



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO
SAC E OUVIDORIA**

1º TRIMESTRE 2026

SUMÁRIO

1. Introdução
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI CETIQT
3. Resultados e Informações Gerais
4. Do responsável pelo monitoramento
5. Indicadores de desempenho
6. Recomendações
7. Conclusão
8. Referências

1. INTRODUÇÃO

O acesso à informação é um pilar fundamental para o exercício pleno da cidadania e para consolidação de valores democráticos. Nesse contexto, os Canais de Atendimento, disponíveis em nosso Portal da Transparência, permite que qualquer cidadão possa solicitar informações, esclarecimentos ou registrar manifestações como denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

O SENAI CETIQT reforça seu compromisso com a transparência e a governança, divulgando anualmente em seu Portal da Transparência os resultados e dados apurados, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011). Esta iniciativa fortalece o diálogo com a sociedade e assegura a constante evolução dos níveis de transparência e integridade de nossos processos.

Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e as diretrizes da Portaria Conjunta SESI, SENAI, IEL 01/2022, o SENAI CETIQT estabeleceu as instâncias de responsabilização e monitoramento para os processos de acesso à informação. Para tanto, foram designados o Responsável Superior e o Responsável Máximo, além de definidos os papéis para o acompanhamento dos sistemas.

A Ouvidoria do SENAI CETIQT assume a função de Responsável Superior, sendo a instância competente para decidir sobre os recursos apresentados ou em caso de inércia do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Cabe ainda à Ouvidoria receber as denúncias encaminhadas, fazer o respectivo juízo de admissibilidade e, se for o caso, encaminhá-las ao Comitê de Ética para a devida apuração.

No nível hierárquico superior, a Diretoria Geral atua como Responsável Máximo, processando recursos em matéria de acesso à informação contra decisões ou omissões do Responsável Superior.

A Gerência Jurídica e de Compliance e Integridade exerce a autoridade de monitoramento, cujas atividades incluem:



Verificar a observância dos prazos de atendimento estabelecidos.



Identificar oportunidades de melhoria para os canais de acesso à informação do SENAI CETIQT.

Este Relatório tem como objetivo apresentar os dados e resultados por trimestre ao longo do exercício de 2026.

Desejamos uma excelente leitura!

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI CETIQT

O Sistema de Acesso à Informação é o canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos que tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Os Canais permitem que o cidadão possa registrar a abertura de pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Os canais de manifestação disponibilizados são:



SAC



Ouvidoria



**Perguntas
Frequentes**

2.1. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

Tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como promover gestão do fluxo interno do respectivo processo. Para além, também é responsável pelo registro de elogios e sugestões recebidas sobre os produtos e serviços ofertados pelo SENAI CETIQT. O SAC pode ser acessado através do link:

<https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/sac/>

2.2. Ouvidoria

É a unidade responsável por promover o tratamento independente e imparcial de questões a ele endereçadas como reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias, além de ajudar na resolução de conflitos, na melhoria dos processos da organização e na promoção da integridade.

Compete ao Ouvidor dar andamento às manifestações recebidas após prévia análise de admissibilidade, além de atuar como Responsável Superior para solucionar, como instância recursal, questões não solucionadas pelo SAC. A Ouvidoria pode ser acessada através do link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/ouvidoria-cetiqt/>

2.3. Dúvidas frequentes - FAQ

É acessado no Portal da Transparência e contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços da entidade. Para acessar: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/duvidas-frequentes/?edit&language=pt-br>

2.4. Meios de comunicação

Os pedidos de informação para o SENAI CETIQT podem ser endereçados de forma presencial, via contato telefônico (callcenter), por e-mail ou através do Portal da Transparência do SENAI CETIQT.

Caso o cidadão opte pelo formulário eletrônico, basta acessar o link do SAC disponibilizado no Portal.

Caso necessário, também é possível enviar anexos junto à solicitação. Um número de protocolo, que possibilita o acompanhamento da demanda, será enviado para o email que registrou no formulário eletrônico.



Telefones – central de atendimento
(segunda a sexta – 8:00 às 20:00)
(55) 21 2582-1001



EMAIL: SAC@cetiqt.senai.br



SAC - Site portal da transparência (Formulário)



Presencial
Av. Luis Carlos Prestes, 230 – Barra da Tijuca
CEP: 22775-055 - Rio de Janeiro – RJ

2.5. Tipos de manifestação

Após análise preliminar do conteúdo da mensagem, a manifestação é classificada de acordo com sua natureza, assunto e

complexidade, os quais serão abordados posteriormente. No Canal do SAC podem ser registrados elogios, pedidos de informação, solicitações e sugestões, e no Canal da Ouvidoria, elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias.

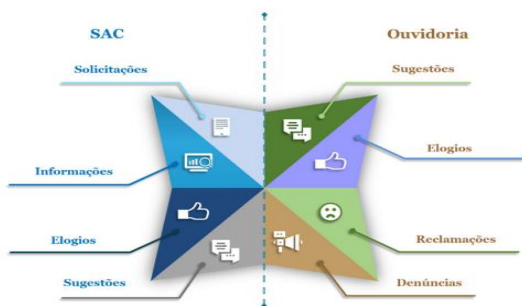
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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.



O processo de atendimento ao cidadão do SENAI CETIQT está aderente aos critérios previstos na legislação específica sobre o tema, onde destacamos:

Atendimento Tempestivo da Demanda	Atuação das Instâncias Recursais	Objetividade nas respostas ao Cidadão	Informações de forma objetiva e transparente

Procedimento de monitoramento dos canais de acesso à informação

Integridade e Rastreabilidade	Avaliação do atendimento	Verificação do cumprimento de prazo

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios é trimestral.

O escopo do monitoramento dos canais oficiais de manifestação do SENAI CETIQT abrange a rastreabilidade dos pedidos que devem ser registrados no sistema de gestão oficial da entidade e o prazo de atendimento das demandas que requerem elaboração de respostas e, portanto, não podem ser esclarecidas apenas com consulta ao FAQ (Perguntas Frequentes).

A avaliação do atendimento ainda carece de aprovação de formulário próprio.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1. SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SAC tem por função de receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão/cliente, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo.

O SAC também recebe elogios e sugestões. O acesso à informação é viabilizado, primordialmente, via Site da Transparência e está integrado ao sistema de chamados da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

3.2 Ouvidoria



A Ouvidoria do SENAI CETIQT é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, exerce 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 inerte por mais de 30 dias úteis.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI CETIQT, no link do SAC, por meio da inserção do número de

protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação.

O Ouvidor do SENAI CETIQT É certificado oportunizando atualização e aperfeiçoamento profissional e contribuindo para atualização contínua, fortalecimento das competências e valorização do papel estratégico do Ouvidor.

3.3 Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI CETIQT, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



4. DO RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO

A Autoridade de Monitoramento é o agente que avalia os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI CETIQT, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais e Ouvidoria.

A Gerência Jurídica e de Compliance e Integridade – GJURC atua na análise de conformidade, monitorando os prazos de atendimento e identificando oportunidades

de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI CETIQT, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.



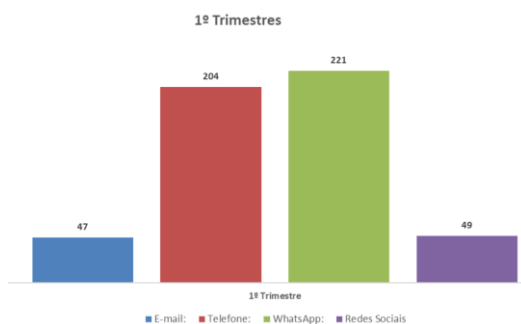
5. INDICADORES E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

3.4 Resultados e Informações apurados por trimestre – SAC

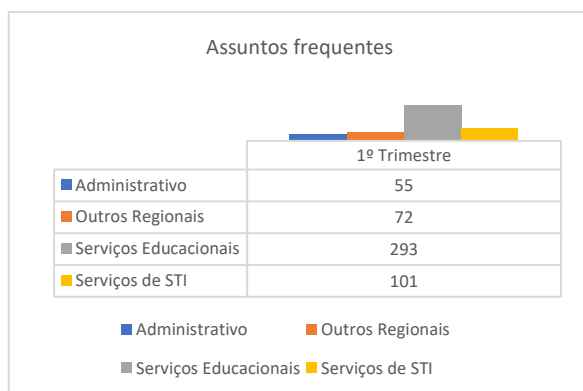
No 1º Trimestre de 2026 foram totalizados 521 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 64 solicitações e 457 pedidos de informação.

EVOLUÇÃO DOS DADOS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 2026

Os Canais de Comunicação utilizados foram telefone, e-mail, aplicativo Whatsapp e Redes Sociais.



Os assuntos mais recorrentes que são atendidos pelo SAC em 2026 podem ser visualizados no gráfico abaixo:



Com relação a complexidade dos assuntos:

Tipo de Complexidade	Atendimentos
Alta	0
Média	16
Baixa	505

O prazo máximo previsto para atendimento é de 20 (vinte) dias úteis, contando do recebimento do pedido. Para o 1º Trimestre de 2026, não foi identificado no SAC atendimentos fora do prazo estipulado.

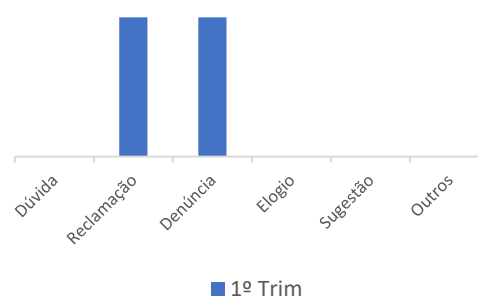
Segue abaixo a apuração dos indicadores:

INDICADORES	RESULTADOS
Efetividade	100 %
Eficácia	Em desenvolvimento para o 2º trimestre
Eficiência	48 horas úteis
Eficácia	Em desenvolvimento para 2026

3.5 Resultados e Informações apurados por trimestre - OUVIDORIA

A Ouvidoria no 1º trimestre do exercício de 2026 recebeu 1 (uma) denúncia e 1 (uma) reclamação:

Por tipo de manifestação 2026



Por canal de manifestação a ouvidoria recebeu 1 denúncia pelo e-mail da Ouvidoria e 1 reclamação através do site da Transparência.

O atendimento da denúncia se encontra dentro do prazo de apuração pelo Comitê de Ética. O processo de atendimento da reclamação foi realizado dentro do prazo previsto.

Acessibilidade

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão via portais institucionais.

O SAC encontra-se na página web do SENAI CETIQT e no Portal da Transparência que possui links de acessibilidade, permitindo também o contato via telefone, e-mail e atendimento presencial.

TRANSPARÊNCIA SENAI



Transparência SENAI > Acessibilidade

Acessibilidade

Conheça as funcionalidades disponíveis para facilitar a sua navegação no site da Transparência SENAI.

- AUMENTO E DIMINUIÇÃO DE FONTE**
Além dos ícones A+ e A-, é possível ajustar o tamanho da fonte por meio do zoom do navegador clicando as teclas CTRL e + para aumentar e CTRL e - para diminuir. Se estiver utilizando Mac OS, substitua o CTRL por OPTION.
- NAVEGAÇÃO PELOS LINKS**
Use a tecla TAB para navegar rapidamente pelos links, botões e campos de formulário, na ordem em que eles aparecem na página. Clique SHIFT + TAB para retornar. Use as setas do seu teclado para acessar as informações de texto.
- LIBRAS**
Clique no ícone azul ao lado direito da tela para acionar o tradutor de libras. Depois, usando o botão esquerdo do mouse, selecione o trecho do texto que deseja para vê-lo traduzido.
- LEITURA DA TELA - NONVISUAL DESKTOP ACCESS (NVDA)**
Software livre NVDA permite que cegos e pessoas com problemas de visão tenham autonomia para utilizar um computador, por meio de uma voz sintética que descreve o que está apresentado na tela.
[Baixe o NVDA aqui.](#)

A periodicidade da divulgação do demonstrativo consolidado dos atendimentos 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.

6. RECOMENDAÇÕES

Para monitorar o nível de satisfação do cidadão é importante a implementação de ferramenta tecnológica capaz de permitir a aferição com mais precisão da satisfação do cidadão.

O monitoramento da qualidade dos serviços prestados e o aprimoramento do atendimento aos clientes e cidadãos é realizado pela análise dos dados armazenados em planilha de Excel o que fragiliza o monitoramento.

Apesar disso, o SENAI CETIQT conseguiu identificar oportunidades de melhorias no atendimento, como por exemplo, das reclamações pela inoperância de contato via telefone. O problema foi solucionado e atualmente não há reclamações neste sentido.

Vale ressaltar que a equipe de TI e de Mercado vem se empenhando para implantar ferramenta tecnológica capaz de fornecer os dados necessários para a análise da eficiência do serviço prestado, permitindo identificar os processos que precisam de melhorias e de controles mais eficazes e que garantam a confidencialidade e sigilo nos casos de denúncia e, a privacidade dos dados de acordo com a LGPD.

7. CONCLUSÃO

O indicador de acompanhamento de prazo demonstra que há observância aos prazos estabelecidos.

Não houve até o momento reclamações por omissão ou recursos para instâncias superiores, sinalizando que o SENAI CETIQT tem atendido às expectativas do público demandante, cumprindo as prerrogativas da Transparência Passiva.

O SENAI CETIQT vem monitorando quais os principais assuntos objeto de pedido de informação visando identificar oportunidades de melhoria de processos e procedimentos.

Em síntese, o indicador monitorado de prazo apresenta resultado satisfatório, não demonstrando resultado abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.

A autoridade de Monitoramento vem acompanhando o mapeamento dos processos de atendimento ao cidadão e a busca por solução tecnológica capaz de fornecer informações mais precisas acerca da eficácia dos atendimentos.

Abril de 2026
Gerência Jurídica e de Compliance e
Integridade – GJURC