****

**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 e Resultados da Avaliação ............................................................ 10
6. Recomendações ....................................................................................................... 15
7. Conclusão .................................................................................................................. 15
8. **INTRODUÇÃO**

Observando as diretrizes definidas pelo Comitê da Transparência e Gestão do Sistema Indústria, o SENAI CETIQT vem implementando diversas iniciativas para fortalecer o diálogo com a sociedade, **assegurando o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.**

Dentre as iniciativas implementadas temos a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), aprovação da Política para recebimento e tratamento de denúncias e do Regimento Interno do Comitê de Ética, definição de instâncias recursais e aprimoramento de ferramentas tecnológicas de apoio para sistematizar **os canais de acesso à informação**.

Reafirmando o compromisso do SENAI CETIQT com a transparência, os resultados e dados apurados são divulgados no site da Transparência em observância as orientações da Lei de Acesso à Informação – LAI, através da disponibilização do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, como um canal de atendimento capaz de prestar informações e esclarecer dúvidas apresentadas pelos cidadãos/ clientes e da Ouvidoria, canal disponibilizado ao público interno e externo onde são registradas as denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios.

Em observância as exigências da Lei de Acesso à informação e em alinhamento as orientações emanadas na Portaria Conjunta SESI, SENAI, IEL 01/2022 foram **definidos os Responsáveis Superior e Máximo, bem como responsáveis pelo monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação.** Ademais, à ouvidoria coube o papel de instância recursal do SAC para manifestações não solucionadas na primeira instância, sob a ótica do manifestante.

Neste cenário, a **Ouvidoria do SENAI CETIQT** exerce as atribuições de **“Responsável Superior”**, a quem compete o dever de **decidir os recursos** interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou por inércia do SAC.

Já à **Diretoria Geral** atua como **“Responsável Máximo”** em grau recursal em matéria de acesso à informação face decisões ou inércia do Responsável Superior.

A **autoridade de monitoramento** é exercida pela Coordenação de Compliance e Integridade com o objetivo de analisar:

1. a conformidade do tratamento dado aos pedidos de informação frente aos dispositivos e procedimentos institucionais;
2. observância aos prazos de atendimento fixados;
3. as oportunidades de melhorias dos canais de acesso à informação do SENAI CETIQT.

O presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados, cumulativamente, nos quatro trimestres do ano de 2025.

Boa leitura!

1. **SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI CETIQT**

O Sistema de Acesso à Informação é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos.

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:

****[**Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC**](https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/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.



[**Ouvidoria**](https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/ouvidoria-cetiqt/)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 melhoraria 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.



A página do SAC/ SENAI CETIQT no Portal da Transparência também contempla um *link* para [Dúvidas Frequentes (FAQ)](https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senai-cetiqt/transparencia/duvidas-frequentes/?edit&language=pt-br), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços da entidade.

1. **RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS**
	1. **MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

Tipos de Manifestação

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.



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Relógio com preenchimento sólido | Martelo com preenchimento sólido | Área de Transferência Marcada com preenchimento sólido | Apresentação com lista de verificação com preenchimento sólido |
| 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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lupa com preenchimento sólido | Medidor com preenchimento sólido | Relógio com preenchimento sólido |
| Integridade e Rastreabilidade | Avaliação do atendimento | Verificação do cumprimento de prazo |

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios são trimestrais.

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).

* 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 primordial** 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.

|  |
| --- |
|  |
| **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA SENAI CETIQT - SAC** |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

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

 |

 |
|  |

Além do Portal da Transparência, a página *web* do SENAI CETIQT disponibiliza outras ferramentas onde cidadão também pode solicitar informações e apresentar suas manifestações.

|  |
| --- |
| **CORREIO ELETRÔNICO** |
| atendimento@cetiqt.senai.br |

|  |
| --- |
| Forma, Ícone  Descrição gerada automaticamente com confiança média**TELEFONE - CENTRAL DE ATENDIMENTO**Tel: (55) 21 2582-1001 (segunda a sexta – 8:00 às 20:00) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ícone  Descrição gerada automaticamente**PRESENCIAL - CETIQT Barra**Av. Luís Carlos Prestes, 230 – Barra da Tijuca - CEP: 22775-055 - Rio de Janeiro – RJ |

 | Forma, Seta  Descrição gerada automaticamente**WHATSAPP** Central de Atendimento – Tel: (21) 2582.1000 (8:00H às 20:00H de segunda à sexta) |

* 1. **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.**

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI CETIQT através dos seguintes canais:

|  |
| --- |
| **Desenho de um cachorro  Descrição gerada automaticamentePORTAL DA TRANSPARÊNCIA SENAI CETIQT - Ouvidoria** <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/senaicetiqt/transparencia/ouvidoria/> |
| Ícone  Descrição gerada automaticamente **E-MAIL** ouvidoria@cetiqt.senai.br  |
| Ícone  Descrição gerada automaticamente**PRESENCIAL –SENAI CETIQT Barra da Tijuca****Rua Luís Carlos Prestes 230****Barra da Tijuca – Rio de Janeiro (segunda a sexta – 9h às 18h)** |

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.

No 1º trimestre de 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 e as unidades regionais.

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.

Durante o evento, foi apresentado o **Programa de Certificação dos Ouvidores do Sistema Indústria** — uma proposta inovadora, desenvolvida especialmente para o Sistema Indústria no ambiente da Universidade Corporativa. A certificação oferece uma trilha de conhecimento pensada para atender às necessidades específicas do Sistema.

A certificação representa uma oportunidade valiosa de atualização e aperfeiçoamento profissional, contribuindo para atualização contínua, o fortalecimento das competências e a valorização do papel estratégico do Ouvidor. A expectativa é que os profissionais certificados estejam ainda mais preparados para desempenhar suas funções com excelência e protagonismo.

* 1. **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.
1. **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 **Coordenação de Compliance e Integridade – CCI** 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.

1. **INDICADORES E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO**
	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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1º trimestre**912 | **2º trimestre**1.129 | **3º trimestre****1225** |

\*Total de atendimentos do SAC por Trimestre

**DADOS CONSOLIDADOS DO 1º, 2º e 3º TRIMESTRE DE 2025**

**QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS DO SAC POR CANAL DE COMUNICAÇÃO NO 1º, 2º e 3º TRIMESTRE DE 2025**

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



Observou-se um aumento no número de atendimentos telefônicos, impulsionado tanto pela ampliação da equipe de atendentes quanto pela ausência de instabilidades técnicas na prestação do serviço.

Refinando o atendimento dos canais de acesso à informação relativas ao 3º trimestre de 2025, 707 atendimentos foram destinados a área de Serviços Educacionais, 192 atendimentos aos Serviços de STI, 137 atendimentos a área Administrativa e os demais 189 foram destinados a Outros Regionais.

Os assuntos mais recorrentes que são atendidos pelo SAC no 2º trimestre podem ser visualizados no gráfico abaixo:

Para o 3º Trimestre de 2025, não foi identificado no SAC atendimentos fora do prazo estipulado. O prazo máximo previsto para atendimento é de 20 (vinte) dias úteis, contando do recebimento do pedido.

* 1. **Resultados e Informações apurados por trimestre - OUVIDORIA**

Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria– 1º Trimestre

|  |  |
| --- | --- |
| **Manifestação** | **Quantidade** |
| Dúvida | 0 |
| Reclamação | 3 |
| Denúncia | 2 |
| Elogio | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Outros | 0 |
| **Total** | **5** |

Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria– 2º Trimestre

|  |  |
| --- | --- |
| **Manifestação** | **Quantidade** |
| Dúvida | 1 |
| Reclamação | 3 |
| Denúncia | 0 |
| Elogio | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Outros | 0 |
| **Total** | **4** |

Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria– 3º Trimestre

|  |  |
| --- | --- |
| Manifestação | Quantidade |
| Dúvida | 0 |
| Reclamação | 5 |
| Denúncia | 1 |
| Elogio | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Outros | 0 |
| Total | 6 |

Dados consolidados da Ouvidoria no 1º, 2º e 3º trimestre de 2025 por tipo de manifestação:

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 3º trimestre de 2025, todas foram respondidas no prazo.

As manifestações são encaminhadas à Ouvidoria por meio do endereço eletrônico institucional ou através de acesso ao Portal da Transparência.

**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.

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-cetiqt/transparencia/integridade/#relatorios-e-demonstrativos>

1. **RECOMENDAÇÕES**

Para monitorar o nível de satisfação do cidadão é importante avaliar 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 também pode ser realizado por meio do mapeamento dos atendimentos recorrentes.

Tal mapeamento permitirá identificar os processos que precisam de melhorias e, consequentemente, implementar melhorias e controles mais eficazes.

1. **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.

Outubro de 2025

Gerência Jurídica e de Compliance e Integridade – GJURC