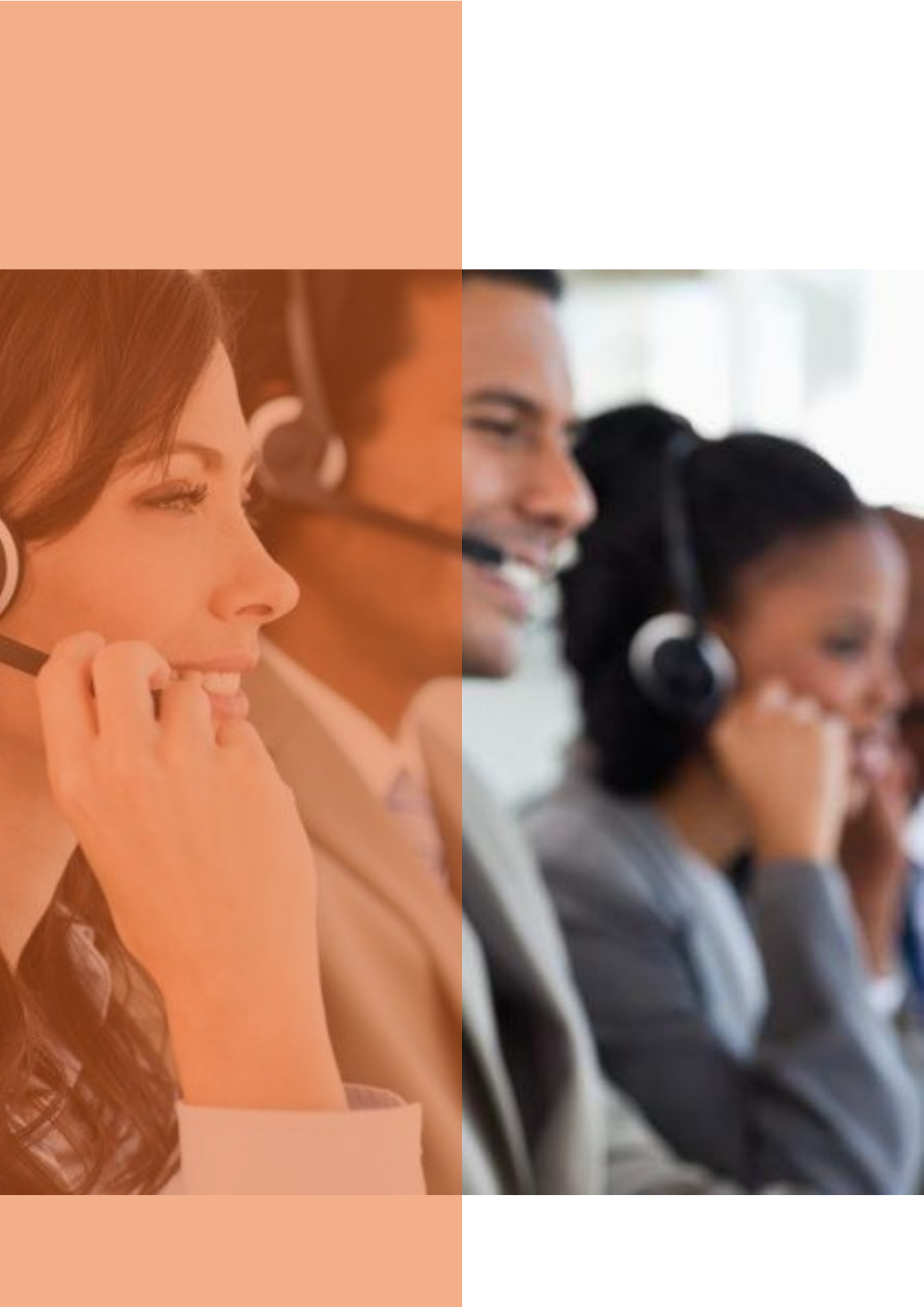


RELATÓRIO DE
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO
2º Trimestre 2026



**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

Leone Peter Correia da Silva Andrade

Diretor-Geral

RELATÓRIO DE
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO
2º Trimestre 2026



A INDÚSTRIA CRIA.
A INDÚSTRIA É MAIS.

SENAI  Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

© 2026. 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 : 2º trimestre de 2026 / Serviço Nacional de
Aprendizagem Industrial. Brasília : SENAI/DN, 2026.
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 Cidadão – SAC
Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992
sac@cni.com.br

Sumário

1 INTRODUÇÃO	9
2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
2.1 Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.....	12
2.2 Dúvidas Frequentes - FAQ	13
2.3 Ouvidoria	14
2.4 Meios de Manifestação (Origem)	15
2.5 Tipos de Manifestação	16
2.6 Processo Simplificado de Tratamento.....	17
3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS.....	19
3.1 Pesquisa de Satisfação	25
3.2 Acessibilidade	26
4 INDICADORES DE DESEMPENHO	28
5 OPORTUNIDADES E MELHORIAS REALIZADAS 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).

Além disso, 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 nº 699/2016 - Plenário⁷.

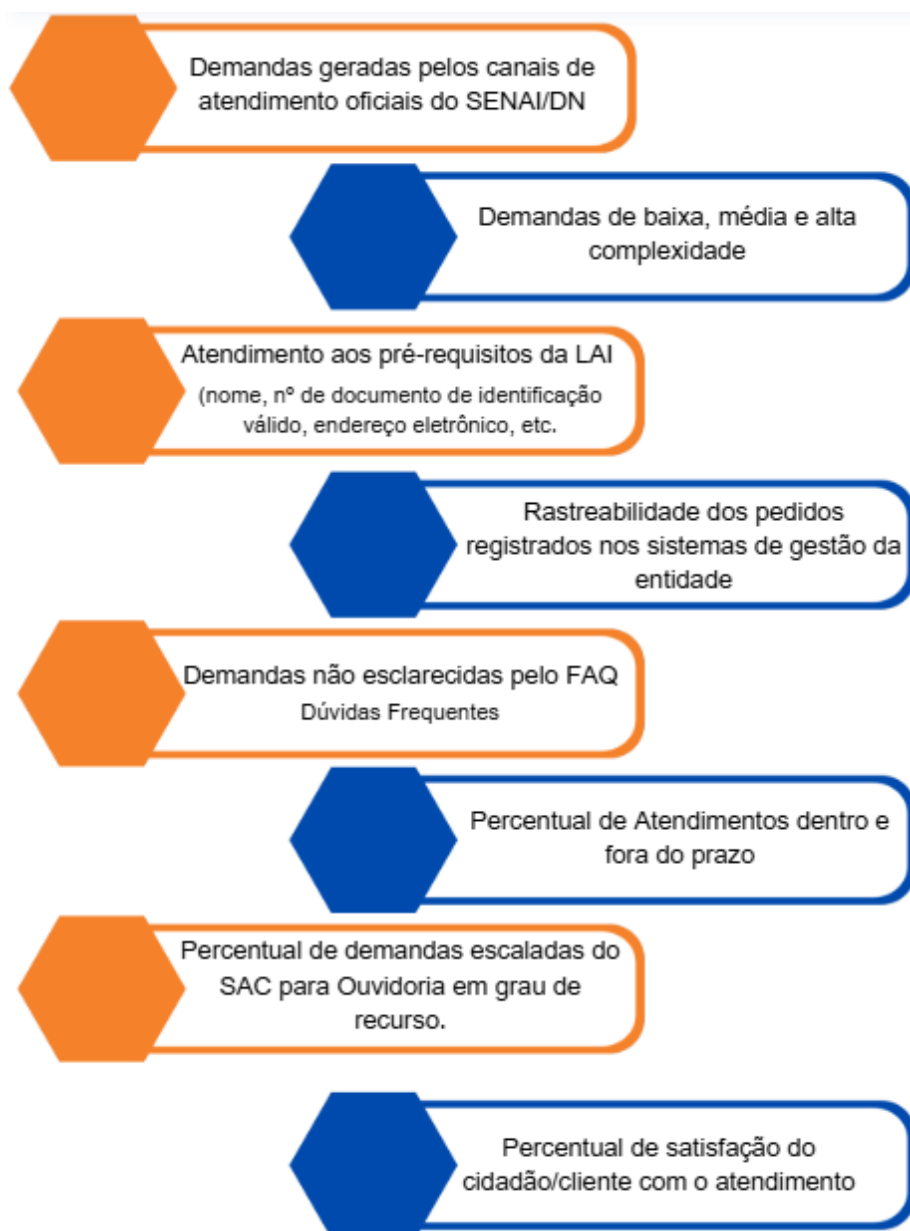
⁴ BRASIL. **Portaria Conjunta ME/CGU nº 02, de 24 de fevereiro de 2021**. Regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais. Disponível 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 as análises, avaliações e verificações realizadas no âmbito do processo de monitoramento, o presente Relatório apresenta os resultados alcançados até o encerramento do 2º trimestre de 2026.

Ressalta-se que os relatórios de monitoramento possuem periodicidade trimestral e caráter acumulativo, razão pela qual os dados e indicadores contemplam todas as informações registradas desde o início do exercício até o término do período de referência.

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 o canal institucional responsável por promover o diálogo entre o SENAI/DN e seus públicos interno e externo. Sua atuação é orientada pelos princípios da ética, transparência, credibilidade, segurança, sigilo das informações, autonomia, independência, imparcialidade, respeito à diversidade e busca pela conciliação.

Todas as manifestações são tratadas de forma confidencial, com respeito à proteção das informações e à identidade das partes envolvidas. Dessa forma, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da confiança dos públicos de interesse, para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o aprimoramento dos mecanismos de governança, integridade e transparência do SENAI/DN.

Sua atuação ocorre por meio de dois fluxos distintos. O primeiro compreende o recebimento, a análise e o tratamento de elogios, sugestões, críticas, reclamações e denúncias. Nesse processo, a Ouvidoria atua como mediadora entre os manifestantes e as áreas responsáveis, buscando soluções para as demandas apresentadas e contribuindo para o fortalecimento do relacionamento institucional.

O segundo fluxo refere-se à sua atuação como Responsável Superior nos pedidos de acesso à informação. Nessa condição, a Ouvidoria funciona como instância recursal intermediária, responsável por analisar recursos relacionados à omissão ou à negativa parcial ou integral de informações pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Além do atendimento às manifestações e aos recursos, a Ouvidoria sistematiza informações, identifica oportunidades de melhoria e apoia o aperfeiçoamento dos processos internos, contribuindo para o fortalecimento da governança, da integridade e da transparência institucional.

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:

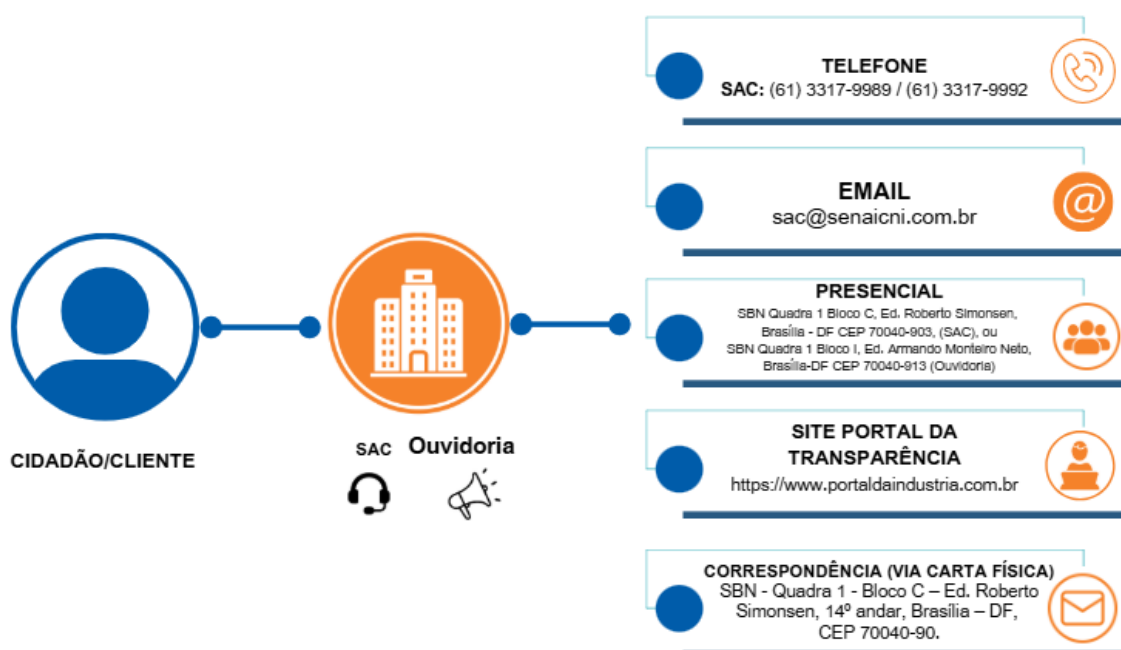


2.4 Meios de Manifestação (Origem)

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”.

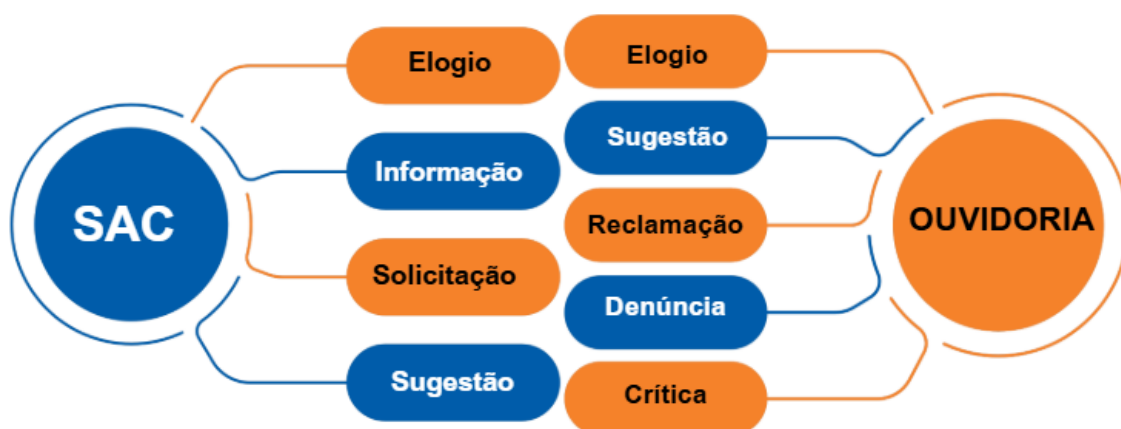
Caso necessário, também é possível enviar anexos junto à solicitação. Um número de protocolo, que possibilita o acompanhamento da demanda, será enviado para o e-mail que registrou no formulário eletrônico.



2.5 Tipos de Manifestação

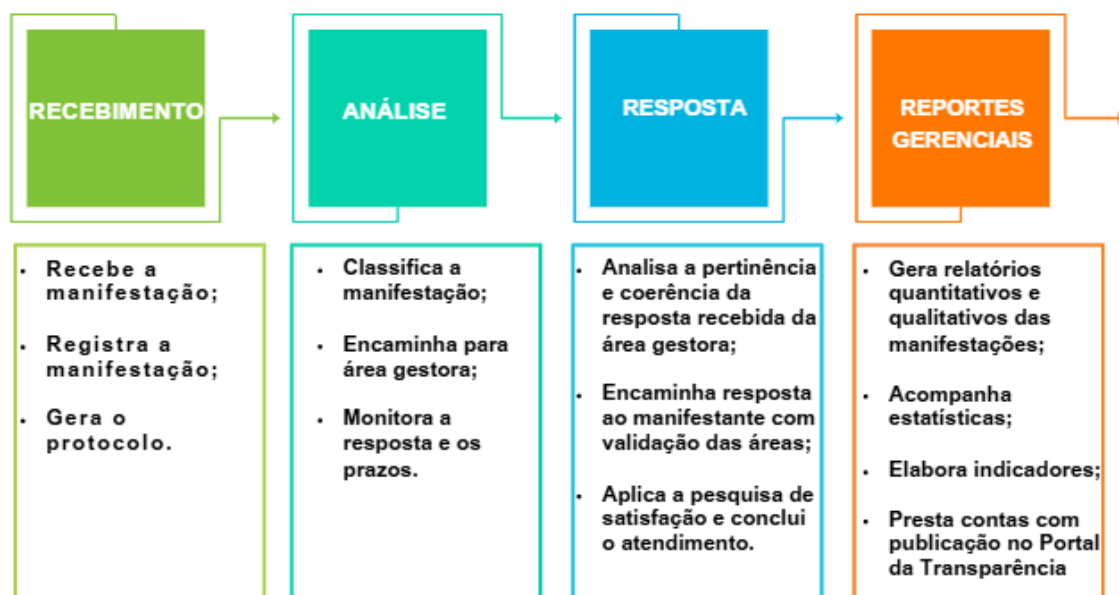
Após análise preliminar do conteúdo da mensagem, a manifestação é classificada de acordo com sua natureza, assunto e complexidade, os quais serão abordados posteriormente. No Canal do SAC podem ser registrados elogios, pedidos de informação, solicitações e sugestões, e no Canal da Ouvidoria, elogios,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

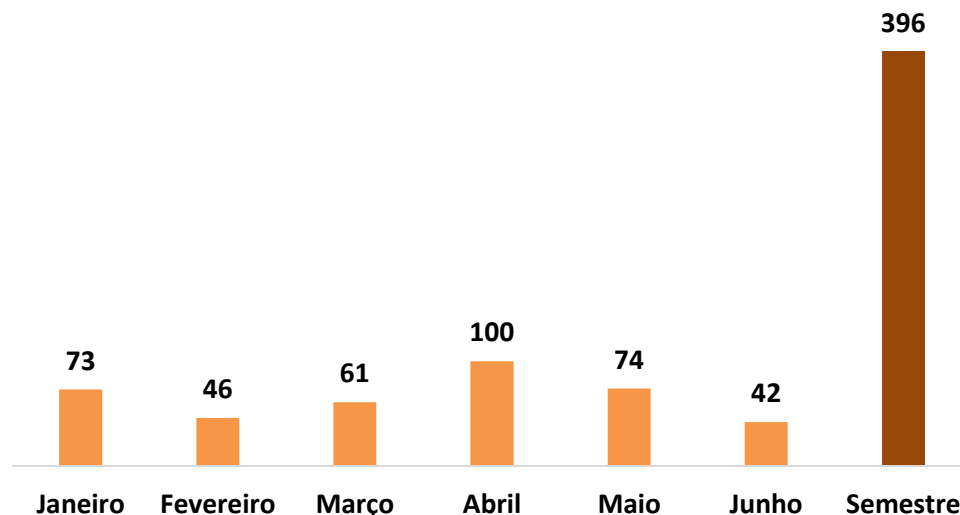
INFORME AQUI O PROTOCOLO PARA ACOMPANHAR OU RECORRER

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 primeiro semestre de 2026, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN registrou 396 manifestações, sendo 180 no primeiro trimestre e 216 no segundo trimestre. O comportamento está alinhado à sazonalidade das atividades educacionais e administrativas do SENAI.

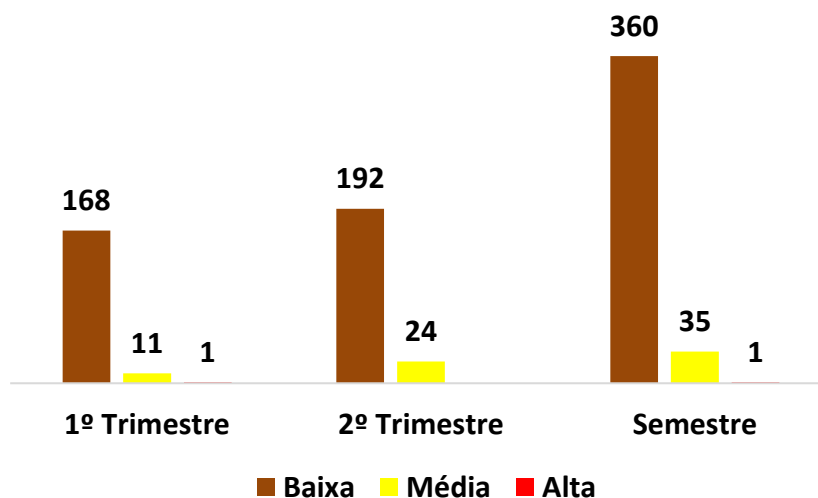
Gráfico 01 - Total de manifestações registradas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026

A ampla maioria das ocorrências foi classificada como de baixa complexidade, indicando padronização das respostas e maturidade dos fluxos internos de atendimento e resposta às solicitações.

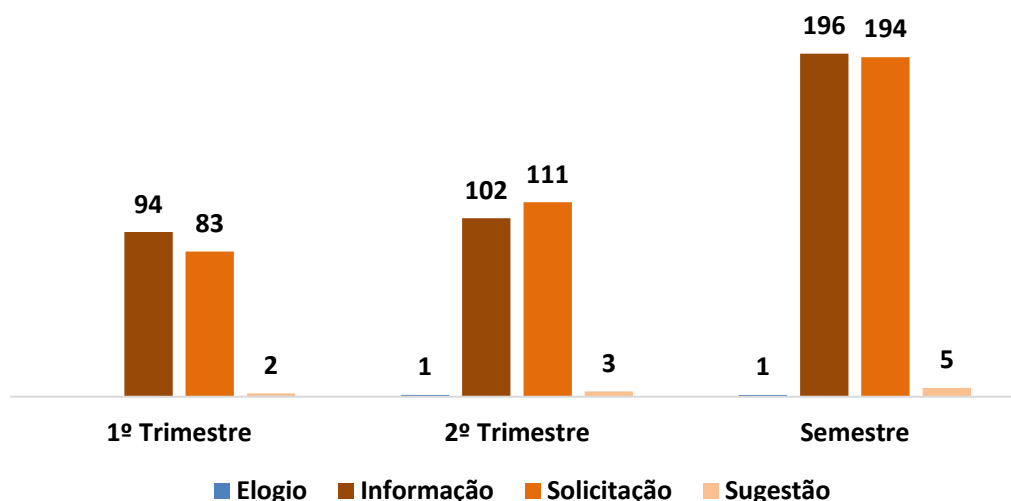
Gráfico 02 - Total de manifestações registradas pelo SAC por nível de complexidade.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026

Segundo a tipologia, as ocorrências classificadas como informação e solicitação concentram praticamente a totalidade dos atendimentos. Esse resultado evidencia atuação fortemente orientada à prestação de informações e suporte ao cidadão.

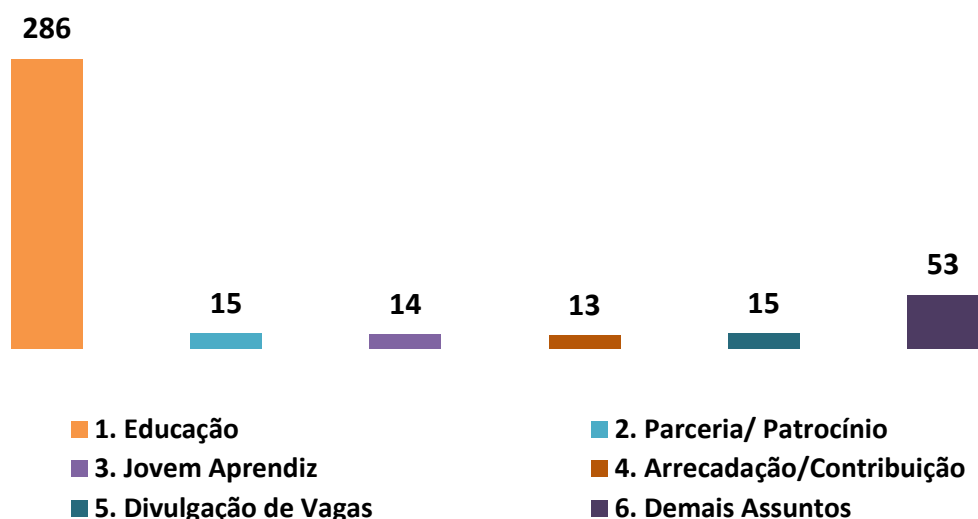
Gráfico 03 - Total de manifestações registradas pelo SAC por tipologia.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026

O tema “Educação” 286 (72,2%) concentra a maior parte das demandas, seguido por “Parcerias/Patrocínios” e “Divulgação de Vagas”. Esses assuntos refletem o papel institucional do SENAI na formação profissional e no apoio ao setor produtivo.

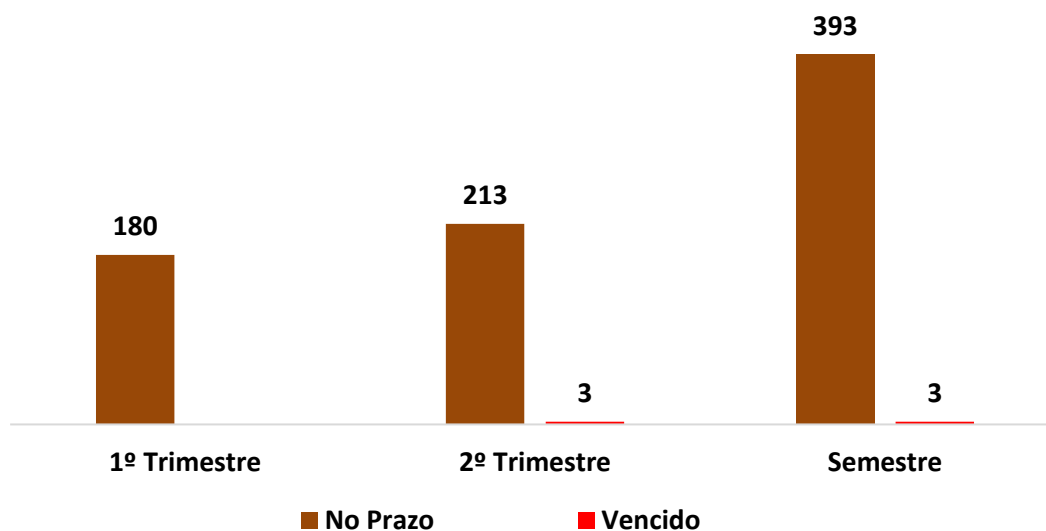
Gráfico 04 - Total de manifestações do SAC por assunto.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026

Da totalidade de manifestações registradas pelos usuários do SAC do SENAI/DN no trimestre, **393** tiveram atendimento dentro do prazo, e **03** após vencimento. O gráfico de prazos demonstra elevado grau de conformidade, com **99%** dos atendimentos respondidos dentro do prazo.

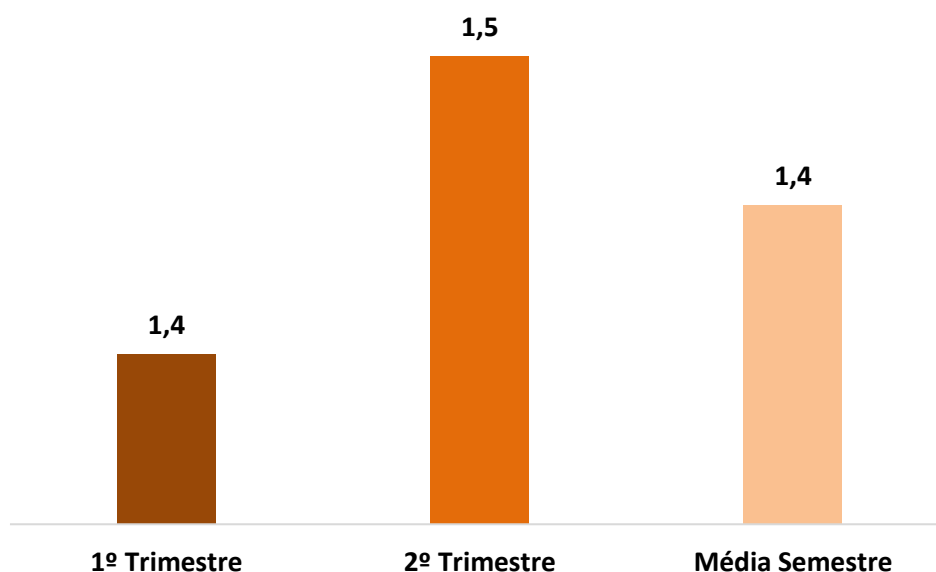
Gráfico 05 - Total de manifestações atendidas pelo SAC por status do prazo.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026

O tempo médio de atendimento no semestre foi de **1,4 dia útil**, refletindo agilidade e eficiência do canal na prestação do serviço.

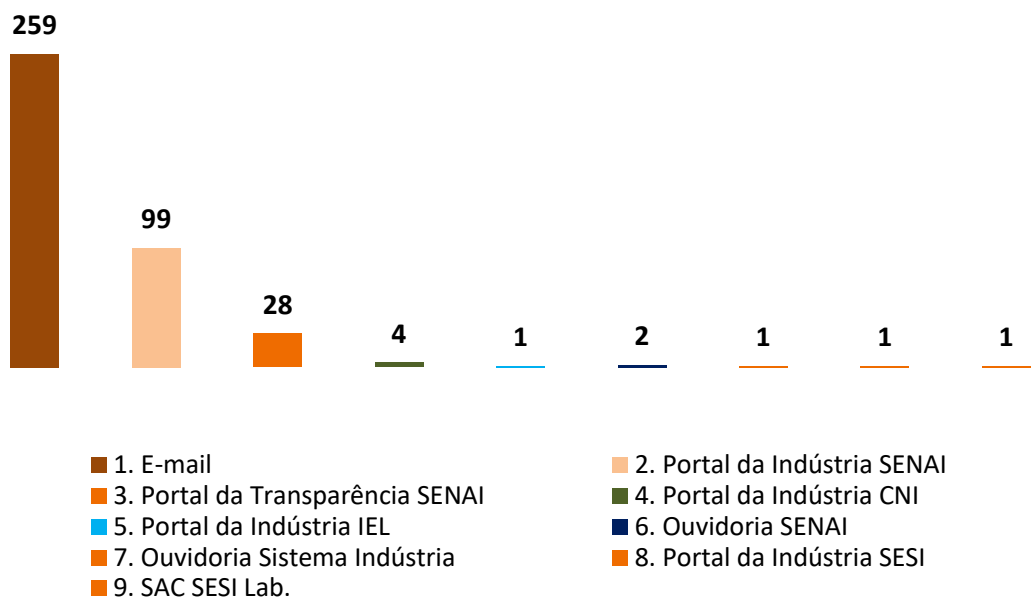
Gráfico 06 - Tempo médio de atendimento pelo SAC, em dias úteis.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026.

O **E-mail** institucional continua a figurar como principal canal de entrada das demandas, seguido pelo **Portal da Indústria SENAI** e pelo **Portal da Transparência SENAI**. O padrão reforça a importância dos meios digitais no acesso à informação.

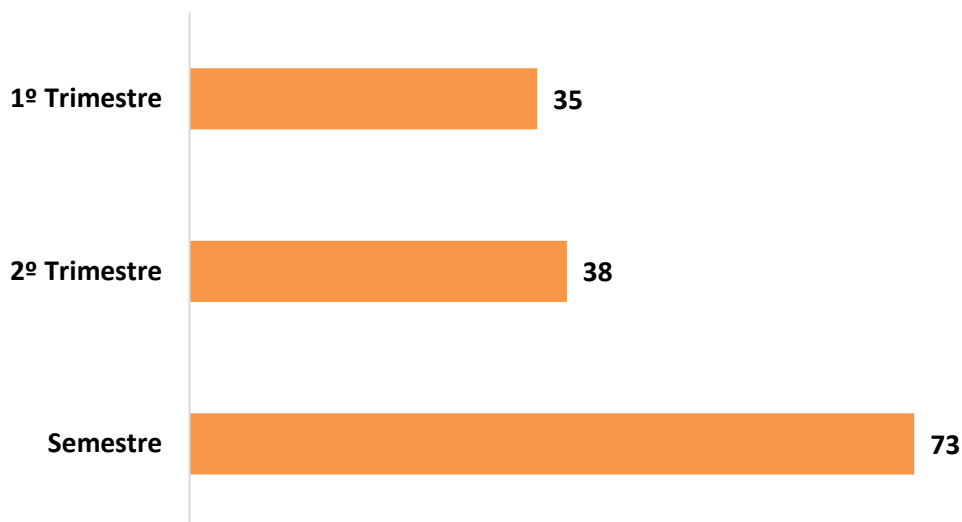
Gráfico 07 - Total de manifestações por meio de comunicação de origem.



Fonte: SENAI; SUCOM,2026.

Em mesmo lapso temporal, o canal da **Ouvidoria do SENAI/DN** registrou um total de **73** manifestações, **19** delas de competência do Departamento Nacional, e **54** 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.

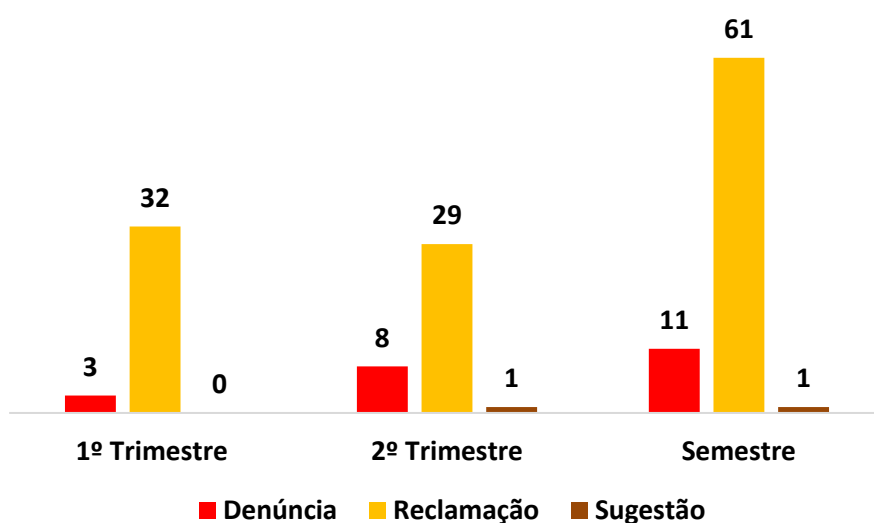
Gráfico 08 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no semestre.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026.

Segundo a tipologia, as manifestações do semestre foram classificadas como sendo: 11 denúncias, 61 reclamações e 01 sugestão. Dentre elas, 01 denúncia e 18 reclamações eram de competência do SENAI/DN.

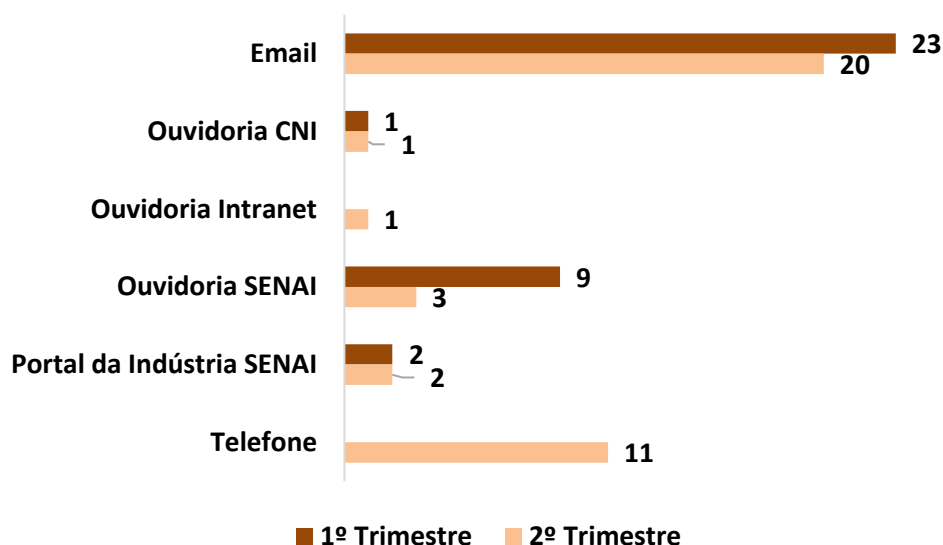
Gráfico 09 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipologia.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026.

Os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações foram o **Email** institucional e a **Ouvidoria SENAI**.

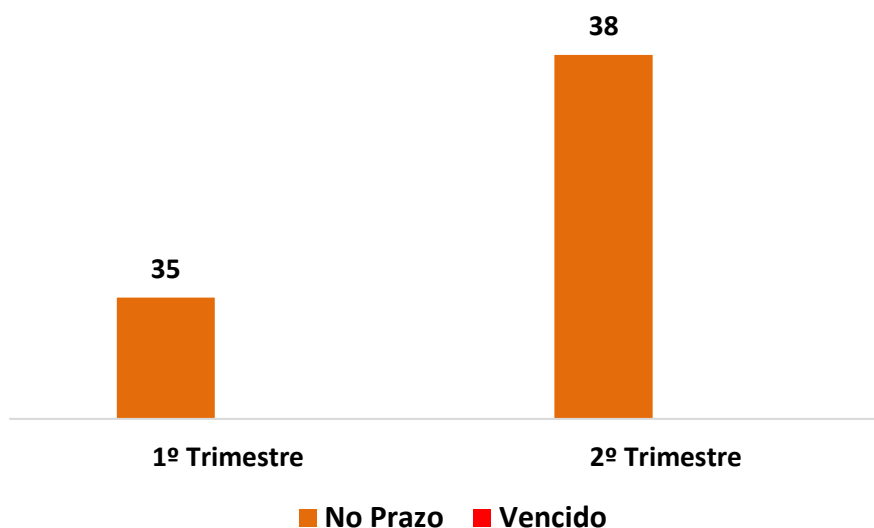
Gráfico 10 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de comunicação de origem.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026.

No período monitorado, **100%** das manifestações dirigidas à **Ouvidoria do SENAI/DN** foram atendidas dentro do prazo, demonstrando alto nível de conformidade e compromisso institucional com a eficiência do atendimento aos seus públicos de interesse. 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.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026.

3.1 Pesquisa de Satisfação

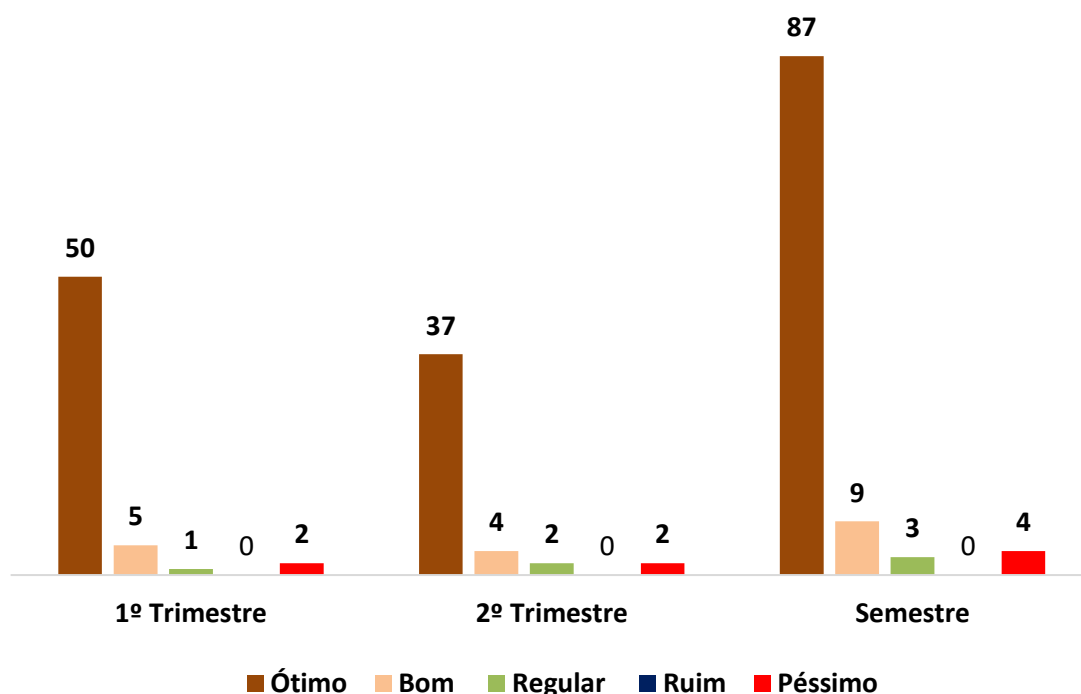
A Pesquisa de Satisfação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/DN é realizada de forma opcional ao final dos atendimentos e tem como objetivo conhecer a opinião dos cidadãos sobre o serviço recebido. Os resultados da pesquisa permitem avaliar a qualidade do atendimento e identificar oportunidades de melhoria contínua nos serviços oferecidos à sociedade.

No 1º semestre de 2026, a Pesquisa do SAC SENAI/DN registrou um total de **103** respostas válidas à pesquisa, com taxa de satisfação (CSAT) de **92%** e nota média de **4,70** em uma escala de 1 a 5, o que indica alto nível de qualidade percebida no atendimento prestado.

Do total de avaliações, aproximadamente **84,5%** classificou o atendimento como “**ótimo**” (87 respostas), **8,7%** como “**bom**” (9 respostas), 2,9% como “**regular**” (3 respostas), não houve registros de avaliações como “**ruim**” e 3,9% como “**péssimo**” (4 respostas).

Observa-se predominância expressiva de avaliações positivas, (**Ótimo + Bom**) **93,2%** com manutenção de elevado desempenho ao longo dos dois trimestres (médias de 4,74 no 1º trimestre e 4,64 no 2º), demonstrando consistência na qualidade do atendimento.

Gráfico 12 - Pesquisa de Satisfação SAC SENAI/DN.



Fonte: SENAI; SUCOM, 2026.

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. 2026.

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 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

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 2026.

5 OPORTUNIDADES E MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No 2º trimestre de 2026, o SENAI/DN deu continuidade às iniciativas de melhoria de seus canais de atendimento, dentre as quais se destaca a evolução de ferramentas de gestão de projetos e rastreamento de tarefas, que utilizam metodologias ágeis para planejar, monitorar e lançar atividades relacionadas aos projetos desenvolvidos pela área.

Foram promovidos aprimoramentos nos fluxos de tratamento das manifestações da Ouvidoria, com foco na automatização de etapas operacionais e na redução da intervenção manual. As ações implementadas contribuíram para aumentar a eficiência do processo, fortalecer a rastreabilidade das demandas e elevar a segurança e a confiabilidade das informações tratadas.

Os resultados dessas melhorias refletiram-se no desempenho do canal no mesmo trimestre, período em que 100% das manifestações recebidas pela Ouvidoria foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos. Observou-se, ainda, uma expressiva redução no tempo médio de atendimento das demandas relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Destaca-se, ainda, a elaboração de relatórios de feedback destinados às áreas técnicas, produzidos com base na análise de temas recorrentes e de maior demanda registrados pelo SAC. Essa iniciativa permite que as áreas compreendam melhor a percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados, identifiquem necessidades recorrentes e avaliem as recomendações apresentadas pelo SAC, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços e da experiência dos usuários.

O monitoramento dos canais de acesso à informação do SENAI/DN continuará nos próximos ciclos, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão, fortalecer a transparência institucional e assegurar que as informações sejam disponibilizadas de forma clara, acessível, tempestiva e em conformidade com as normas aplicáveis.

6 CONCLUSÃO

A atuação do SENAI/DN é baseada nos valores da transparência, da integridade e do respeito ao cidadão, buscando garantir que suas ações e serviços sejam conduzidos de forma ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

A análise dos dados demonstra que, durante o primeiro semestre de 2026, o SENAI/DN manteve um atendimento regular às solicitações de acesso à informação, com observância dos prazos estabelecidos e adoção de práticas que contribuem para a transparência e a qualidade do atendimento.

Os resultados também evidenciam que a instituição dispõe de mecanismos para registrar, acompanhar e responder às demandas dos cidadãos. Para isso, utiliza uma ferramenta de gestão que permite controlar prazos, encaminhar solicitações às áreas responsáveis e registrar todas as comunicações realizadas ao longo do atendimento, promovendo maior organização e rastreabilidade do processo.

Dessa forma, as informações apresentadas neste relatório demonstram que, durante o primeiro semestre de 2026, o SENAI/DN manteve suas atividades alinhadas à legislação que assegura o direito de acesso à informação, reforçando seu compromisso com a transparência, a prestação de contas e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade.





CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM

Cid Carvalho Vianna

Superintendente de *Compliance* e Integridade

Gerência de Conformidade e Integridade

Betânia Trindade

Gerente de Conformidade e Integridade

Nádia de Castro Amaral Franco Waller

Equipe Técnica

DIRETORIA CORPORATIVA

Cid Carvalho Vianna

Diretor Corporativo

Superintendência de Desenvolvimento Humano

Flávia Moraes

Superintendente de Desenvolvimento Humano

Gerência de Desenvolvimento e Relacionamento

Carolina Maia Vendramine

Gerente de Desenvolvimento e Relacionamento

Alberto Nemoto Yamaguti

Normalização



