

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4º TRIMESTRE DE 2025



**CENTRO DE TECNOLOGIA DA
INDÚSTRIA QUÍMICA E TÊXTIL**

SUMÁRIO

1. Introdução.....	2
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI CETIQT	4
3. Resultados e Informações Gerais.....	5
4. Do responsável pelo monitoramento	9
5. Indicadores de desempenho.....	10
6. Recomendações	15
7. Conclusão	16
8. Referências.....	17

1. INTRODUÇÃO

O acesso à informação é um pilar fundamental para o exercício pleno da cidadania e para consolidação de valores democráticos. Nesse contexto, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponível em nosso Portal da Transparência, é um canal essencial para 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 fortaleça 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. Neste contexto, 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). Adicionalmente, 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. Seus objetivos incluem:

- Analisar a conformidade do tratamento dos pedidos de informação em relação às normas e procedimentos institucionais.
- 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 acumulados referentes aos quatro trimestres do ano de 2025.

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. O serviço permite 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 mediar o diálogo entre o SENAI CETIQT e seus clientes/cidadãos, a fim de promover a solução das questões a ele endereçadas. Trata-se de um canal de manifestação independente e imparcial para tratamento de 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, além de atuar como Responsável Superior para solucionar, como instância recursal, questões não solucionadas pelo SAC e pode ser acessado através do link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/ouvidoria-cetiqt/>

2.3. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC é acessado no Portal da Transparência também contempla um *link* para [Dúvidas Frequentes \(FAQ\)](#), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços da entidade.

2.4. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Os pedidos de informação para o SENAI CETIQT podem ser realizados de forma presencial, via contato telefônico (callcenter), por e-mail ou por meio dos formulários eletrônicos disponibilizados no Portal da Transparência do SENAI CETIQT.

Caso o cidadão opte pelo formulário eletrônico, basta acessar o link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/sac/>

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

(55) 21 2582-1001 (segunda a sexta – 8:00 às 20:00) OU
(21) 2582.1000 (WHATSAPP)



EMAIL: atendimento@cetiqt.senai.br



SITE PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

(Formulário)

SAC

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

OUVIDOR

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



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.

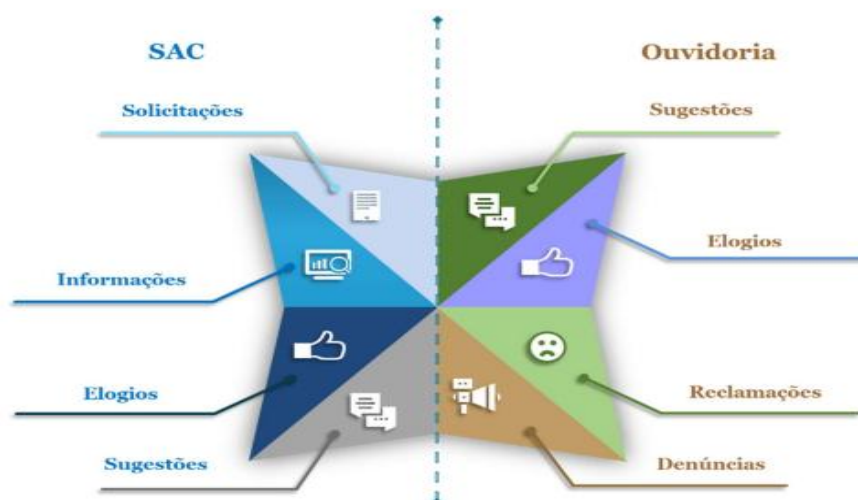
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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 canal de acesso à informação do SENAI CETIQT é exercido através do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

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 gestão corporativo 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.

Em 2025 foi criada a Rede Colaborativa de Ouvidores do Sistema Indústria, marcando a importância do trabalho em Rede e reforçando a

troca de experiências entre o Departamento Nacional, as unidades regionais e o CETIQT.

A criação da Rede tem como propósito aproximar os ouvidores regionais, fortalecendo a integração, o compartilhamento de boas práticas e o alinhamento das ações de ouvidoria. A iniciativa prevê encontros periódicos ao longo do ano, consolidando uma atuação mais colaborativa e conectada.

No ano de 2025 os **Ouvidores do Sistema Indústria** foram certificados. A certificação oferece uma trilha de conhecimento pensada para atender às necessidades específicas do Sistema.

A certificação representou oportunidade de atualização e aperfeiçoamento profissional e contribuiu 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:

Atendimento SAC/Ouvidoria

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

Tratamento

- ✓ Classifica a manifestação;
- ✓ Encaminha para área gestora ou ao Comitê de Ética em caso de denúncia;
- ✓ Monitora as respostas e prazos.

Resposta

- ✓ Encaminha a resposta ao manifestante.

Reportes Gerenciais

- ✓ Gerencia o atendimento as manifestações;
- ✓ Acompanha o atendimento e variações;
- ✓ Elabora e analisa indicadores;
- ✓ Presta contas à sociedade.

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.

Para tanto, 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

5.1 Resultados e Informações apurados por trimestre – SAC

Quantidade de pedidos de informação – 1º Trimestre

No 1º Trimestre de 2025 foram efetuados 912 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 06 reclamações, 134 solicitações e 772 pedidos de informação.

Quantidade de pedidos de informação – 2º Trimestre

No 2º Trimestre de 2025 foram efetuados 1.129 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 02 reclamações, 174 solicitações e 953 pedidos de informação.

Quantidade de pedidos de informação – 3º Trimestre

No 3º Trimestre de 2025 foram efetuados 1.225 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 03 reclamações, 111 solicitações e 1111 pedidos de informação.

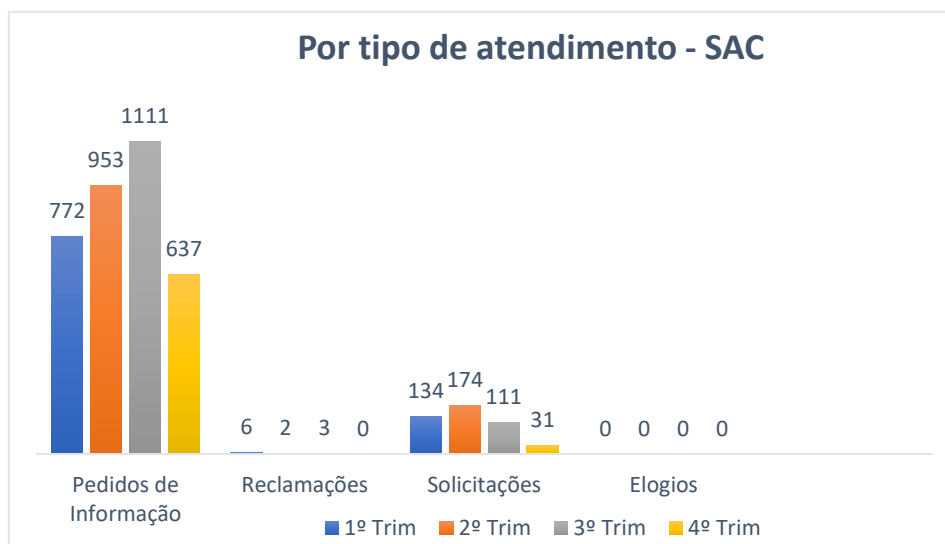
Quantidade de pedidos de informação – 4º Trimestre

No 4º Trimestre de 2025 foram efetuados 668 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 31 solicitações e 637 pedidos de informação.

1º trimestre 912	2º trimestre 1.129	3º trimestre 1225	4º trimestre 637
---------------------	-----------------------	----------------------	---------------------

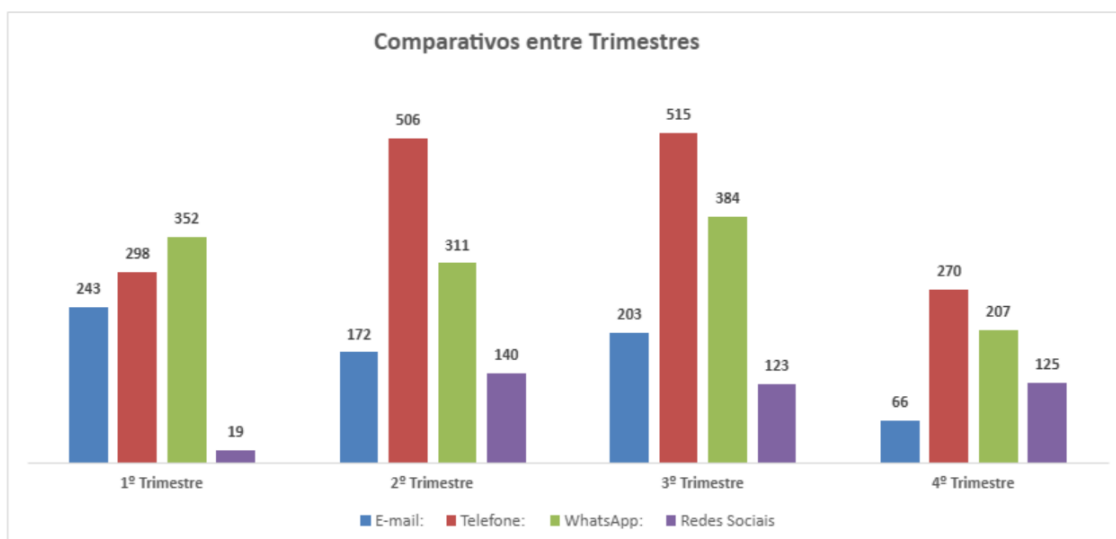
*Total de atendimentos do SAC por Trimestre

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO POR TRIMESTRE - 2025



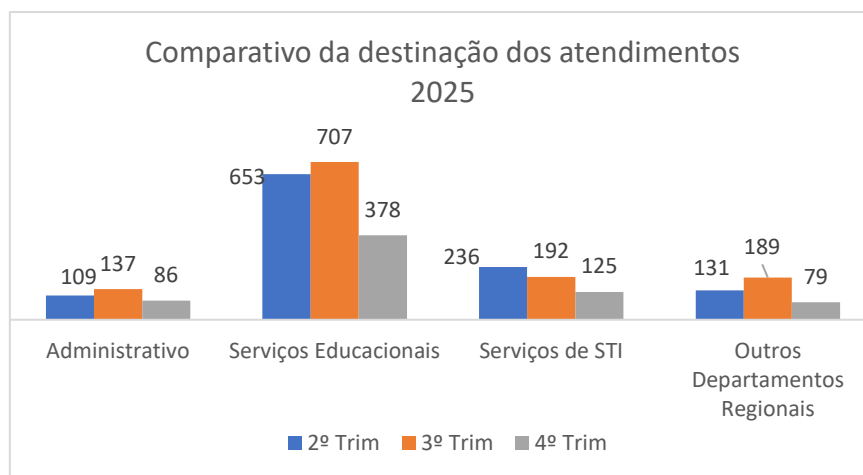
EVOLUÇÃO DOS DADOS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 2025

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

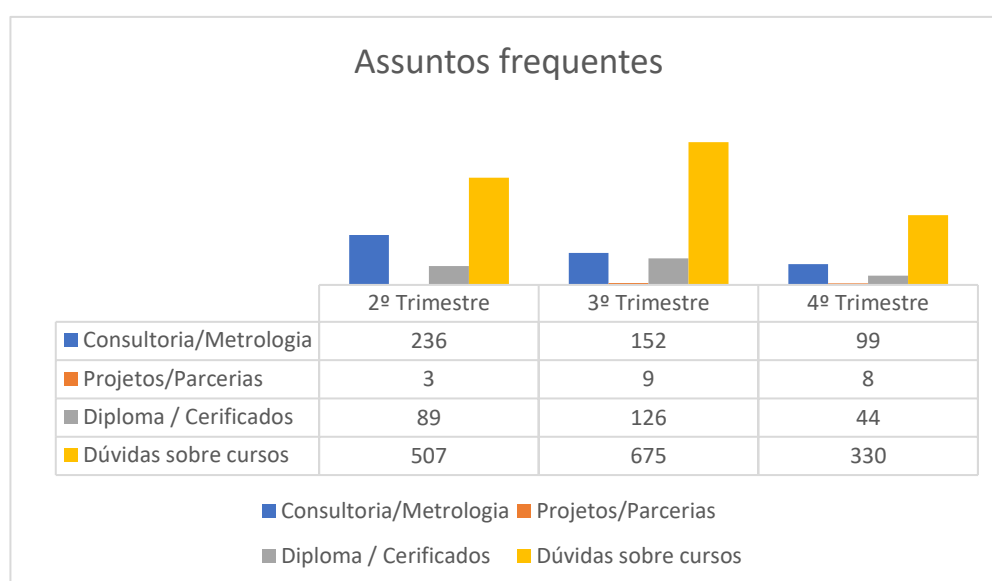


A autoridade de monitoramento identificou, por meio da análise das manifestações, um ponto crítico no atendimento ao cliente: um elevado número de reclamações sobre a dificuldade de contato telefônico com a instituição. A partir dessa constatação, foram implementadas melhorias, como a ampliação da equipe de atendentes e a estabilização técnica do serviço, resultando na redução das reclamações relacionadas a esse canal.

Refinando o atendimento dos canais de acesso à informação relativas ao 4º trimestre de 2025, 378 atendimentos foram destinados a área de Serviços Educacionais, 125 aos Serviços de STI, 86 atendimentos a área Administrativa e os demais 79 foram destinados a Outros Regionais.



Os assuntos mais recorrentes que são atendidos pelo SAC em 2025 podem ser visualizados no gráfico abaixo:



O prazo máximo previsto para atendimento é de 20 (vinte) dias úteis, contando do recebimento do pedido. Para o 4º Trimestre de 2025, não foi identificado no SAC atendimentos fora do prazo estipulado

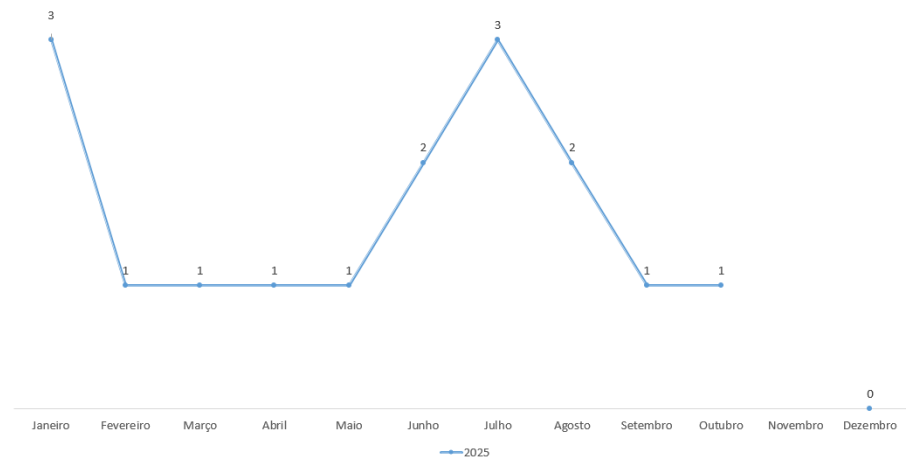
Segue abaixo a apuração dos indicadores:

Indicadores	Resultados
Efetividade	99,90%
Eficácia	Em desenvolvimento para 2026
Eficiência	48 horas úteis
Eficácia	Em desenvolvimento para 2026

5.2 Resultados e Informações apurados por trimestre - OUIDORIA

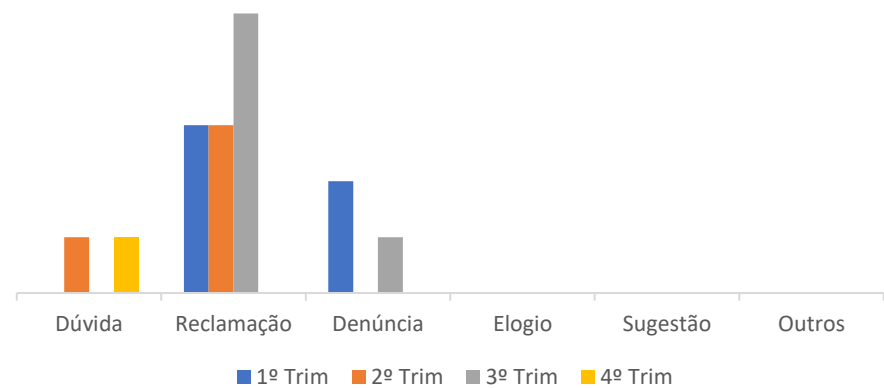
OCORRÊNCIAS 2025

Em 2025 a Ouvidoria do SENAI CETIQT atendeu a 16 ocorrências, conforme dados abaixo.



Os dados consolidados da Ouvidoria no exercício de 2025 por tipo de manifestação:

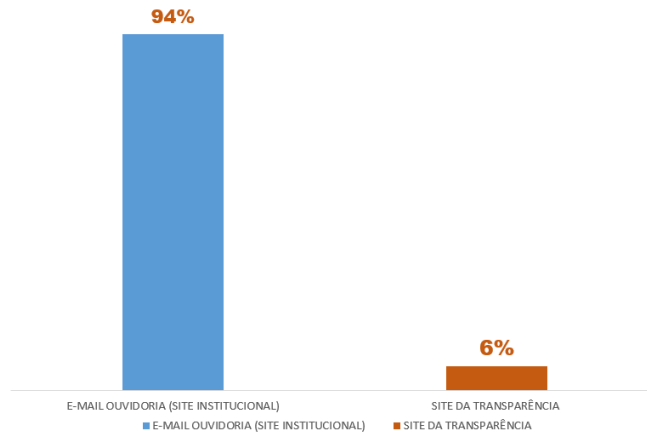
POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - 2025



ATENDIMENTOS DENTRO E FORA DO PRAZO



ATENDIMENTOS POR CANAL



Ao longo de todo o ano de 2025, a Gerência Jurídica e de Compliance e Integridade (GJURC) conduziu um programa abrangente de capacitação e letramento voltado para gestores, colaboradores internos e profissionais terceirizados do SENAI CETIQT.

As ações tiveram como foco principal o esclarecimento sobre assédio e o Código de Conduta Ética, abordando também o funcionamento do canal de denúncias, sua correta utilização e os trâmites envolvidos no tratamento das manifestações. Essa iniciativa buscou garantir compreensão clara das diretrizes éticas e dos mecanismos de integridade, promovendo um ambiente seguro, transparente e alinhado às boas práticas institucionais.



Figura 1_ Capacitação Assédio e Discriminação e Código de Conduta Ética – 2º Trim 2025



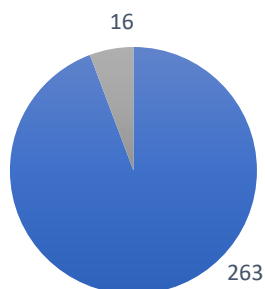
Figura 2_ Capacitação Assédio e Discriminação e Código de Conduta Ética_ 3º Trim 2025

Os treinamentos buscaram, de forma detalhada, elucidar o que é passível de denúncia do que seria uma mera reclamação, apresentando os canais de manifestação disponíveis, além de informar sobre os respectivos prazos e tramites para tratamento, aprofundar os conceitos inerentes a cada dispositivo normativo e explicar as formas de acolhimento e suporte disponibilizadas pela instituição.

Essa abordagem assegurou que todos, independentemente de sua posição dentro da estrutura do CETIQT, compreendessem com precisão as situações e os meios adequados para reportá-las, promovendo um ambiente de maior segurança jurídica, transparência e integridade em nossas operações.

NÚMERO DE COLABORADORES TREINADOS

■ TREINADOS ■ NÃO TREINADOS



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, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial, permitindo amplo acesso a todos.

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. Acesse o link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiq/transparentia/integridade/#relatorios-e-demonstrativos>

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 foi prejudicado diante da falta de ferramenta adequada e baixa taxa de retorno. Apesar disso, o SENAI CETIQT conseguiu identificar oportunidades de melhorias no atendimento, como por exemplo, das reclamações pela inoperância do contato via telefone. Foi identificado problema crônico nas linhas telefônicas e a partir da análise das manifestações o problema foi identificado e resolvido. O que gerou uma diminuição significativa de reclamações deste tipo.

Vale ressaltar que a consolidação deste mapeamento para os atendimentos será demonstrada a partir do próximo exercício e permitirá identificar os processos que precisam de melhorias e de controles mais eficazes.

7. CONCLUSÃO

O indicador de acompanhamento de prazo demonstra que há observância aos prazos estabelecidos, e que os atendimentos que ocorreram excepcionalmente fora dos prazos foram em virtude da busca incessante por respostas mais assertivas e fidedignas.

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.

Dezembro de 2025
Gerência Jurídica e de Compliance e Integridade – GJURC