoa Nova, Natal/RN – CEP 59.063-400

Portal Institucional: <https://www.rn.senai.br/>

Telefone: (84) 3204-8000

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte atua como um canal institucional primordial para a mediação qualificada entre os interesses internos e externos da Entidade.

a. Ouvidoria como Instância Recursal da Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Ouvidoria do SENAI/RN foi formalmente designada pelo Diretor Regional para exercer o papel de Responsável Superior (Primeira Instância Recursal Administrativa), no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o Decreto nº 7.724/2012.

b. Canais de Acesso à Ouvidoria

Telefone: (84) 3204-6350, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h

Atendimento Presencial: Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900

E-mail: ouvidoria@fiern.org.br

Portal da Transparência - Ouvidoria: <https://www.rn.senai.br/ouvidoria/>

Portal Relato Confidencial (Canal de Denúncias Externo):
<https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>

c. Classificação e Tratamento das Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas em: Pedidos de Informação/Solicitações, Elogios, Sugestões, Reclamações e Denúncias, assegurando um tratamento sistemático e eficaz.

2.3 Processos de Atendimento

O SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte estabelece um processo rigoroso e transparente para o atendimento de todas as manifestações recebidas. Este fluxo de trabalho é estruturado em três fases principais:

Fase 1: Recebimento e Registro Formal da Manifestação – As manifestações são acolhidas através dos canais oficiais e registradas de forma centralizada no Sistema de Gestão de Atendimento, com geração automática de número de protocolo único.

Fase 2: Tratamento Preliminar e Análise Qualificada – A manifestação é classificada conforme sua natureza e encaminhada à área gestora interna pertinente, com monitoramento ativo de prazos.

Fase 3: Elaboração da Resposta e Conclusão do Atendimento – A área gestora responsável elabora a resposta, que passa por validação antes do envio formal ao manifestante.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Desde 2017, o SENAI/RN tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Para garantir um monitoramento eficaz, o SENAI/RN utiliza o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), consolidando uma cultura de melhoria contínua.

3.2 Resultados e Informações Gerais – 1º Trimestre 2026

SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SAC do SENAI/RN registrou, no 1º trimestre de 2026 (janeiro a março), um total de 1.024 atendimentos. A tabela abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO – SAC – 1º TRIMESTRE 2026	
Indicador	Resultado
Total de atendimentos realizados	1.024
Solicitações de informação	1.021 (99,71%)
Reclamações registradas	3 (0,29%)
Atendimentos realizados no prazo	100%

Canal predominante	WhatsApp (82,23%)
Tempo médio de atendimento	0,1 a 0,2 minutos
Canais digitais (WhatsApp + Chat + Formulário SAC)	99,22%

Os dados demonstram a elevada eficiência do SAC no período, com 100% dos atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido. A grande maioria dos contatos foi de natureza informativa (99,71%), com apenas 3 reclamações registradas. O WhatsApp consolidou-se como o principal canal de contato, concentrando 82% dos atendimentos.

Atendimentos Mensais

DISTRIBUIÇÃO MENSAL – SAC – 1º TRIMESTRE 2026		
Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	342	33,40%
Fevereiro	298	29,10%
Março	384	37,50%
TOTAL	1.024	100%

O mês de março registrou o maior volume de atendimentos no trimestre, com 384 contatos. Fevereiro apresentou o menor número, com 298 atendimentos.

Canais de Atendimento Utilizados

CANAIS DE ATENDIMENTO – SAC – 1º TRIMESTRE 2026		
Canal	Quantidade	Percentual
WhatsApp	842	82,23%
Chat	163	15,92%
Formulário SAC	11	1,07%
Ligação	8	0,78%
TOTAL	1.024	100%

Os canais digitais (WhatsApp, Chat e Formulário SAC) concentraram 99,22% dos contatos, reforçando a preferência do público pelo atendimento digital. As ligações telefônicas representaram menos de 1% do total.

Ouvidoria – Canal de Integridade

O Canal de Integridade do SENAI/DR-RN registrou, no 1º trimestre de 2026 (janeiro a março), um total de 09 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO – OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2026	
Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	09
Casos concluídos	07 (77,78%)
Casos sob análise	02 (22,22%)
Manifestações identificadas	03 (33,33%)
Manifestações anônimas	06 (66,67%)
Canal predominante	Hotsite (66,67%)
Tempo médio de investigação (Alta criticidade)	24 dias
Tempo médio de investigação (Moderada criticidade)	3 dias
Tempo médio de investigação (Baixa criticidade)	10 dias

Os dados demonstram a efetividade do Canal de Integridade no âmbito do SENAI, com taxa de conclusão de 77,78% das manifestações recebidas no trimestre. Destaca-se o predomínio de manifestações anônimas (66,67%) e a utilização predominante do Hotsite como canal de comunicação.

Destaques do Trimestre

- a) Concentração de 55,56% das manifestações no mês de março (5 de 9)
- b) Predominância de estudantes como público manifestante (44,44%)
- c) 77,78% das manifestações direcionadas à Gerência de Educação e Tecnologias
- d) Problemas relacionados à entrega do produto/serviço como principal assunto (44,44%)

Distribuição Mensal das Manifestações

DISTRIBUIÇÃO MENSAL – OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2026		
Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	03	33,33%
Fevereiro	01	11,11%
Março	05	55,56%
TOTAL	09	100%

O mês de março concentrou a maioria das manifestações do trimestre (55,56%), com 5 de 9 registros. O mês de fevereiro apresentou o menor volume, com apenas 01 manifestação.

Status das Manifestações

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES – 1º TRI 2026		
Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	07	77,78%
Caso Sob Análise	02	22,22%
TOTAL	09	100%

A taxa de conclusão de 77,78% demonstra a eficiência operacional do Canal. Os 02 casos sob análise demandam investigação mais aprofundada em razão de sua natureza e potencial impacto.

Classificação por Grupo de Manifestação

GRUPO DE MANIFESTAÇÃO – 1º TRI 2026		
Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	04	44,44%
Denúncia	03	33,33%
Sugestão	01	11,11%
Crítica	01	11,11%

TOTAL	09	100%
--------------	-----------	-------------

As reclamações representaram 44,44% das manifestações, seguidas pelas denúncias (33,33%). Também foram registradas 01 sugestão e 01 crítica no período.

Assuntos Registrados no Trimestre

ASSUNTOS – 1º TRIMESTRE 2026		
Assunto	Qtd.	%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	04	44,44%
Assédio	02	22,22%
Sugestão	01	11,11%
Outros casos de não cumprimento de normas e procedimentos da Cia.	01	11,11%
Crítica	01	11,11%
TOTAL	09	100%

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços representaram o principal tema (44,44%). O registro de 02 casos de Assédio Moral demanda atenção especial e tratamento prioritário.

Canais de Comunicação Utilizados

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – 1º TRI 2026		
Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	06	66,67%
0800	01	11,11%
E-mail	01	11,11%
Open Door	01	11,11%
TOTAL	09	100%

O Hotsite continua sendo o principal canal de comunicação (66,67%), demonstrando a consolidação da plataforma digital. Neste trimestre, foram registradas também manifestações via 0800, E-mail e Open Door (presencial), cada um com 01 registro.

Identificação do Manifestante

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE – 1º TRI 2026		
Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Anônimo	06	66,67%
Identificado	03	33,33%
TOTAL	09	100%

No 1º trimestre, houve predomínio de manifestações anônimas (66,67%), inversão em relação ao trimestre anterior. Esta tendência pode refletir a natureza mais sensível das manifestações registradas no período.

Tipo de Público

TIPO DE PÚBLICO – 1º TRI 2026		
Categoria	Quantidade	Percentual
Estudante	04	44,44%
Outros	02	22,22%
Empregados	02	22,22%
Professor	01	11,11%
TOTAL	09	100%

Os estudantes continuam sendo o principal grupo de manifestantes (44,44%), seguidos por empregados e outros, ambos com 22,22%. A participação de professores foi de 11,11%.

Perfil por Gênero

PERFIL POR GÊNERO – 1º TRI 2026		
Gênero	Quantidade	Percentual

Masculino	03	33,33%
Não Identificado	06	66,67%
TOTAL	09	100%

A maioria dos manifestantes não teve o gênero identificado (66,67%), coerente com o elevado índice de manifestações anônimas. Entre os identificados, todos eram do gênero masculino.

Classificação por Potencial de Criticidade

CRITICIDADE – 1º TRIMESTRE 2026				
Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	02	00	02	22,22%
Moderada	03	01	04	44,44%
Alta	02	01	03	33,33%
TOTAL	07	02	09	100%

A maioria das manifestações foi classificada como de criticidade moderada (44,44%), seguida por alta (33,33%) e baixa (22,22%). Os 02 casos sob análise distribuem-se entre criticidade moderada e alta.

Tempo Médio de Investigação

TEMPO MÉDIO DE INVESTIGAÇÃO – 1º TRI 2026	
Criticidade	Tempo Médio (dias)
Baixa	10 dias
Moderada	3 dias
Alta	24 dias

O tempo médio de investigação variou conforme a criticidade: casos de baixa criticidade demandaram em média 10 dias, moderada 3 dias e alta 24 dias. O maior tempo para casos de alta criticidade é esperado, dado a complexidade e o rigor investigativo necessário.

Unidades Envolvidas

UNIDADES ENVOLVIDAS – 1º TRI 2026		
Unidade/Filial	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação e Tecnologias	07	77,78%
Diretoria de Operações	01	11,11%
Diretoria Regional	01	11,11%
TOTAL	09	100%

A Gerência de Educação e Tecnologias concentrou 77,78% das manifestações, resultado coerente com a natureza das atividades do SENAI. Neste trimestre, também foram registradas manifestações direcionadas à Diretoria de Operações e à Diretoria Regional, cada uma com 01 caso.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2026, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa Corporativo de Compliance do SENAI/RN.

4.1 Indicadores em Implementação

A Unidade de Compliance e Integridade continua conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento, com destaque para a inclusão de indicadores-chave como: número de ações corretivas implementadas, índice de satisfação do cliente, índice de retenção de clientes, nível de confiança pós-atendimento, índice de recomendação, índice de reincidência de queixas, valor monetário agregado e tempo médio de atendimento.

A pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação estão sendo implantadas para o SAC, mas já efetivadas com a Ouvidoria. Em consonância com as boas práticas de Compliance, os indicadores deverão ser continuamente revisados e aprimorados em ciclos periódicos de monitoramento.

5. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

Principais Conclusões do Trimestre

1. Volume expressivo no SAC: O total de 1.024 atendimentos demonstra a consolidação dos canais digitais, com destaque para o WhatsApp (82%).
2. Eficiência Operacional Plena: 100% dos atendimentos do SAC foram realizados dentro do prazo estabelecido.
3. Baixo índice de reclamações no SAC: Apenas 3 reclamações (0,29%) no universo de 1.024 atendimentos.
4. Canal de Integridade ativo: 09 manifestações na Ouvidoria, com taxa de conclusão de 77,78%.
5. Atenção ao Assédio, demandando ações preventivas.
6. Digitalização consolidada: Mais de 99% dos contatos do SAC e 66,67% da Ouvidoria por canais digitais.

Recomendações para o 2º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

1. Concluir a apuração dos 02 casos sob análise com a devida celeridade, garantindo o rigor investigativo necessário.
2. Realizar campanha de prevenção ao assédio moral no ambiente educacional, abrangendo docentes, discentes e colaboradores.
3. Aprimorar os processos de entrega de produtos e serviços educacionais, principal tema das reclamações registradas na Ouvidoria.
4. Intensificar a divulgação do Canal de Integridade junto ao corpo docente e colaboradores, visando ampliar a participação.
5. Elaborar análise comparativa com os trimestres anteriores para identificação de tendências e padrões.
6. Manter o padrão de excelência no tempo de atendimento do SAC e buscar ampliar os canais de pesquisa de satisfação.

Os resultados obtidos no primeiro trimestre de 2026 reforçam a trajetória de excelência dos canais de acesso à informação do SENAI/RN e evidenciam o comprometimento institucional com os mais elevados padrões de governança, transparência e integridade.

Natal/RN, 30/04/2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE