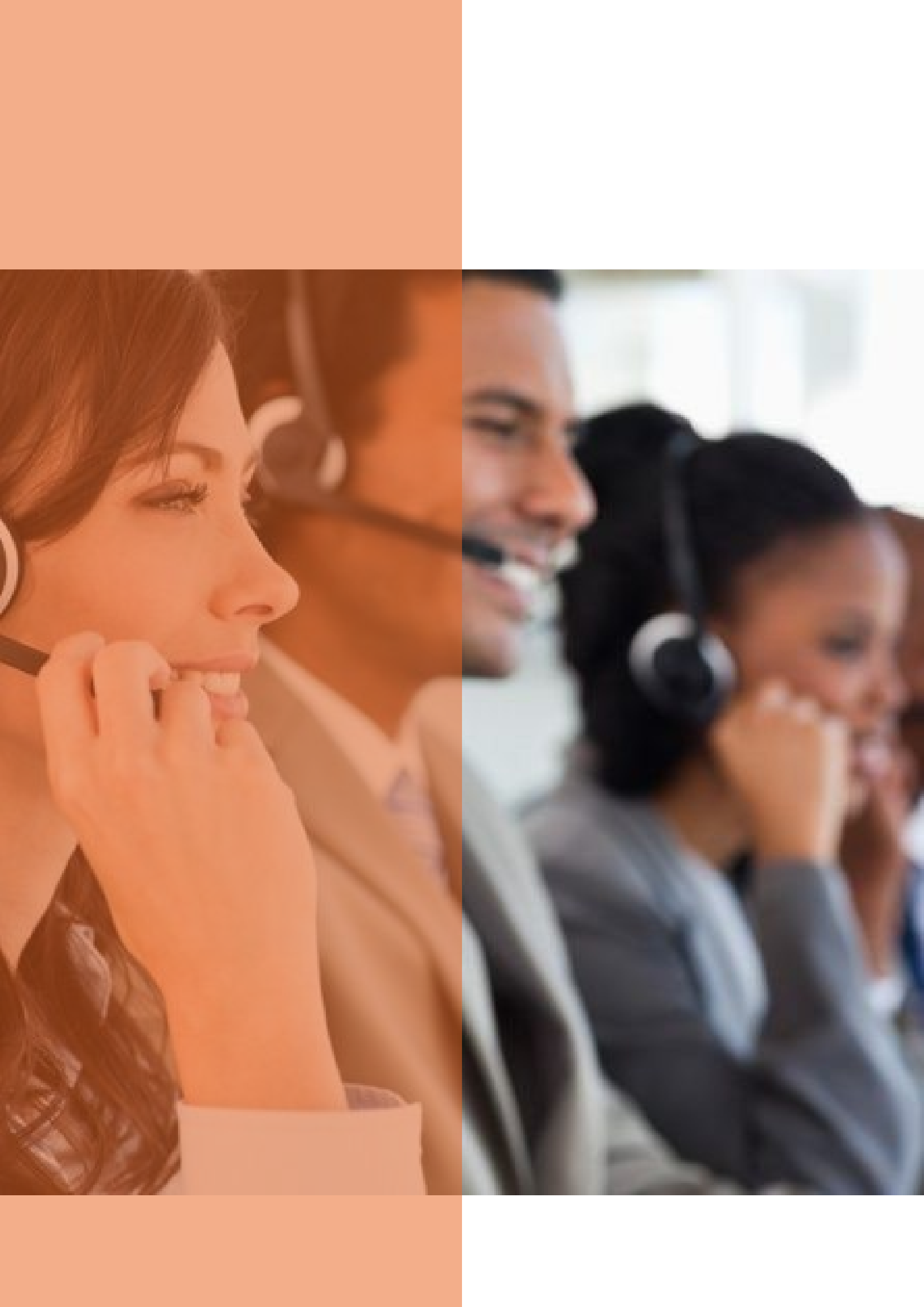


RELATÓRIO DE
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO
2025



A INDÚSTRIA CRIA.
A INDÚSTRIA É MAIS.

SENAI Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial



CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente do Conselho Nacional

SENAI– Departamento Nacional

Gustavo Leal Sales Filho

Diretor-Geral

RELATÓRIO DE
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

2025



A INDÚSTRIA CRIA.
A INDÚSTRIA É MAIS.

SENAI  Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

© 2025. SENAI – Departamento Nacional

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

SUCOM - Superintendência de *Compliance* e Integridade

FICHA CATALOGRÁFICA

S491r

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Departamento Nacional.
Relatório de monitoramento das atividades dos canais de acesso à
informação : 4º trimestre de 2025 / Serviço Nacional de
Aprendizagem Industrial. Brasília : SENAI/DN, 2025.
26 p. il.

1. Relatório de Monitoramento I. Título

CDU: 33.025.12

SENAI
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Departamento Nacional
Sede
Setor Bancário Norte
Quadra 1 – Bloco C
Edifício Roberto Simonsen
70040-903 – Brasília – DF
<http://www.portaldaindustria.com.br/senai/>

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC
Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992
sac@cni.com.br

SUMÁRIO

SUMÁRIO	7
1 INTRODUÇÃO	8
2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
2.1 Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.....	11
2.2 Dúvidas Frequentes - FAQ	12
2.3 Ouvidoria	13
2.4 Meios de Manifestação	14
2.5 Tipos de Manifestação	15
2.6 Processo Simplificado de Tratamento.....	16
3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....	18
3.1 Pesquisa de Satisfação	25
3.2 Acessibilidade	26
4 INDICADORES DE DESEMPENHO	28
5 RECOMENDAÇÕES	29
5.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	29
5.2 Recomendações e Oportunidades de Melhorias nos Canais de Acesso à Informação	29
6 CONCLUSÃO	30

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), criado pelo Decreto-lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 1942¹, sob a organização e administração da CNI, tem o compromisso de qualificar os trabalhadores brasileiros e desempenha o papel de órgão consultivo do Governo Federal em relação à formação de trabalhadores da indústria e atividades semelhantes.

Em parceria com instituições, organismos nacionais e internacionais o SENAI desenvolve soluções para acelerar a modernização da gestão e dos processos de produção nas empresas brasileiras, constituindo-se como o maior complexo de educação profissional da América Latina².

O Departamento Nacional do SENAI, ciente de seu papel institucional para o pleno desenvolvimento do país, tem trabalhado de forma contínua para o aprimoramento dos processos e controles utilizados para a gestão da informação em âmbito institucional, bem como para assegurar o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.

O SENAI/DN entende que o acesso à informação é essencial para o exercício de direitos e para a consolidação de valores democráticos. E mais do que um pilar de um Estado soberano, o direito de acesso à informação é um forte aliado para a materialização da cidadania, e componente de indiscutível importância para garantia da integridade.

Nesse sentido, o SENAI/DN reforça seu compromisso com a gestão transparente, divulgando seus resultados no Site da Transparência, conforme Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011³). Convém registrar que a LAI passou a ser aplicada no âmbito dos serviços sociais autônomos a partir das alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781, de 03 de maio de 2019, especialmente em razão da inclusão dos arts. 64-A e 64-B, (posteriormente alterados pelo Decreto nº 11.527, de 2023).

Para além, o compromisso do SENAI/DN com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência, eficácia e efetividade das atividades de seus Canais de Acesso à Informação, quais sejam, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e o Serviço de Ouvidoria, que serão detalhados mais adiante neste relatório.

¹BRASIL. **Decreto-lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 1942.** Cria o Serviço Nacional de Aprendizagem dos Industriários (SENAI). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del4048.htm. Acesso em: 21 out. 2025.

² BRASIL. **Decreto nº 494, de 10 de janeiro de 1962.** Aprova o Regimento do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dcm/dcm494.htm. Acesso em: 21 out.2025.

³ BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 08 jul. 2025.

Em linhas gerais, o SAC é um canal de atendimento voltado a prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços prestados pelo órgão nacional. E a Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo entre a organização e seus públicos interno e externo, relacionado a reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios.

Em resposta à publicação da Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021⁴, que reforça a importância da transparência ativa nos serviços sociais autônomos, foi publicada a Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, Sesi/DN, SENAI/DN⁵, designando formalmente os Responsáveis Superior e Máximo para atuarem nos Canais de Acesso à Informação do SENAI/DN.

Além disso, a Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) foi incumbida de monitorar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN, e expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relacionadas ao tema.

Ao Ouvidor, designado como “**Responsável Superior**”, cabe decidir, como instância recursal, sobre os pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC. E ao Diretor- Geral do SENAI/DN, então designado como “**Responsável Máximo**”, foi atribuída a responsabilidade de decidir sobre os recursos interpostos contra decisões proferidas pelo “Responsável Superior”.

Nessa perspectiva, o presente reporte se dá em cumprimento às atribuições estabelecidas pelas referidas Portarias, com foco em promover análise de conformidade dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN, bem como verificar oportunidades de melhoria visando à maior eficiência e adequação de seus canais.⁶

Ademais, a otimização dos canais também se encontra contemplada nas diretrizes do Programa de *Compliance* e Integridade do SENAI/DN, e observa as recomendações constantes dos itens 9.2.4, 9.2.5 e 9.2.6 do Acórdão TCU Plenário 699/2016⁷.

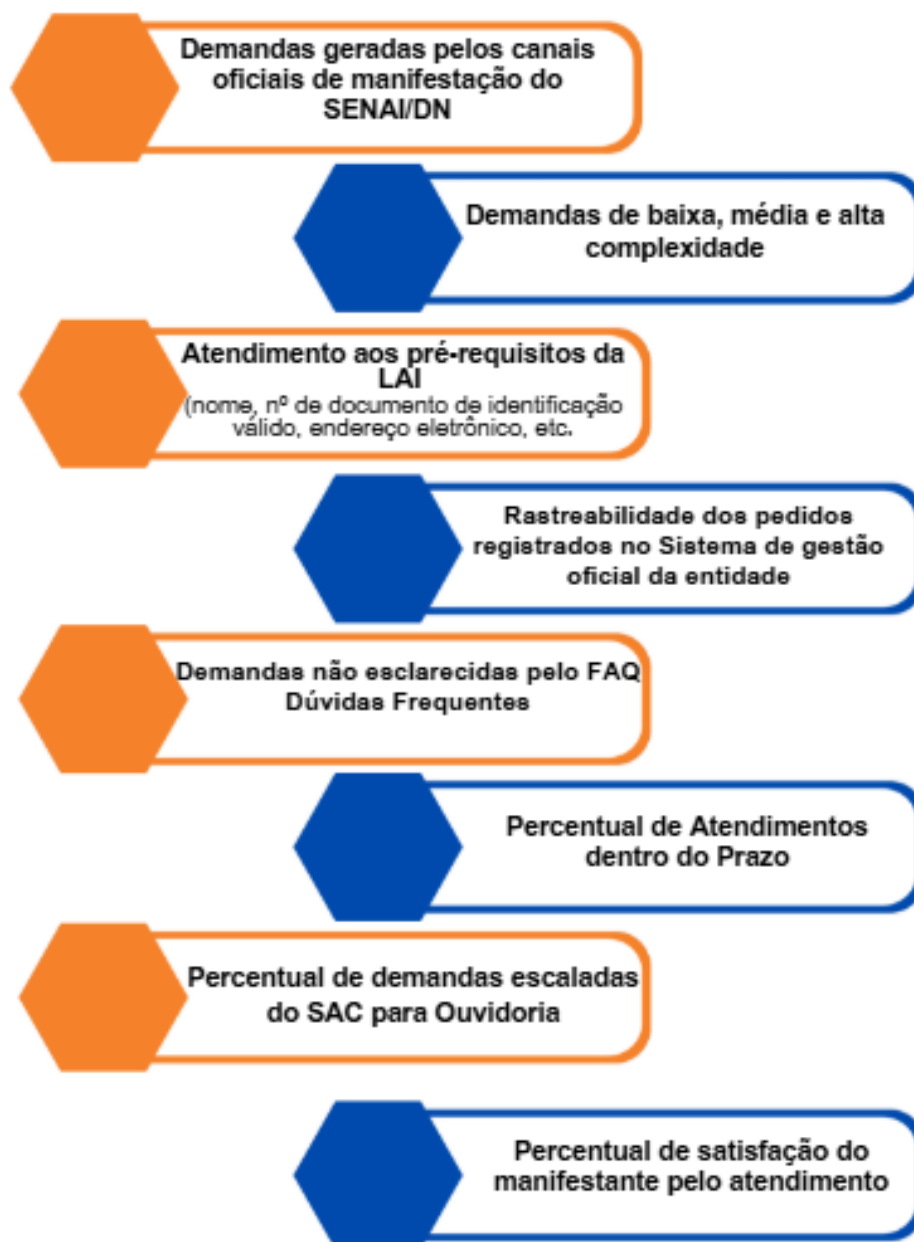
⁴ BRASIL. **Portaria Conjunta ME/CGU nº 02, de 24 de fevereiro de 2021**. Regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-2-de-24-de-fevereiro-de-2021-315228376>. Acesso em: 08 jul. 2025.

⁵ SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - Sesi. **Portaria Conjunta nº 01/2022**. Incumbe à Superintendência de Compliance e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/SENAI/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 08 jul. 2025.

⁶ SERVIÇO SOCIAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI. **Resolução SENAI nº 25/2016**. Estabelece, no âmbito do SENAI, diretrizes sobre medidas de transparência, em especial, por meio da utilização dos sítios da entidade na rede mundial de computadores (Internet). Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 08 jul. 2025.

⁷ BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Acórdão nº 699/2016 - Plenário**. Processo nº TC 014.248/2015-8. Levantamento sobre a transparência das operações das entidades do Sistema S. Disponível em: <https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/>. Acesso em: 08 jul. 2025.

Dessa forma, as atividades realizadas em sede de monitoramento tiveram como escopo:



Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados no decorrer do ano de 2025.

Boa leitura!

2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A partir da premissa de que não há que se falar em gestão de integridade sem transparência e direito de acesso à informação, o SENAI/DN disponibiliza os seguintes canais oficiais para acesso à informação e registro de manifestações: Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, a seção de Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*), e o Serviço de Ouvidoria.



SAC



**DÚVIDAS
FREQUENTES**



OUVIDORIA

2.1 Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/DN 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 externas, 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, com a sistematização de todas as informações coletadas, 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 está integrado ao sistema de gestão corporativa da entidade, o que possibilita o acompanhamento completo de todo o fluxo de atendimento.

SAC do SENAI/DN pode ser acessado pelo link:

<https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/sac/>, ou pelo QR Code abaixo:



2.2 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.

O FAQ do SENAI/DN pode ser acessado pelo link:

<https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/duvidas-frequentes-faq/>, ou pelo **QR Code** abaixo:



2.3 Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo do SENAI/DN 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/DN, 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.

O Serviço de Ouvidoria do SENAI/DN pode ser acessado pelo link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canaais/transparencia/ouvidoria/>, ou pelo QR Code abaixo:

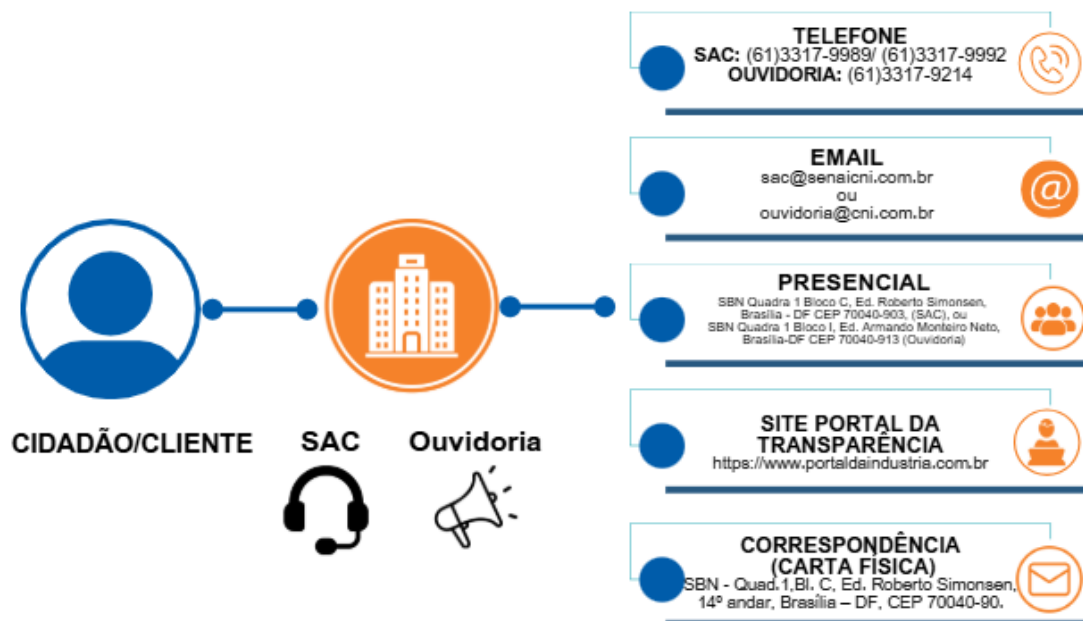


2.4 Meios de Manifestação

Os pedidos de informação para o SENAI/DN podem ser realizados de forma presencial, via contato telefônico (*call center*), por correspondência (carta), e-mail, ou por meio dos formulários eletrônicos disponibilizados no Portal de Transparência do SENAI/DN.

Caso o cidadão opte pelo formulário eletrônico, basta acessar o link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/sac/abrir-solicitacao-no-sac/>, preencher seus dados, escrever, de forma clara e objetiva, seu pedido de informação, marcar a opção “Não sou um robô” e, em seguida, clicar no botão “Enviar”.

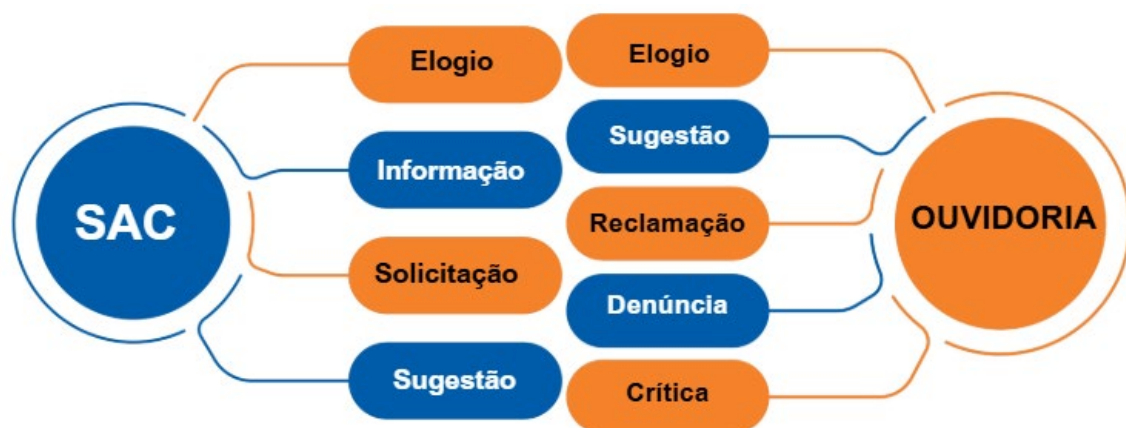
Caso necessário, também é possível enviar anexos junto à solicitação. Um número de protocolo, que possibilita o acompanhamento da demanda, será enviado para o e-mail que registrou no formulário eletrônico.



2.5 Tipos de Manifestação

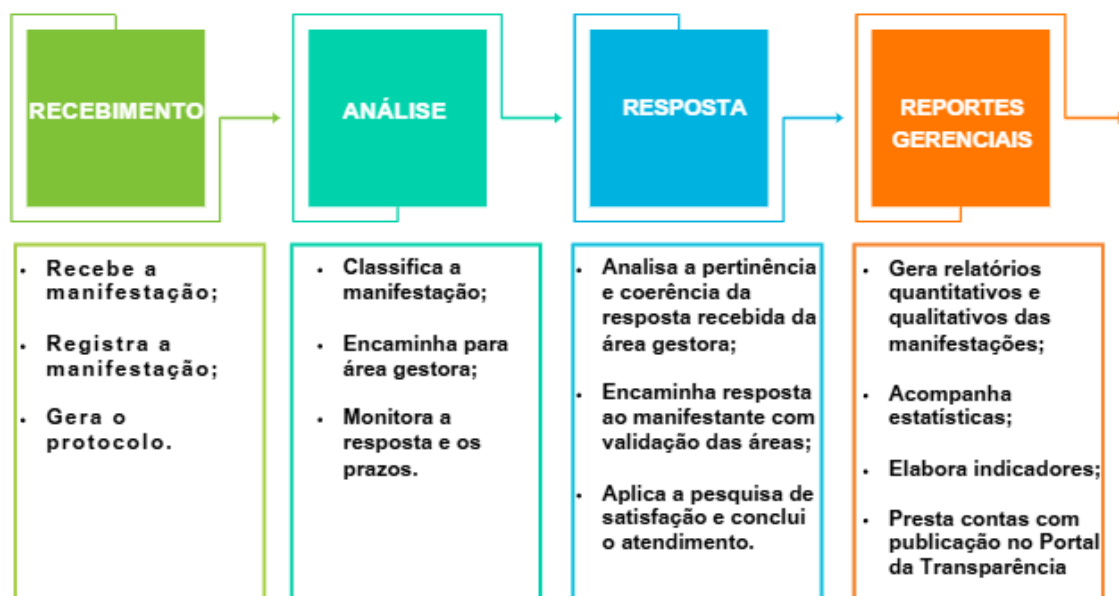
Após análise preliminar do conteúdo da mensagem, a manifestação é classificada de acordo com sua natureza, assunto e complexidade, os quais serão abordados posteriormente. No Canal do SAC podem ser registrados elogios, pedidos de informação, solicitações e sugestões, e no Canal da Ouvidoria, elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias.

- **Pedido de Informação:** solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- **Solicitação:** qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento acerca de processos, produtos e serviços.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados.
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.
- **Crítica:** apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos ou serviços prestados. Quando uma crítica é seguida de uma sugestão de superação da questão crítica apresentada, é classificada como “sugestão”.



2.6 Processo Simplificado de Tratamento

O termo “**tratamento**” resume o processo que vai da abertura da manifestação até seu encerramento ou finalização. As manifestações recebem tratamento específico, conforme a origem, natureza e grau de complexidade.



Importante reiterar que, os processos de tratamento contêm peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de manifestação, meio de comunicação utilizado para registro, tipo de ocorrência, natureza e nível de complexidade.

A complexidade é um fator de suma importância no tratamento da manifestação, é essa informação que determina o prazo máximo para envio da resposta ao manifestante. As manifestações podem apresentar três graus de complexidade, que são identificados na análise inicial da demanda. As demandas de baixa complexidade são atendidas em **até 1 dia útil**. As demandas de média complexidade, aquelas que exigem esforço de análise e de pesquisa, são respondidas em **até 7 dias úteis**, e as demandas de alta complexidade, aquelas que exigem esforço maior de análise e de pesquisa, são respondidas em **até 20 dias úteis**.

Quando o pedido de informação é classificado como de média ou de alta complexidade, o demandante recebe uma mensagem via e-mail, informando qual será seu prazo de atendimento.

Conforme pontuado, o fluxo de atendimento de demandas recebidas pela Ouvidoria na condição de ‘Responsável Superior’ é distinto em relação à obrigatoriedade, prazos e processos internos.

Vale mencionar que, o Decreto nº 7.724, de 2012⁸ introduziu no procedimento de tratamento de pedidos de informação o direito de o requerente recorrer da negativa do pedido, ou da omissão de resposta. Nessas hipóteses, há previsão de duas espécies de recursos:

- **recurso por negativa:** espécie de recurso apresentado quando há negativa parcial ou integral do pedido de acesso à informação, ausência de justificativa, ou discordância das justificativas apresentadas. O recurso deverá ser interposto em até 10 (dez) dias úteis contados da data da negativa, e a autoridade responsável terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar e emitir a resposta;
- **recurso por omissão:** espécie de recurso apresentado pelo cidadão em razão da ausência de qualquer resposta. O recurso deverá ser interposto no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido, e a autoridade responsável terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar e emitir a resposta.

TRANSPARÊNCIA SENAI

— ACESSO

Transparência SENAI > SAC - Transparência SENAI > Acompanhar ou Recorrer

Acompanhar ou Recorrer

Departamento Nacional - SENAI/DN

Utilize este canal para acompanhar, por meio do número de protocolo, a sua solicitação junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI/DN, além de recorrer em caso de não atendimento do seu pedido.

PARA ACOMPANHAR A SUA SOLICITAÇÃO

1. Se você quer **acompanhar** seu pedido junto ao SAC, informe o número de protocolo no quadro abaixo.
2. Se você quiser acompanhar os seus recursos junto ao responsável superior ou ao responsável máximo, informe o número de protocolo do pedido inicial no quadro abaixo.

Obs: Caso tenha esquecido o número do protocolo, recupere o seu histórico clicando em "Esqueci o Protocolo" e informando o e-mail que foi utilizado no momento de abertura do pedido inicial.

PARA RECORRER

1. Caso o SAC negue o acesso à informação, com ou sem justificativa, você poderá recorrer, no prazo de 10 dias úteis da ciência, para o responsável superior. Mantida a decisão do SAC, você poderá recorrer, em igual prazo, para o responsável máximo.
2. Caso o SAC não responda ao seu pedido no prazo de 30 dias úteis após a solicitação, você poderá **recorrer** para o responsável superior nos 10 dias úteis subsequentes.

Obs: os recursos serão sempre apreciados em até 5 dias úteis.

Os formulários para recurso serão disponibilizados conforme o andamento do pedido, após informado o número do protocolo no quadro abaixo.

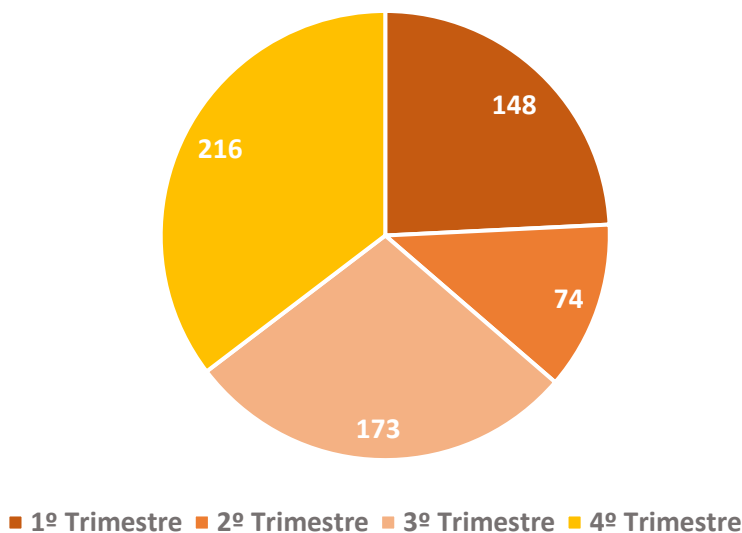
INFORME AQUI O PROTOCOLO PARA ACOMPANHAR OU RECORRER

⁸ BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 18 out. 2025

3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

No ano de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN registrou um total de **611** manifestações, as quais refletiram os seguintes quantitativos por trimestre.

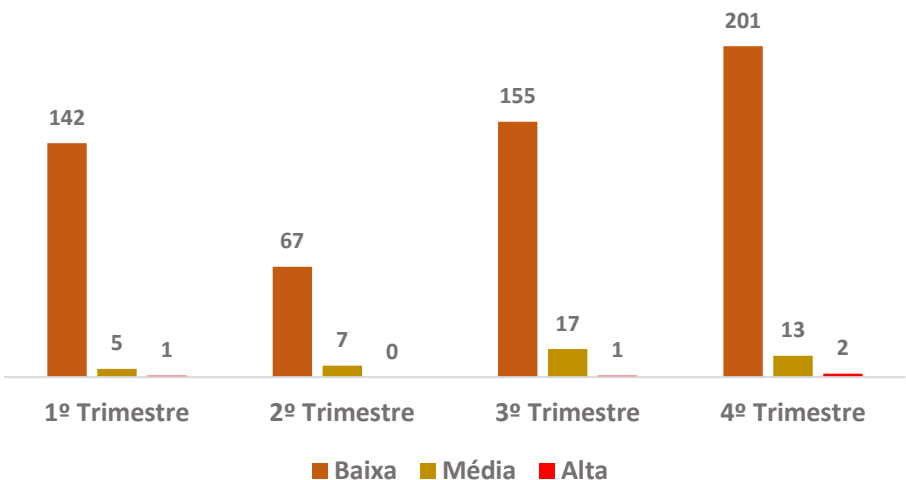
Gráfico 01 - Total de manifestações registradas pelo SAC por trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

Da totalidade de manifestações registradas no ano, **565** foram classificadas como sendo de baixa complexidade, **42** como de média, e **04** como sendo de alta complexidade.

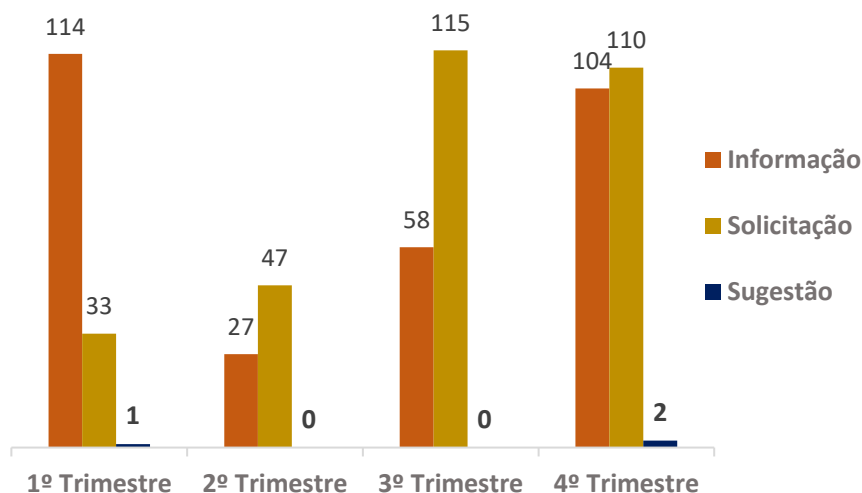
Gráfico 02 - Total de manifestações registradas pelo SAC por nível de complexidade e trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

Segundo a tipologia, no consolidado anual as manifestações registradas foram categorizadas como sendo **303 “informações”, 305 “solicitações” e 03 “sugestões”**, refletidas nos seguintes quantitativos por trimestre.

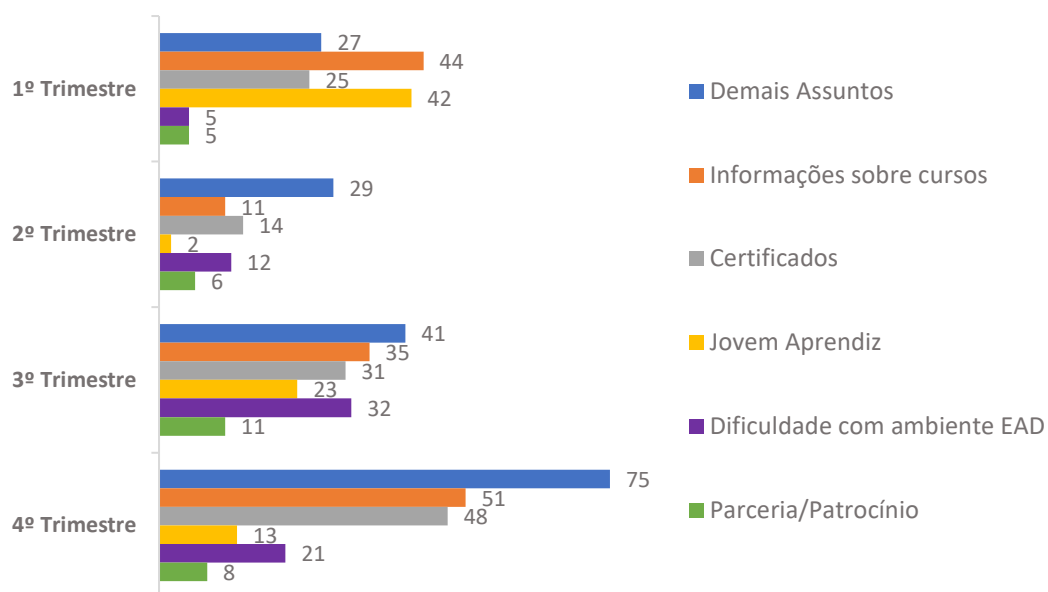
Gráfico 03 - Total de manifestações registradas pelo SAC por tipologia e trimestre



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

Os assuntos mais recorrentes do último trimestre, entre outros, foram **“Informações sobre Cursos”, “Certificados”, “Jovem Aprendiz”, “Dificuldades com Ambiente EAD” e “Parceria/Patrocínio”**.

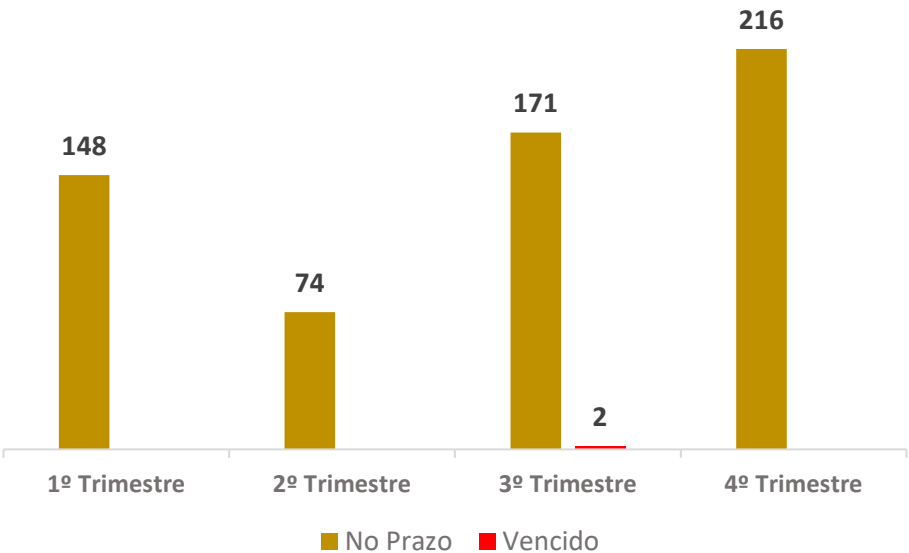
Gráfico 04 - Total de manifestações do SAC por assunto e trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

Do total de manifestações registradas pelos usuários do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN, **609** tiveram atendimento dentro do prazo, e apenas **02** tiveram resolução após o vencimento.

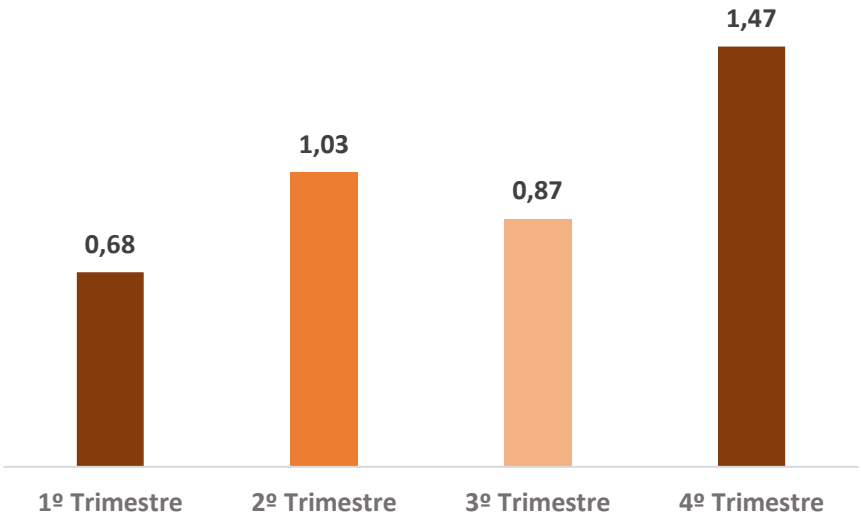
Gráfico 05 - Total de manifestações atendidas pelo SAC por status do prazo e trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025

O tempo médio de atendimento foi de **1,01 dia útil**, refletindo agilidade e eficiência do canal na prestação do serviço.

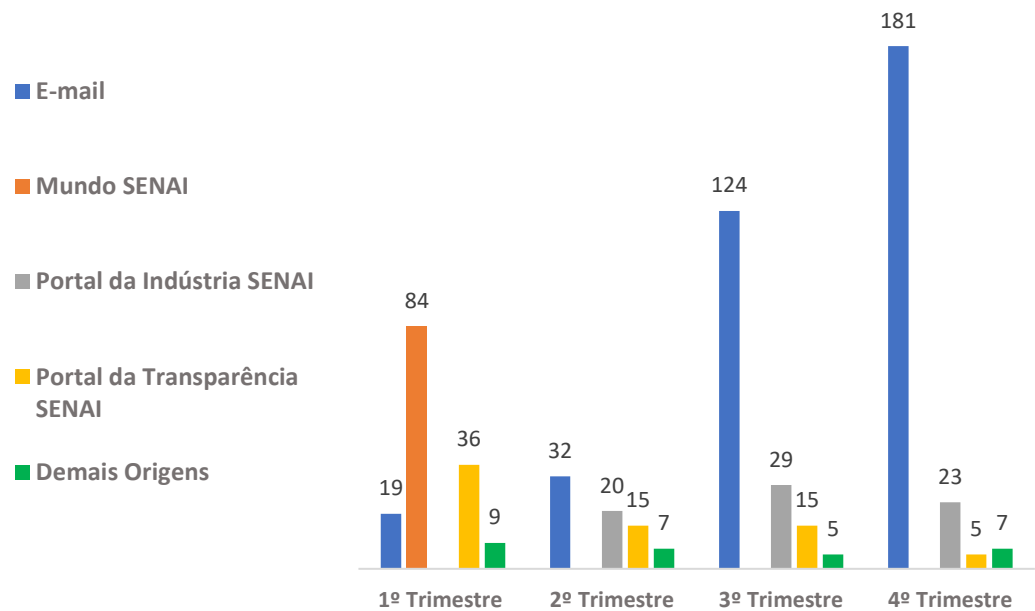
Gráfico 06 - Tempo médio de atendimento pelo SAC, em dias por trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

No período analisado, o meio de comunicação mais utilizado para registro das manifestações foram o “E-mail”, “Mundo SENAI” “Portal da Indústria SENAI”, e o “Portal da Transparência SENAI”.

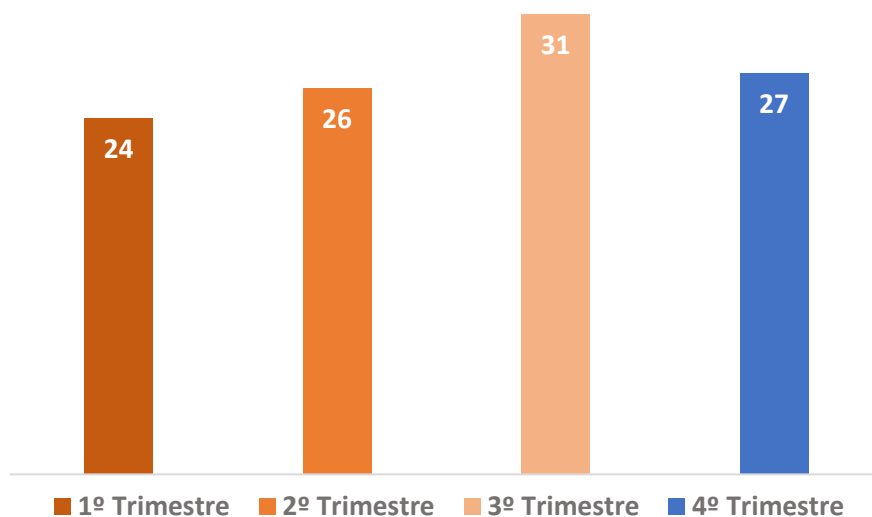
Gráfico 07 - Total de manifestações por meio de comunicação de origem e trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM,2025.

Em mesmo lapso temporal, o canal do **Serviço de Ouvidoria do SENAI/DN** registrou um total de **108** manifestações, **23** delas de competência do Departamento Nacional, e **85** de competência dos Departamentos Regionais, as quais foram respondidas aos usuários com orientação sobre o redirecionamento das demandas para adequado tratamento pelos respectivos órgãos regionais.

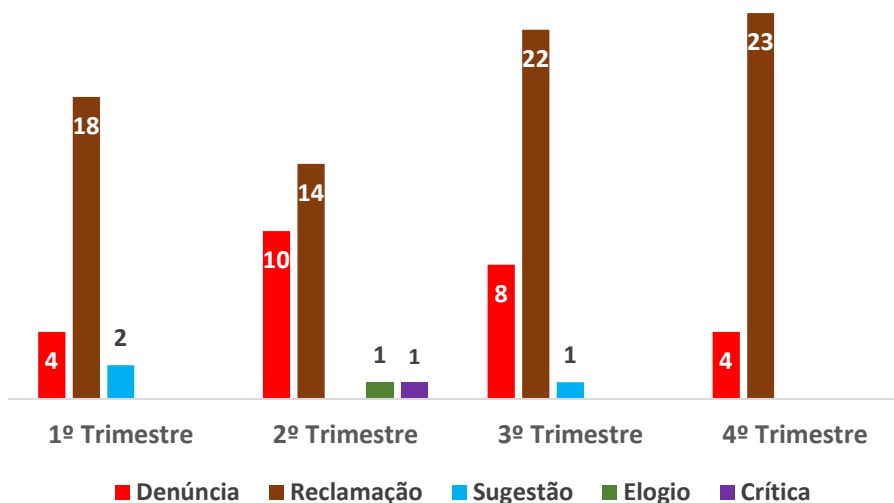
Gráfico 08 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

No consolidado anual, as manifestações recebidas pelo Serviço de Ouvidoria do SENAI/DN foram categorizadas como sendo: **26** “denúncias”, **77** “reclamações”, **03** “sugestões”, **01** “elogio” e **01** “crítica”.

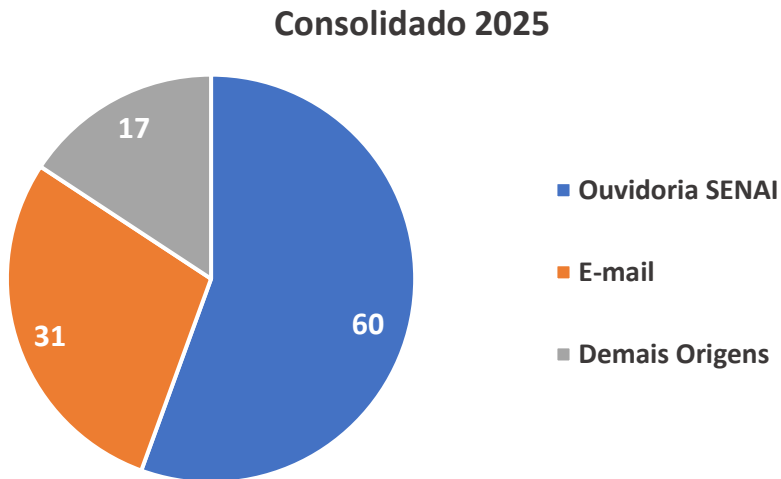
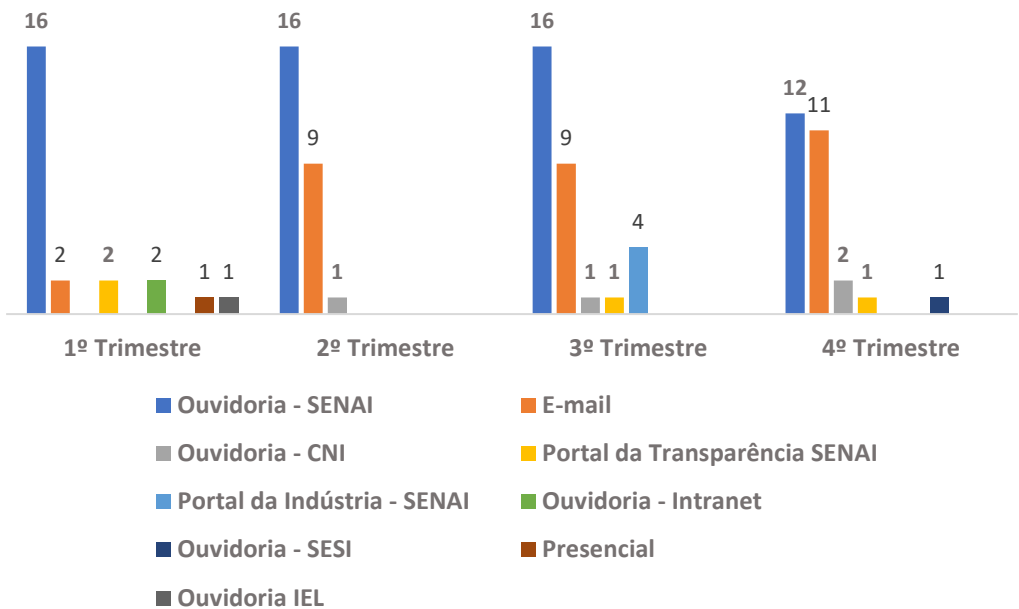
Gráfico 09 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipologia e trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

Os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações direcionadas ao Serviço de Ouvidoria em 2025 foram a “**Ouvidoria – SENAI**” e o “**E-mail**”.

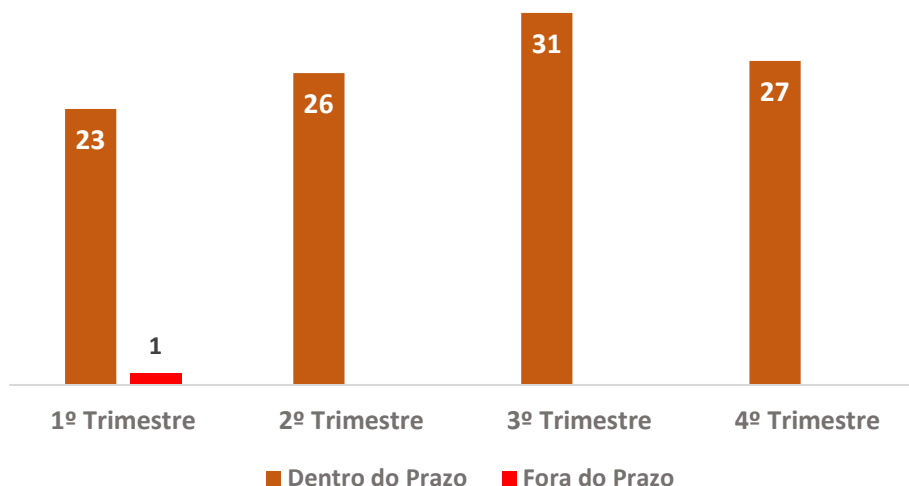
Gráfico 10 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de comunicação de origem, por trimestre, e consolidado.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

No ano de 2025, **99,6%** das manifestações dirigidas ao **Serviço de Ouvidoria do SENAI/DN** foram atendidas ou redirecionadas aos Departamentos Regionais competentes dentro do prazo. Não houve registro de pedidos de informação escaladas do SAC para a Ouvidoria em grau de recurso.

Gráfico 11 - Total de manifestações atendidas pela Ouvidoria por status do prazo e trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

Em acréscimo, destaca-se os atendimentos prestados pela Ouvidoria via central telefônica, os quais, embora não tenham sido agregados aos gráficos acima, isoladamente totalizaram 85 demandas no ano de 2025.

Além de receber e analisar manifestações com mais agilidade, o Serviço de Ouvidoria aprimorou sua atuação ao mediar diálogos, prestar esclarecimentos e promover o devido encaminhamento das demandas aos Departamentos Regionais competentes para adequado tratamento.

Nesse sentido, verifica-se considerável melhoria no atendimento prestado, considerando o percentual de atendimentos dentro do prazo.

3.1 Pesquisa de Satisfação

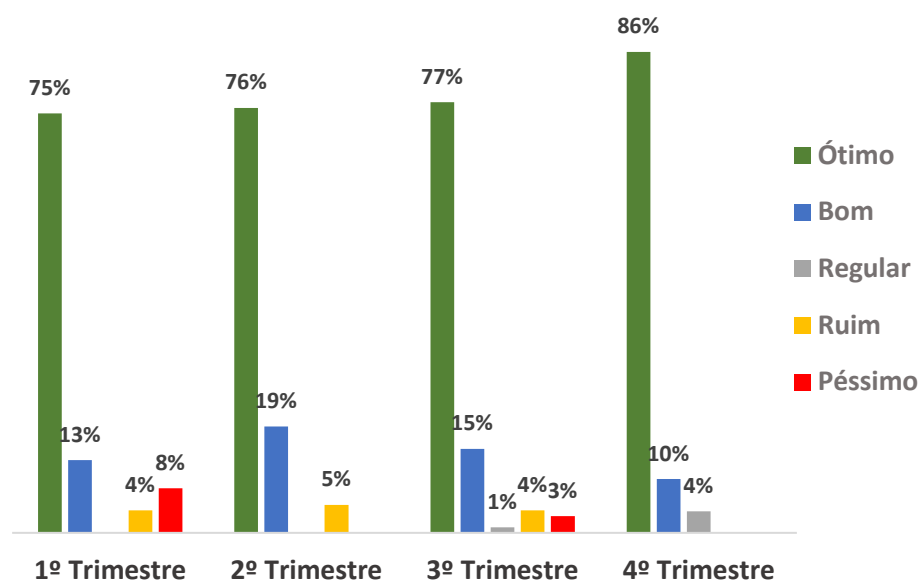
A Pesquisa de Satisfação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN é aplicada ao final dos atendimentos, de forma facultativa, utilizando a metodologia CSAT(*Customer Satisfaction Score*) para aferir o grau de satisfação dos usuários e subsidiar melhorias nos serviços prestados.

No ano de 2025, o SAC SENAI/DN registrou um total de **611** manifestações. Deste universo, **147** cidadãos responderam à Pesquisa de Satisfação disponibilizada ao final do atendimento, o que representa **24,05%** do total de manifestantes.

Os resultados da Pesquisa de Satisfação do SAC revelam uma avaliação altamente positiva dos usuários, com destaque para o índice de avaliações do serviço como “ótimo” (80,27%) e “bom” (12,93%), totalizando (93,20%) de satisfação com o atendimento prestado.

A priorização das melhorias identificadas e a implementação das oportunidades de aprimoramento são essenciais para garantir excelência, aumentar a confiança dos usuários e estimular maior participação nas próximas avaliações.

Gráfico 12 - Pesquisa de Satisfação SAC SENAI/DN por trimestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2025.

3.2 Acessibilidade

No que diz respeito à acessibilidade, observa-se que os canais de acesso à informação do SENAI/DN têm aderência normativa. O link do SAC encontra-se localizado na primeira página do Portal da Transparência, com visualização facilitada de todos os meios de contato para registro de manifestação.

Para além, verifica-se que os canais de acesso à informação, SAC, FAQ e Ouvidoria, também trazem ícones específicos (recursos assistidos, avatar de libras e áudio) para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade aos conteúdos de forma irrestrita, nos termos da legislação de regência.⁹

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

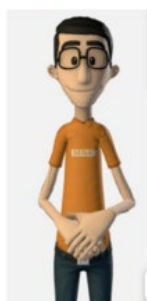
Clique no ícone azul ao lado direito da tela para acionar o tradutor de libras. Depois, usando o botão esquerdo do mouse, selecione o trecho do texto que deseja para vê-lo traduzido.



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.](#)



Acesse aqui!

⁹ BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/10098.htm. Acesso em: 07 abr. 2025.

A página do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN no Portal da Transparência também contempla um link para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão/cliente consultar informações gerais sobre os principais serviços prestados.

TRANSPARÊNCIA SENAI

Transparência SENAI > SAC - Transparência SENAI

SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

Departamento Nacional - SENAI/DN

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Nesta página você pode abrir um pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Escolha uma das opções abaixo para receber atendimento:

Falar com o SAC do Departamento Nacional

**Abrir Solicitação no SAC**

Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvida sobre produtos e serviços.

Acessar

**Acompanhar ou Recorrer**

Aqui você pode acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.

Acessar

**Falar sobre seus Dados Pessoais**

Se você busca informações sobre a utilização dos seus dados pessoais, entre em contato conosco.

Ver mais

**Responsável pelo Monitoramento**

O monitoramento do processo de acesso à informação no SENAI/DN é realizado pela Superintendência de Compliance e Integridade.

Falar com o SAC do SENAI do seu estado

Escolha o Departamento Regional pelo Mapa



Ou selecione o Departamento Regional abaixo

SENAI/AC

Acessar

27

4 INDICADORES DE DESEMPENHO

As informações consolidadas no presente relatório têm origem nos sistemas informatizados utilizados pelo SENAI/DN no gerenciamento das manifestações registradas por seus públicos interno e externo.

Conforme estabelecido em normatização interna, cabe à Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) promover o “*monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/DN*”¹⁰, avaliar a eficiência, eficácia e efetividade na gestão dos canais, bem como a adequação dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento e a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, a partir das disposições da Lei de Acesso à Informação e do Programa de *Compliance* e Integridade do SENAI/DN.

A utilização desses indicadores de desempenho é de essencial importância para que os gestores possam avaliar de maneira eficaz a conformidade, qualidade e eficiência das ferramentas, instrumentos e processos adotados para registrar e tratar as demandas do cliente/cidadão.

Da mesma forma, é uma maneira tangível de identificar quais medidas devem ser tomadas para o contínuo aprimoramento dos canais de acesso à informação, excelência na gestão e fortalecimento da transparência e integridade do Departamento Nacional do SENAI.

¹⁰SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL-SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA-SESI. **Portaria Conjunta nº 01/2022**. Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/SENAI/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 03 abr 2025.

5 RECOMENDAÇÕES

5.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação

No ano de 2025, o SENAI/DN deu continuidade às iniciativas de melhoria de seus canais de atendimento, dentre as quais se destacam.

- A ação de implementação do Programa de Certificação dos Ouvidores do Sistema Indústria, estruturado em três etapas – Etapa I: Aula Inaugural, Etapa II: Certificação na Plataforma da Universidade Corporativa do Sistema Indústria, e Etapa III: Estudo de Casos. Essa iniciativa fortaleceu significativamente os canais de ouvidoria ao garantir a capacitação e certificação de 43 participantes, entre ouvidores e seus suplentes, promovendo maior profissionalismo e qualidade nos atendimentos prestados aos usuários.
- Além disso, a expansão do quadro funcional da Ouvidoria, possibilitando que o Índice de resolução de demandas dentro do prazo chegasse a **99,6%**.
- Foram realizadas atualizações em 20 scripts (roteiros) utilizados pela equipe telefônica do SAC Nacional, resultando em informações mais precisas e na melhoria da experiência dos usuários durante o atendimento.
- A Pesquisa de Satisfação revelou índices elevados de avaliações positivas (ótimo e bom) indicando que diversos aspectos do atendimento têm sido muito satisfatórios.

5.2 Recomendações e Oportunidades de Melhorias nos Canais de Acesso à Informação

Foi identificada a seguinte oportunidade de melhoria:

- Ampliar o engajamento na Pesquisa de Satisfação: Apesar do bom número de respostas (24,05%), recomenda-se ações para elevar ainda mais a participação.

Por fim, destaca-se que, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SENAI/DN nos ciclos subsequentes prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.

6 CONCLUSÃO

A credibilidade e a eficácia do SENAI/DN estão fundamentadas na transparência e integridade, de modo a assegurar que todas as ações e relacionamentos sejam pautados por princípios éticos e, em conformidade com normas e políticas institucionais.

Nesse sentido, entende-se que de modo geral o SENAI/DN tem atendido às disposições legais aplicáveis quanto aos pedidos de acesso à informação, pois utiliza ferramenta de gestão para o registro de demandas, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas pelo cidadão.

Dessa forma, a partir das informações prestadas no presente Relatório é possível demonstrar que no decorrer do ano de 2025, o SENAI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.





CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim

Superintendente de *Compliance* e Integridade

Gerência de Conformidade e Integridade

Betânia Trindade

Gerente de Conformidade e Integridade

Maira de Lucena Simões Barbosa

Nádia de Castro Amaral Franco Waller

Equipe Técnica

DIRETORIA CORPORATIVA

Cid Carvalho Vianna

Diretor Corporativo

Superintendência de Desenvolvimento Humano

Renato Paiva

Superintendente de Desenvolvimento Humano

Gerência de Educação Corporativa

Priscila Lopes Cavichioli

Gerente de Educação Corporativa

Alberto Nemoto Yamaguti

Normalização

