



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

2º TRIMESTRE 2026

SUMÁRIO

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

1. INTRODUÇÃO

O SENAI CETIQT, como unidade do Departamento Nacional do SENAI, tem trabalhado de forma contínua para o aprimoramento dos processos e controles utilizados para a gestão da informação, reforçando seu compromisso com a transparência e integridade de seus processos.

Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e as diretrizes da Portaria Conjunta SESA, 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 – GJURC exerce a autoridade de monitoramento.

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

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI CETIQT é o canal de comunicação oficial, disponibilizado ao público externo, para o atendimento de pedidos de informação, solicitações, registro de elogios e de sugestões apresentados pelo cidadão sobre os produtos e serviços prestados pela entidade. O serviço permite que qualquer cidadão possa registrar a abertura do

pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

O SAC tem como principal função recepcionar as manifestações registradas pelo público externo, e dar adequado tratamento às demandas, gerenciando o fluxo interno do processo. Em resumo, o SAC recebe, analisa e responde todas as manifestações, encaminhando questões mais complexas para as áreas responsáveis. Também monitora o progresso das solicitações para garantir atendimento de qualidade e solução adequada.

Além disso, avalia o nível de satisfação do cliente/cidadão em relação às respostas recebidas, de modo a subsidiar eventuais processos decisórios que visem ao aprimoramento dos processos organizacionais e dos serviços prestados.

É importante salientar que o acesso à informação por meio do Site da Transparência será integrado ao sistema de gestão corporativa da entidade, o que possibilitará o acompanhamento completo de todo o fluxo de atendimento.

O SAC pode ser acessado através do link:

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

2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo do SENAI CETIQT com seus públicos interno e externo. Pautado na ética, respeito, transparência e busca constante da melhoria em seus relacionamentos, o serviço de Ouvidoria é o canal responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de manifestações do público, incluindo reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, para as áreas responsáveis.

Para além, a Ouvidoria também atua como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo SAC, trabalhando com 2 fluxos distintos. O primeiro como canal de atendimento de ocorrências como reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões, o segundo para o tratamento de demandas recebidas em grau de recurso como Responsável Superior.

Em linhas gerais, trata-se de um canal de atendimento independente e imparcial, criado com a finalidade precípua de ser fonte de informações seguras para o SENAI CETIQT, para fins de subsidiar decisões estratégicas, e indicar aos setores competentes sobre eventuais necessidades de aprimoramento de processos internos com base nas manifestações recebidas.

Vale destacar, que todas as manifestações dirigidas ao canal da Ouvidoria têm **caráter sigiloso**, com foco em fortalecer cada vez mais o compromisso institucional de garantir um ambiente de trabalho seguro, justo e saudável para todos.

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

Dúvidas Frequentes – FAQ (Frequently Asked Questions) é uma seção do Portal da Transparência que tem por objetivo servir como ferramenta de apoio ao cidadão. O FAQ oferece respostas rápidas para as perguntas formalizadas com mais recorrência no âmbito dos Canais de Acesso à Informação, incluindo perguntas e respostas sobre como registrar pedidos, prazos de atendimento, e como recorrer de eventual negativa. Com esse recurso o cidadão tem a oportunidade de sanar dúvidas por meio de uma simples consulta, sem a necessidade de atendimento eletrônico ou humano. 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 registrado no formulário eletrônico.

	TELEFONE - +55 (21) 3812 5687
	EMAIL: atendimento@cetiqt.senai.br
	PRESENCIAL: Av. Luis carlos Prestes, 230 - Barra da Tijuca
	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA http://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/

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.

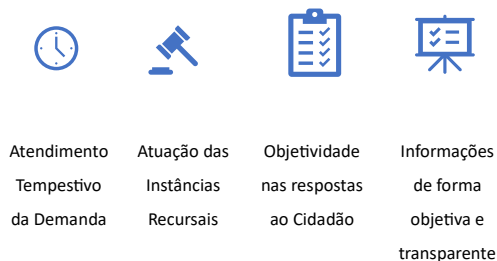
Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestões: Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.

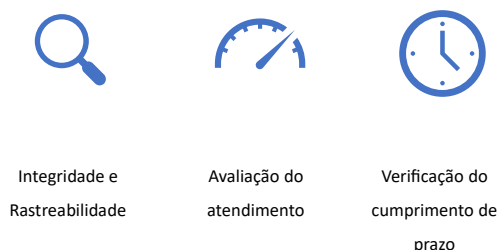
Reclamações: Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.

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:



Procedimento de monitoramento dos canais de acesso à informação



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 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.

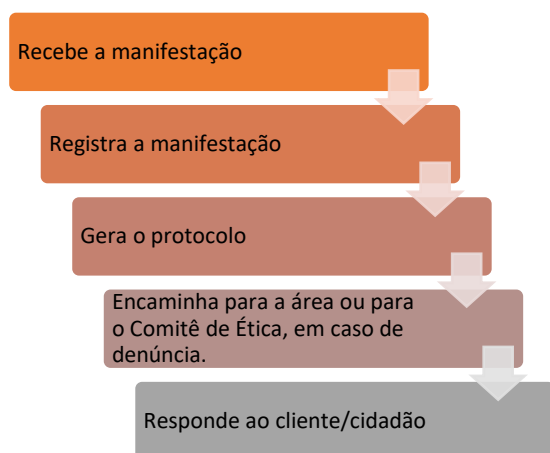
Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI CETIQT, no link do SAC, por meio da inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação.

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

contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

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,

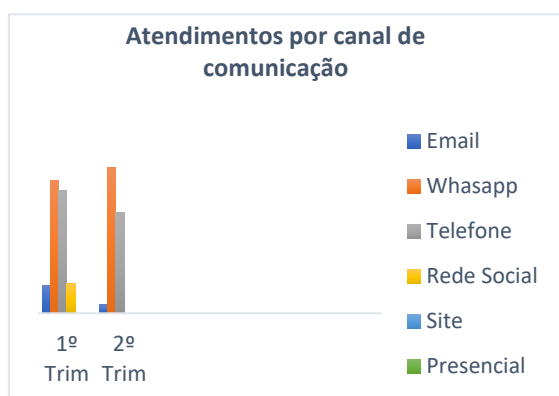
5. INDICADORES E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

3.4 Resultados e Informações apurados por trimestre – SAC

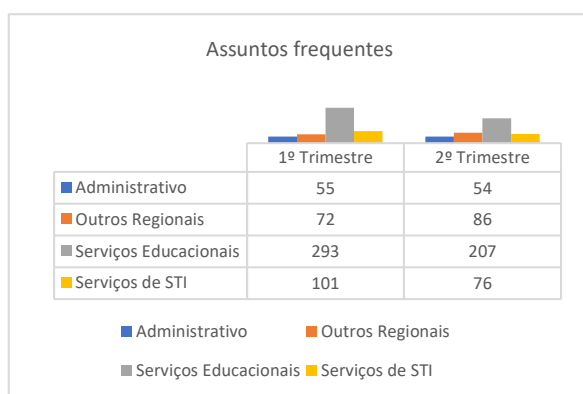
No 2º Trimestre de 2026 foram totalizados 423 atendimentos pelo SAC do SENAI CETIQT, sendo 5 solicitações, 1 reclamação e 417 pedidos de informação.

EVOLUÇÃO DOS DADOS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 2026

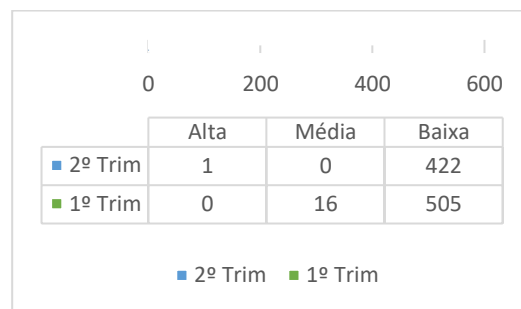
Os Canais de Comunicação utilizados foram telefone, e-mail, aplicativo Whatsapp e Redes Sociais.



Os temas mais frequentes atendidos pelo SAC em 2026 são:



Com relação a complexidade dos assuntos:



O prazo máximo previsto para atendimento é de 20 (vinte) dias úteis, contando do recebimento do pedido. Para o 2º Trimestre de 2026, não foi identificado no SAC atendimentos fora do prazo estipulado.

A Pesquisa de Satisfação foi elaborada pela área e aplicada, contudo, apenas 11 clientes/cidadãos responderam.

O critério utilizado para avaliação foi:

1 – Muito ruim | 2 – Ruim | 3 – Regular | 4 – Bom | 5 – Excelente

Dos 11 (onze) respondentes 6 (seis) avaliaram o atendimento como excelente, 4 (quatro) como Bom e 1 (um) como ruim.

O respondente que avaliou o atendimento como ruim, não justificou sua avaliação, o que dificulta a identificação de falhas no atendimento.

Segue abaixo a apuração dos indicadores:

INDICADORES	RESULTADOS
Efetividade	100 %
Eficácia	92,85%
Eficiência	48 horas úteis
Eficácia	1

3.5 Resultados e Informações apurados por trimestre - OUVIDORIA

A Ouvidoria no 2º trimestre do exercício de 2026 realizou 9 atendimentos sendo: 3 (três) denúncias, 5 (cinco) reclamações e 1 (um) elogio:



Por canal de manifestação a ouvidoria recebeu 6 atendimentos pelo site da Transparência e 3 por e-mail da Ouvidoria.

As 3 (três) denúncias recebidas foram atendidas fora do prazo estabelecido.

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.

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, demonstrando resultados 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.

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