

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3º TRIMESTRE DE 2025



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

SUMÁRIO

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

1. 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:

- i) a conformidade do tratamento dado aos pedidos de informação frente aos dispositivos e procedimentos institucionais;
- ii) observância aos prazos de atendimento fixados;
- iii) 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!

2. 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](#) 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](#) é a unidade responsável por mediar o diálogo entre o SENAI CETIQT e seus clientes/cidadãos, a fim de promover a solução das questões a ele endereçadas.

Trata-se de um canal de manifestação independente e imparcial para tratamento de reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias, além de ajudar na resolução de conflitos, na melhoria dos processos da organização e na promoção da integridade.

Compete ao Ouvidor dar andamento às manifestações recebidas após prévia análise, além de atuar como Responsável Superior para solucionar, como instância recursal, questões não solucionadas pelo SAC.



A página do SAC/ SENAI CETIQT no Portal da Transparência também contempla um *link* para [Dúvidas Frequentes \(FAQ\)](#), permitindo ao cidadão consultar informações gerais sobre os principais serviços da entidade.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 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:

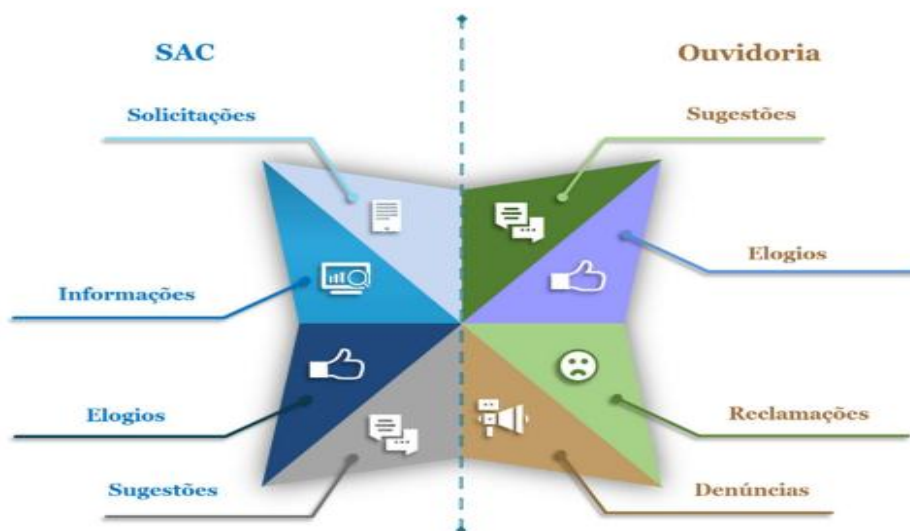
Pedidos de informação: Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

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:



Atendimento
Tempestivo da
Demanda



Atuação das
Instâncias
Recursais



Objetividade nas
respostas ao
Cidadão



Informações de
forma objetiva e
transparente

PROCEDIMENTO DE MONITORAMENTO DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Integridade e
Rastreabilidade



Avaliação do
atendimento



Verificação do
cumprimento de prazo

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios 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).

3.2 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/senaicetigt/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@cetigt.senai.br



TELEFONE - CENTRAL DE ATENDIMENTO

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



PRESENCIAL - CETIQT Barra

Av. Luís Carlos Prestes, 230 – Barra da Tijuca – CEP: 22775-055 – Rio de Janeiro – RJ



WHATSAPP

Central de Atendimento –
Tel: (21) 2582.1000 (8:00H às 20:00H de segunda à sexta)

3.3 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:



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA SENAI CETIQT - Ouvidoria

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



E-MAIL

ouvidoria@cetiqt.senai.br



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.

3.4 Processos de Atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI CETIQT, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento SAC/Ouvidoria

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

Tratamento

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

Resposta

- ✓ Encaminha a resposta ao manifestante.

Reportes Gerenciais

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

4. DO RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO

A **Autoridade de Monitoramento** é o agente que avalia os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI CETIQT, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais e Ouvidoria.

Para tanto, a **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.

5. INDICADORES E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

5.1 Resultados e Informações apurados por trimestre – SAC

Quantidade de pedidos de informação – 1º Trimestre

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

Quantidade de pedidos de informação – 2º Trimestre

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

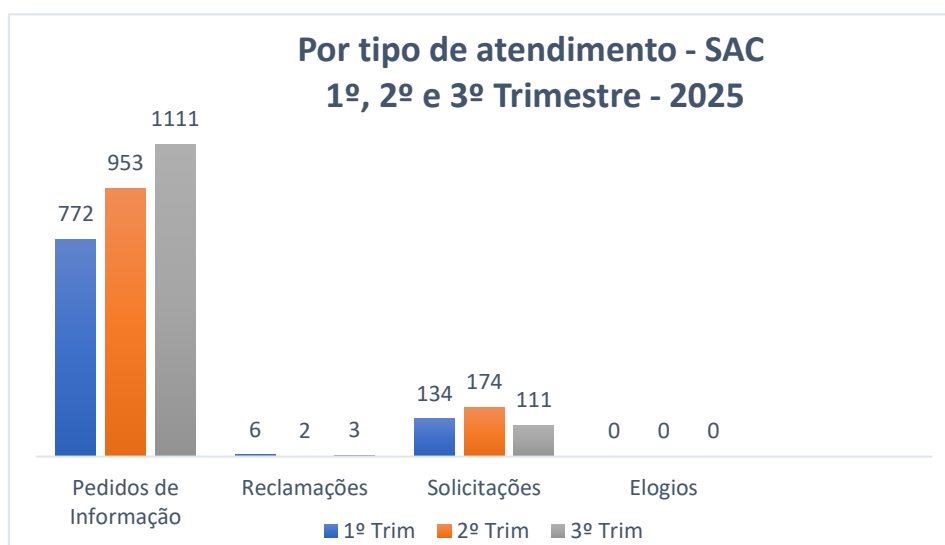
Quantidade de pedidos de informação – 3º Trimestre

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



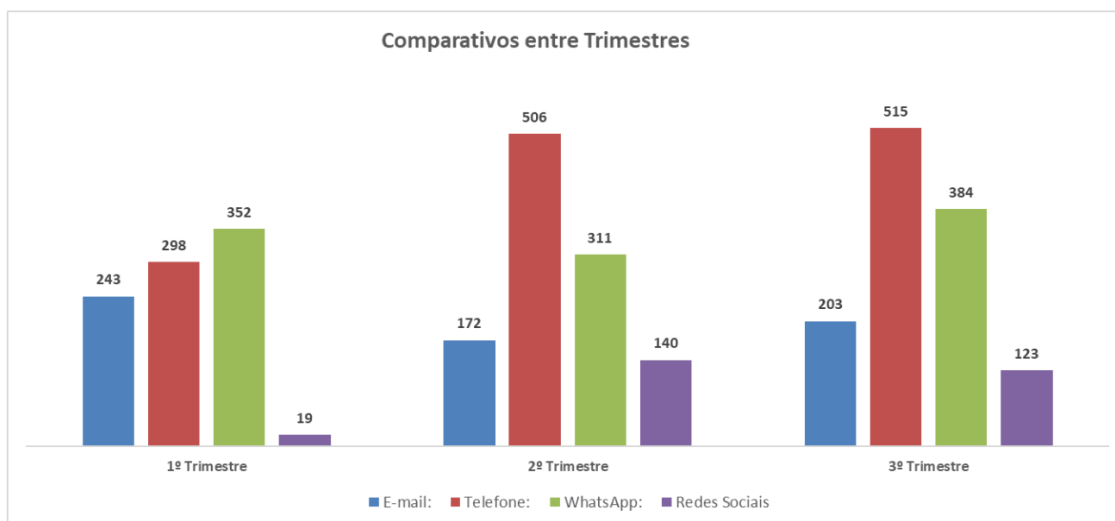
*Total de atendimentos do SAC por Trimestre

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



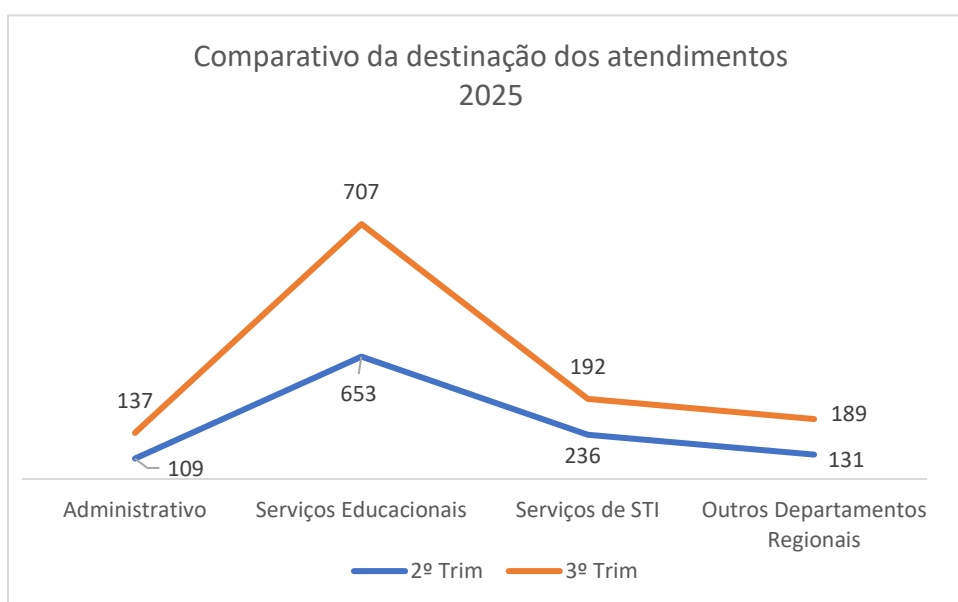
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS DO SAC POR CANAL DE COMUNICAÇÃO NO 1º, 2º e 3º TRIMESTRE DE 2025

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

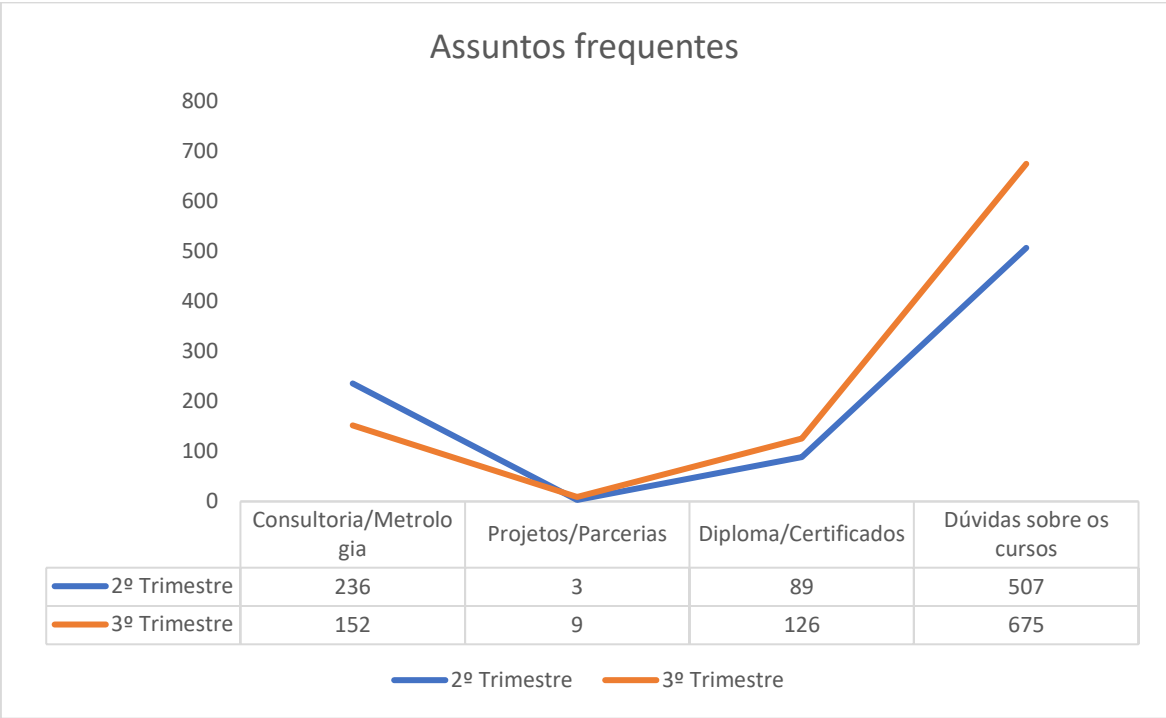


Observou-se um aumento no número de atendimentos telefônicos, impulsionado tanto pela ampliação da equipe de atendentes quanto pela ausência de instabilidades técnicas na prestação do serviço.

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.

5.2 Resultados e Informações apurados por trimestre - OUIDORIA

Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria- 1º Trimestre

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

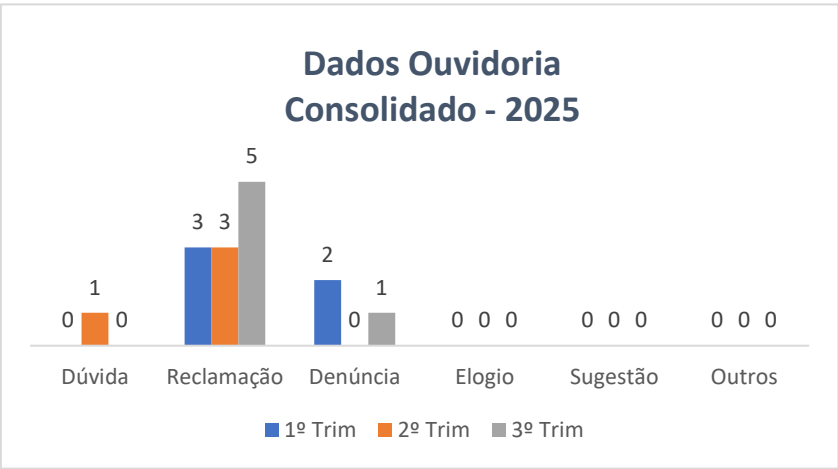
Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria- 2º Trimestre

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

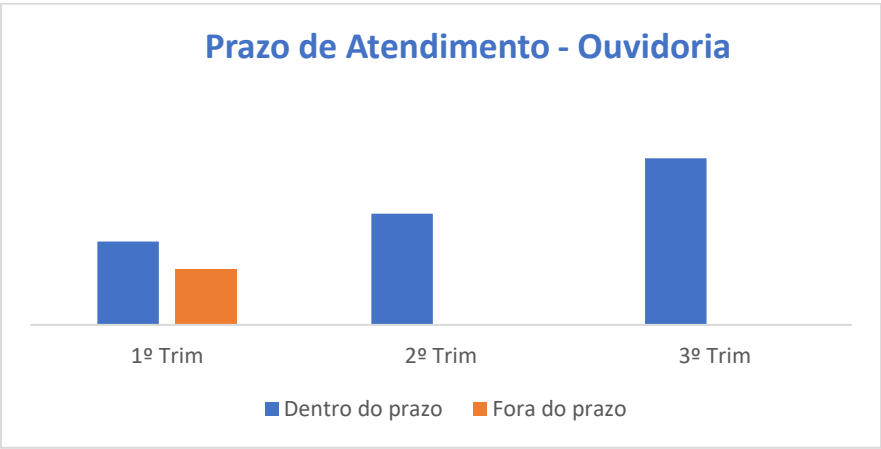
Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria- 3º Trimestre

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>

6. 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, conseqüentemente, implementar melhorias e controles mais eficazes.

7. CONCLUSÃO

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

Não houve até o momento reclamações por omissão ou recursos para instâncias superiores, sinalizando que o SENAI CETIQT tem atendido às expectativas do público demandante, cumprindo as prerrogativas da Transparência Passiva.

O SENAI CETIQT vem monitorando quais os principais assuntos objeto de pedido de informação visando identificar oportunidades de melhoria de processos e procedimentos.

Em síntese, o indicador monitorado de prazo apresenta resultado satisfatório, não demonstrando resultado abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.