SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES
CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

3º TRIMESTRE

Natal/RN, outubro de 2026.

SUMÁRIO

1. Introdução 01

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação 03

2.1 SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão 03

2.2 Ouvidoria 04

2.3 Processos de Atendimento 05

3. Resultados e Informações Gerais — 3º Trimestre de 2026 05

3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação 05

3.2 SAC — Resultados do 3º Trimestre de 2026 06

3.3 Ouvidoria — Canal de Integridade — Resultados do 3º Trimestre de 2026 09

4. Resultados Acumulados — Janeiro a Setembro de 2026 15

4.1 SAC — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral 15

4.2 Ouvidoria — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral 17

5. Indicadores de Desempenho 22

6. Recomendações e Conclusão 23

1. Introdução

O presente relatório, elaborado pela Unidade de Compliance e Integridade do SENAI/RN — Departamento Regional, apresenta a análise detalhada das atividades desenvolvidas pelos canais oficiais de acesso à informação durante o terceiro trimestre de 2026, abrangendo os meses de julho, agosto e setembro, bem como os resultados acumulados do exercício até o 3º trimestre (janeiro a setembro de 2026). Este documento consolida os indicadores de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Programa de Compliance e pelas melhores práticas de governança corporativa.

a. Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação

O SENAI/RN — Departamento Regional, por meio de sua Unidade de Compliance e Integridade, tem intensificado seus esforços e investimentos estratégicos na melhoria contínua dos processos de gestão e controle internos. Este compromisso visa fortalecer as ferramentas digitais de transparência passiva e ampliar a efetividade da comunicação com a sociedade, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa e as exigências da legislação vigente.

Desde 2022, o SENAI/RN tem implementado uma série de ações estratégicas para assegurar o pleno atendimento às normas internas e externas sobre transparência e acesso à informação. Essas iniciativas refletem a diretriz institucional de aprimoramento contínuo, alinhada ao Programa de Compliance aprovado pelo Conselho Nacional do SENAI em 2019.

Entre os avanços mais significativos, destaca-se a reestruturação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Essa transformação, mais do que uma mudança de nomenclatura, implicou na adoção de um conjunto robusto de procedimentos internos, na criação de instâncias recursais claras e acessíveis, na elaboração de fluxogramas operacionais detalhados e no desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras.

b. Conformidade Legal e Mecanismos de Recurso

Em estrito atendimento às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) — Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o SENAI/RN estabeleceu

formalmente os seguintes responsáveis pelas instâncias recursais, assegurando o direito do cidadão à revisão de decisões em caso de negativa ou omissão de resposta:

a) Responsável Superior (Primeira Instância Recursal): a Ouvidoria do SENAI — DR foi designada para analisar recursos interpostos em caso de negativa de acesso à informação, não fornecimento de informações ou fornecimento de informações incompletas, incorretas ou em desacordo com a legislação.

b) Responsável Máximo (Segunda Instância Recursal): o Diretor Regional é a autoridade máxima para deliberação em segunda e última instância recursal administrativa, garantindo a revisão final das decisões em conformidade com os princípios da LAI.

c. Instituição e Atribuições da Unidade de Monitoramento

Visando aprimorar a governança e a *accountability*, em 2023, foi formalmente instituída a figura do Responsável pelo Monitoramento, com atribuição delegada à Unidade de Compliance e Integridade, conforme deliberação do Diretor Regional em julho do mesmo ano.

A função primordial do monitoramento é assegurar a conformidade rigorosa dos processos de atendimento e acesso à informação com as normas vigentes, tanto internas quanto externas. Este processo inclui o acompanhamento sistemático da observância de prazos legais e institucionais para as respostas, a análise da qualidade e pertinência das informações fornecidas, e a proposição contínua de melhorias nos fluxos e ferramentas dos canais de acesso à informação.

d. Relatórios de Monitoramento e Indicadores de Desempenho

Os relatórios de monitoramento são elaborados e publicados trimestralmente, respeitando os prazos e diretrizes estabelecidos para a prestação de contas e a fiscalização contínua, inclusive as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU), no que couber.

Realizada a contextualização acima, informamos que este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao terceiro trimestre de 2026, complementada por análise acumulada do exercício (janeiro a setembro) e comparativo intertrimestral, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

e. Integração com o Programa de Compliance

O Programa de Compliance do SENAI/RN prevê a avaliação contínua de diversos processos institucionais, com foco na prevenção, detecção e correção de eventuais falhas que possam comprometer a integridade da gestão e a conformidade legal. A Ouvidoria, como instância fundamental nesse processo e garantia da participação social, também está integralmente incluída no Plano de Monitoramento, e seus resultados são incorporados aos relatórios trimestrais.

Para garantir a ampla publicidade e acessibilidade, os relatórios anuais da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), bem como os relatórios trimestrais de monitoramento, encontram-se disponíveis para consulta pública no Portal da Transparência do SENAI/RN, acessível em: https://www.rn.senai.br/integridade/.

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação

2.1 SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI — Departamento Regional do Rio Grande do Norte reafirma o compromisso institucional com a governança, a transparência e a integridade. Reconhecido como o canal oficial e primário para o exercício do direito fundamental de acesso à informação, o SAC atua com a missão de receber, processar, responder e monitorar todas as solicitações e manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Além de gerenciar os pedidos de informação formulados em consonância com a Lei de Acesso à Informação (LAI) — Lei nº 12.527/2011, o SAC é a porta de entrada para uma comunicação bidirecional e construtiva. Estamos integralmente disponíveis para acolher elogios, sugestões e demais manifestações, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida.

a. Processamento Prioritário via Portal da Transparência e Rastreabilidade Integral

Todos os pedidos de informação, em especial aqueles enquadrados na LAI, são processados prioritariamente por meio do Portal da Transparência, através do link: https://www.rn.senai.br/sac. Este portal está integrado ao sistema de gestão corporativa do SENAI/RN, permitindo acompanhamento de cada atendimento, desde o registro inicial até a finalização da resposta.

b. Canais de Atendimento ao Cidadão: Acessibilidade e Inclusão

a) Portal da Transparência — https://www.rn.senai.br/sac.

b) Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30, no CTGás-ER, Av. Capitão Mor-Gouveia, 2770, Lagoa Nova, Natal/RN — CEP 59.063-400

c) Portal Institucional: https://www.rn.senai.br/

d) Telefone: (84) 3204-8000

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI — Departamento Regional do Rio Grande do Norte atua como um canal institucional primordial para a mediação qualificada entre os interesses internos e externos da Entidade.

a. Ouvidoria como Instância Recursal da Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Ouvidoria do SENAI/RN foi formalmente designada pelo Diretor Regional para exercer o papel de Responsável Superior (Primeira Instância Recursal Administrativa), no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) — Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o Decreto nº 7.724/2012.

b. Canais de Acesso à Ouvidoria

a) Telefone: (84) 3204-6350, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h

b) Atendimento Presencial: Av. Senador Salgado Filho, 2860 — Lagoa Nova — Natal/RN — CEP: 59075-900, 8º andar.

c) E-mail: ouvidoria@fiern.org.br

d) Portal da Transparência — Ouvidoria: https://www.rn.senai.br/ouvidoria/

e) Portal Relato Confidencial (Canal de Integridade Externo): https://relatoconfidencial.com.br/fiern/

c. Classificação e Tratamento das Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas em: Pedidos de Informação/Solicitações, Elogios, Sugestões, Reclamações e Denúncias, assegurando um tratamento sistemático e eficaz.

2.3 Processos de Atendimento

O SENAI — Departamento Regional do Rio Grande do Norte estabelece um processo rigoroso e transparente para o atendimento de todas as manifestações recebidas. Este fluxo de trabalho é estruturado em três fases principais:

Fase 1: Recebimento e Registro Formal da Manifestação — As manifestações são acolhidas através dos canais oficiais e registradas de forma centralizada no Sistema de Gestão de Atendimento, com geração automática de número de protocolo único.

Fase 2: Tratamento Preliminar e Análise Qualificada — A manifestação é classificada conforme sua natureza e encaminhada à área gestora interna pertinente, com monitoramento ativo de prazos.

Fase 3: Elaboração da Resposta e Conclusão do Atendimento — A área gestora responsável elabora a resposta, que passa por validação antes do envio formal ao manifestante.

3. Resultados e Informações Gerais — 3º Trimestre de 2026

3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Desde 2017, o SENAI/RN tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Para garantir um monitoramento eficaz, o SENAI/RN utiliza o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), consolidando uma cultura de melhoria contínua.

No 3º trimestre de 2026, destaca-se a participação das Ouvidoras Titular e Suplente no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores — “O Ouvidor do Presente e do Futuro”, realizado de 17 a 19 de agosto de 2026, em Recife/PE, que reuniu profissionais de instituições públicas e privadas e membros da Rede Colaborativa de Ouvidores do Sistema Indústria. A participação, registrada em relatório institucional da Ouvidoria (setembro de 2026), voltou-se à atualização profissional e ao intercâmbio de boas práticas, com destaque para o uso das manifestações como fonte de informação para a gestão, a análise de dados e a inteligência artificial aplicadas às Ouvidorias, a prevenção de riscos psicossociais e de conflitos no ambiente institucional e a autonomia e a credibilidade da Ouvidoria.

Como aplicabilidade institucional, o relatório da Ouvidoria identificou oportunidades de aprimoramento em cinco frentes:

a) Qualificação da escuta: aperfeiçoamento dos processos de atendimento e acolhimento dos diferentes públicos;

b) Inteligência das manifestações: identificação de assuntos recorrentes, tendências, causas e riscos a partir dos dados do Canal;

c) Atuação preventiva: identificação antecipada de conflitos, falhas de processo e demais fatores que possam impactar o ambiente institucional;

d) Comunicação com a gestão: aprimoramento de relatórios, análises e recomendações para subsidiar a tomada de decisões;

e) Inovação e transformação digital: avaliação de ferramentas tecnológicas para otimizar processos e a gestão das informações.

Prosseguiram, ainda, no período, a conclusão dos 03 casos remanescentes do 1º semestre, a transição da plataforma do Canal de Integridade e o aprimoramento contínuo dos fluxos de atendimento. No SAC, destaca-se a apresentação dos primeiros resultados da pesquisa de satisfação dos usuários e da análise das demandas por departamento e por caminho do menu.

3.2 SAC — Resultados do 3º Trimestre de 2026

Os dados do SAC referentes ao 3º trimestre de 2026 foram extraídos da plataforma WorkChat em 21/10/2026 e abrangem o período de 1º/07 a 30/09/2026. No trimestre, foram atendidos 6.048 contatos, que geraram 9.797 tickets no painel de contatos do WhatsApp, canal que concentrou o atendimento no período. A base de contagem difere da adotada nos trimestres anteriores (1.201 atendimentos no 2º trimestre, em todos os canais), razão pela qual os números não são diretamente comparáveis. A tabela abaixo apresenta a síntese dos indicadores do período:

Indicadores-Chave de Desempenho — SAC — 3º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Contatos atendidos	6.048
Contatos recorrentes	1.984 (32,80%)
Tickets no painel de contatos (WhatsApp)	9.797
Tickets localizados com abertura no trimestre	9.147
Solicitações de informação e reclamações	Não classificadas na extração
Atendimentos realizados no prazo	Não aferido
Tempo médio de espera	3h40min
Tempo médio de atendimento	7h08min
Satisfeitos ou muito satisfeitos	92,84% (nota média 4,63/5)
Avaliações negativas (notas 1 e 2)	51 (4,56%)

A extração não classifica os tickets em solicitações de informação ou reclamações, nem permite aferir o cumprimento de prazos, já que os arquivos não informam o prazo de referência nem as regras de apuração. Os tempos médios de espera (3h40min) e de atendimento (7h08min) adotam critério distinto do indicador apresentado nos trimestres anteriores (0,1 a 0,2 minutos) e, por isso, não são comparáveis. Cerca de um terço dos contatos (32,80%) voltou a abrir ticket no período.

Distribuição Mensal — SAC — 3º Trimestre 2026 (tickets localizados)

Mês	Tickets	Percentual
Julho (cobertura parcial)	1.431	15,64%
Agosto (cobertura parcial)	2.341	25,59%
Setembro	5.375	58,76%
TOTAL	**9.147**	**100%**

A extração recuperou integralmente os registros de setembro (5.375 tickets), mas apenas parcialmente os de julho e agosto. Por isso, a distribuição mensal descreve a base localizada e não demonstra crescimento real entre os meses. Quanto à origem, 57,71% dos tickets localizados foram abertos pelo próprio cliente, 27,99% por integração, 10,54% por transferência e 3,76% por atendente.

Canais de Atendimento — SAC — 3º Trimestre 2026

Canal	Situação no trimestre
WhatsApp	9.797 tickets no painel de contatos
Chat do site	Sem operação; novo plugin ainda não instalado
Formulário SAC	Quantidade não disponível na extração
Ligação	Não aferidas (sem sistema atual de contagem)

O WhatsApp concentrou o atendimento do trimestre. O chat do site ficou sem operação, e o novo plugin, ainda não instalado, deverá direcionar os usuários ao WhatsApp. As ligações não foram aferidas por falta de sistema de contagem — as contagens anteriores referiam-se ao telefone direto da área de Mercado —, e a quantidade de formulários não estava disponível nos arquivos extraídos.

Departamentos Mais Solicitados — SAC — 3º Trimestre 2026

Departamento	Registros	Percentual
Secretaria Escolar — Natal	3.476	59,40%
Atendimento de Cursos — Mossoró	1.379	23,56%
Secretaria Escolar — Mossoró	486	8,30%
Financeiro — Natal	150	2,56%
Secretaria Escolar — Santa Cruz	138	2,36%
Financeiro — Mossoró	78	1,33%
FAETI	76	1,30%
Atendimento de Cursos — Natal	46	0,79%
Rel. Mercado — Mossoró	23	0,39%
TOTAL	**5.852**	**100%**

A Secretaria Escolar de Natal, o Atendimento de Cursos de Mossoró e a Secretaria Escolar de Mossoró concentraram 91,27% dos 5.852 registros departamentais do trimestre — recorte distinto do total de tickets e de contatos.

Demandas Identificadas nos Caminhos do Menu — SAC — 3º Trimestre 2026

Caminho do menu	Acionamentos	% dos acionamentos
Quero ser aluno — Técnicos/Natal	1.782	9,00%
Quero ser aluno — Cursos/Mossoró	821	4,14%
Já sou aluno — Técnicos/Natal	733	3,70%
Já sou aluno — Cursos/Mossoró	633	3,20%
Secretaria — Técnicos/Natal	583	2,94%
Secretaria — Cursos/Mossoró	253	1,28%
Coordenação — Cursos/Mossoró	249	1,26%

Os caminhos do menu indicam predominância das demandas de potenciais alunos ("Quero ser aluno"), seguidas das de alunos matriculados e da secretaria. As opções mais acionadas — Pessoa Física (23,98%), Natal — Pessoa Física (15,09%) e Cursos Técnicos — Natal (13,10%) — concentraram 52,17% dos 19.807 acionamentos. Como um mesmo ticket pode acionar várias opções, os percentuais referem-se ao total de acionamentos, e não de tickets.

Pesquisa de Satisfação — SAC — 3º Trimestre 2026

Avaliação	Respostas	Percentual
5 — Muito satisfeito	876	78,35%
4 — Satisfeito	162	14,49%
3 — Parcialmente satisfeito	29	2,59%
2 — Insatisfeito	14	1,25%
1 — Muito insatisfeito	37	3,31%
TOTAL	**1.118**	**100%**

A pesquisa de satisfação registrou 1.118 respostas no trimestre, com 92,84% de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos e nota média de 4,63 em 5. As avaliações negativas (notas 1 e 2) somaram 51 respostas (4,56%).

3.3 Ouvidoria — Canal de Integridade — Resultados do 3º Trimestre de 2026

O Canal de Integridade do SENAI/DR-RN registrou, no 3º trimestre de 2026 (julho a setembro), um total de 12 manifestações — o dobro do volume do trimestre anterior (06) e o maior registro trimestral do exercício. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

Indicadores-Chave de Desempenho — Ouvidoria — 3º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	12
Casos concluídos	12 (100,00%)
Casos sob análise	00 (0,00%)
Manifestações identificadas	08 (66,67%)
Manifestações anônimas	04 (33,33%)
Manifestações sigilosas	00 (0,00%)
Canal predominante	Hotsite (58,33%)
Tempo médio de investigação (Alta criticidade)	49 dias
Tempo médio de investigação (Moderada criticidade)	5 dias

Os dados demonstram a efetividade do Canal de Integridade, com conclusão de 100% das manifestações recebidas no trimestre — superior aos 83,33% registrados no 2º trimestre e aos 77,78% do 1º trimestre. Destaca-se a inversão do perfil de identificação, com predomínio de manifestações identificadas (66,67%), e a diversificação dos canais utilizados, com o Hotsite respondendo por 58,33% dos registros. O tempo médio de investigação foi de 5 dias nas manifestações de criticidade moderada — mesmo patamar do 2º trimestre — e de 49 dias nas de alta criticidade, que exigem apuração aprofundada, resultando em média de 18 dias para o conjunto das 10 manifestações de criticidade moderada e alta.

Destaques do Trimestre

a) Duplicação do volume de manifestações em relação ao 2º trimestre (de 06 para 12), com concentração de 50,00% no mês de agosto (6 de 12)

b) Conclusão de 100% das manifestações recebidas no período e dos 03 casos remanescentes do 1º semestre

c) Predomínio de manifestações identificadas (66,67%), invertendo o padrão dos trimestres anteriores

d) Reclamações como principal grupo de manifestação (58,33%)

e) Ampliação do perfil de público, com a categoria "Outros" como principal manifestante (50,00%)

f) Registro de assuntos sem ocorrência anterior no exercício, como desvio de recursos financeiros e infrações à privacidade e a dados pessoais

g) Gerência de Educação e Tecnologias como principal unidade envolvida (58,33%) e desconcentração das ocorrências por área: o CETIB — Mossoró respondeu por 25,00% das manifestações, ante 100% no 2º trimestre

h) Tempo médio de investigação de 5 dias nas manifestações de criticidade moderada e de 49 dias nas de alta criticidade

Distribuição Mensal — Ouvidoria — 3º Trimestre 2026

Mês	Quantidade	Percentual
Julho	04	33,33%
Agosto	06	50,00%
Setembro	02	16,67%
TOTAL	**12**	**100%**

O mês de agosto concentrou metade das manifestações do trimestre (50,00%), com 06 registros, seguido de julho (04) e setembro (02). O volume de agosto é o maior registro mensal do exercício, superando março (05), que até então detinha o pico.

Status das Manifestações — 3º Trimestre 2026

Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	12	100,00%
Caso Sob Análise	00	0,00%
TOTAL	**12**	**100%**

Todas as manifestações recebidas no trimestre constam como concluídas no relatório de indicadores do Canal, não havendo casos remanescentes do período. Os 03 casos que se encontravam sob análise ao final do 1º semestre também foram concluídos, conforme informado pela Ouvidoria (seção 4.2).

Classificação por Grupo de Manifestação — 3º Trimestre 2026

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	07	58,33%
Denúncia	02	16,67%
Sugestão	02	16,67%
Solicitação com alto grau de complexidade	01	8,33%
TOTAL	**12**	**100%**

As reclamações representaram 58,33% das manifestações, seguidas pelas denúncias e sugestões (16,67% cada) e por 01 solicitação com alto grau de complexidade (8,33%). O número de reclamações (07) é o maior registrado em um único trimestre no exercício.

Assuntos Registrados — 3º Trimestre 2026

Assunto	Qtd.	%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	03	25,00%
Sugestão	02	16,67%
Solicitação com alto grau de complexidade	01	8,33%
Infrações à privacidade, dados pessoais ou dados pessoais sensíveis	01	8,33%
Desvio de recursos financeiros	01	8,33%
Processo seletivo / Procedimentos de recrutamento e seleção	01	8,33%
Outros casos de RH / Leis trabalhistas	01	8,33%
Conflitos na relação de subordinação ou tratamento desigual	01	8,33%
Problemas relacionados ao atendimento ao cliente	01	8,33%
TOTAL	**12**	**100%**

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços permaneceram como principal assunto (25,00%), confirmando-se como tema recorrente nos três trimestres do exercício. O trimestre registrou, ainda, diversificação temática, com assuntos sem ocorrência anterior no exercício — desvio de recursos financeiros, infrações à privacidade e a dados pessoais, processo seletivo, demais questões de RH e legislação trabalhista, conflitos na relação de subordinação ou tratamento desigual e atendimento ao cliente —, todos com 01 registro e já concluídos. Não houve registro enquadrado em questões relativas ao ambiente de convivência; a manifestação sobre conflitos na relação de subordinação, contudo, recomenda a continuidade das ações de promoção de ambiente educacional e laboral saudável, consoante plano de ação submetido ao comitê de ética das Entidades.

Canais de Comunicação Utilizados — 3º Trimestre 2026

Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	07	58,33%
E-mail	04	33,33%
Open Door	01	8,33%
0800	00	0,00%
TOTAL	**12**	**100%**

O Hotsite manteve-se como principal canal (58,33%), mas o trimestre registrou a retomada do E-mail (04 manifestações; 33,33%) e do Open Door (01; 8,33%), canais sem registro no 2º trimestre. Não houve manifestações via 0800. Todas as manifestações recebidas por E-mail e Open Door foram registradas na plataforma do Canal, com a mesma rastreabilidade conferida às recebidas pelo Hotsite.

Identificação do Manifestante — 3º Trimestre 2026

Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Identificado	08	66,67%
Anônimo	04	33,33%
Sigiloso	00	0,00%
TOTAL	**12**	**100%**

Diferentemente dos trimestres anteriores, houve predomínio de manifestações identificadas (66,67%), o que pode indicar maior confiança do público no tratamento conferido pelo Canal. Não houve manifestações sob sigilo no período.

Tipo de Público — 3º Trimestre 2026

Categoria	Quantidade	Percentual
Outros	06	50,00%
Estudante	03	25,00%
Empregados	01	8,33%
Professor	01	8,33%
Não informado	01	8,33%
TOTAL	**12**	**100%**

A categoria "Outros" passou a liderar (50,00%), seguida pelos estudantes (25,00%), que haviam sido o principal público nos dois trimestres anteriores.

Empregados, professores e manifestantes sem categoria informada registraram 01 manifestação cada, evidenciando a ampliação do perfil de usuários do Canal.

Perfil por Gênero — 3º Trimestre 2026

Gênero	Quantidade	Percentual
Não identificado	06	50,00%
Masculino	05	41,67%
Feminino	01	8,33%
TOTAL	**12**	**100%**

Metade dos manifestantes não teve o gênero identificado (50,00%). Entre os identificados, 05 eram do gênero masculino e 01 do gênero feminino — categoria sem registro no 2º trimestre.

Classificação por Potencial de Criticidade — 3º Trimestre 2026

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	02	00	02	16,67%
Moderada	07	00	07	58,33%
Alta	03	00	03	25,00%
TOTAL	**12**	**00**	**12**	**100%**

A maioria das manifestações foi classificada como de criticidade moderada (58,33%), seguida das de alta (25,00%) e baixa criticidade (16,67%). As 03 manifestações de alta criticidade — o triplo do registrado no 2º trimestre — foram concluídas no período, com tempo médio de investigação de 49 dias, recomendando-se o acompanhamento das medidas corretivas delas decorrentes.

Unidades Envolvidas — 3º Trimestre 2026

Unidade/Filial	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação e Tecnologias	07	58,33%
Diretoria de Operações	03	25,00%
Diretoria Regional	01	8,33%
Não informado	01	8,33%
TOTAL	**12**	**100%**

A Gerência de Educação e Tecnologias manteve-se como principal unidade envolvida (58,33%), resultado coerente com a natureza das atividades do SENAI,

porém em proporção inferior à do 2º trimestre (100%). A Diretoria de Operações, sem registros no trimestre anterior, recepcionou e encaminhou tratativas em 25,00% das manifestações, e a Diretoria Regional, em 8,33%; 01 manifestação não teve a unidade informada.

Áreas Envolvidas — 3º Trimestre 2026

Área	Quantidade	Percentual
CETIB — Mossoró	03	25,00%
Assessoria Técnica	03	25,00%
ISI — ER	02	16,67%
IST — Mossoró	01	8,33%
CTGÁS — ER	01	8,33%
Diretoria Regional	01	8,33%
Não informado	01	8,33%
TOTAL	**12**	**100%**

Diferentemente do 2º trimestre, em que a totalidade das manifestações se concentrou no CETIB — Mossoró, as ocorrências do 3º trimestre distribuíram-se por seis áreas. O CETIB — Mossoró e a Assessoria Técnica responderam por 25,00% cada, seguidos do ISI — ER (16,67%) e do IST — Mossoró, do CTGÁS — ER e da Diretoria Regional (8,33% cada). Embora a concentração tenha se reduzido, o CETIB — Mossoró soma 09 manifestações desde o 2º trimestre (06 + 03) e permanece entre as áreas com maior número de registros, o que reforça a necessidade de conclusão do diagnóstico local recomendado no relatório anterior junto à gestão.

4. Resultados Acumulados — Janeiro a Setembro de 2026

Esta seção apresenta os resultados consolidados dos canais de acesso à informação no exercício de 2026 até o 3º trimestre (janeiro a setembro), acumulando os dados dos três primeiros trimestres, com o propósito de oferecer uma visão integrada da evolução do desempenho institucional no período.

4.1 SAC — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral

Em razão da mudança na base de extração dos dados do SAC no 3º trimestre — tickets e contatos do WhatsApp registrados no WorkChat, com cobertura parcial em julho e agosto —, os quantitativos do período não foram somados aos do 1º

semestre (2.225 atendimentos em todos os canais). A evolução do exercício é apresentada a seguir com a identificação da base de cada período.

Evolução Mensal — SAC — Janeiro a Setembro 2026

Trimestre	Mês	Quantidade	Base de contagem
1º Trimestre	Janeiro	342	Atendimentos (todos os canais)
1º Trimestre	Fevereiro	298	Atendimentos (todos os canais)
1º Trimestre	Março	384	Atendimentos (todos os canais)
2º Trimestre	Abril	412	Atendimentos (todos os canais)
2º Trimestre	Maio	368	Atendimentos (todos os canais)
2º Trimestre	Junho	421	Atendimentos (todos os canais)
Subtotal — 1º semestre	**—**	**2.225**	**Atendimentos (todos os canais)**
3º Trimestre	Julho	1.431	Tickets WhatsApp (cobertura parcial)
3º Trimestre	Agosto	2.341	Tickets WhatsApp (cobertura parcial)
3º Trimestre	Setembro	5.375	Tickets WhatsApp
Subtotal — 3º trimestre	**—**	**9.147**	**Tickets WhatsApp localizados**

Comparativo Trimestral — SAC

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.
Base de contagem	Atendimentos	Atendimentos	Tickets e contatos WhatsApp (WorkChat)
Total	1.024	1.201	9.797 tickets / 6.048 contatos
WhatsApp	842	985	9.797 tickets
Chat	163	198	Sem operação
Formulário SAC	11	14	Não disponível
Ligação	8	4	Não aferidas
Solicitações de informação	1.021	1.197	Não classificadas
Reclamações	3	4	Não classificadas
Atendimentos no prazo	100%	100%	Não aferido
Tempo médio de atendimento	—	0,1 a 0,2 min	7h08min
Satisfeitos ou muito satisfeitos	—	—	92,84%

A comparação entre os trimestres fica limitada pela mudança na base de extração: o volume do 3º trimestre decorre de contagem distinta e, por isso, não deve

ser interpretado como variação da demanda em relação aos períodos anteriores. Como avanços, o SAC passou a apresentar a pesquisa de satisfação dos usuários, o índice de recorrência dos contatos e a distribuição das demandas por departamento e por caminho do menu. Em contrapartida, não foram apurados no período a classificação entre solicitações de informação e reclamações, o cumprimento de prazos e os atendimentos pelos demais canais — indicadores que devem ser restabelecidos a partir do 4º trimestre para assegurar a comparabilidade da série histórica.

4.2 Ouvidoria — Acumulado do Exercício e Comparativo Trimestral

O Canal de Integridade do SENAI/DR-RN registrou, no acumulado de janeiro a setembro de 2026, um total de 27 manifestações, todas concluídas (100%), incluídos os 03 casos que se encontravam sob análise ao final do 1º semestre. Os resultados consolidados são apresentados a seguir.

Indicadores Consolidados — Ouvidoria — Janeiro a Setembro 2026

Indicador	Resultado Acumulado
Total de manifestações recebidas	27
Casos concluídos	27 (100,00%)
Casos sob análise	00 (0,00%)
Manifestações identificadas	13 (48,15%)
Manifestações anônimas	13 (48,15%)
Manifestações sigilosas	01 (3,70%)
Canal predominante	Hotsite (70,37%)

Distribuição Mensal — Ouvidoria — Janeiro a Setembro 2026

Trimestre	Mês	Manifestações	% do Período
1º Trimestre	Janeiro	03	11,11%
1º Trimestre	Fevereiro	01	3,70%
1º Trimestre	Março	05	18,52%
2º Trimestre	Abril	04	14,81%
2º Trimestre	Maio	01	3,70%
2º Trimestre	Junho	01	3,70%
3º Trimestre	Julho	04	14,81%
3º Trimestre	Agosto	06	22,22%
3º Trimestre	Setembro	02	7,41%
TOTAL	**—**	**27**	**100%**

A distribuição mensal evidencia concentração em agosto (22,22%) e março (18,52%), meses de maior volume do exercício, seguidos de abril e julho (14,81% cada). O 3º trimestre respondeu, isoladamente, por 44,44% das manifestações do período (12 de 27).

Grupo de Manifestação — Consolidado do Exercício

Tipo	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Reclamação	04	02	07	13
Denúncia	03	01	02	06
Solicitação com alto grau de complexidade	00	03	01	04
Sugestão	01	00	02	03
Crítica	01	00	00	01
TOTAL	**09**	**06**	**12**	**27**

As reclamações lideram o exercício (13 registros / 48,15%), seguidas pelas denúncias (06 / 22,22%), pelas solicitações com alto grau de complexidade (04 / 14,81%) e pelas sugestões (03 / 11,11%). Foi registrada, ainda, 01 crítica no 1º trimestre.

Assuntos — Consolidado do Exercício

Assunto	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	04	02	03	09
Solicitação com alto grau de complexidade	00	03	01	04
Questões relativas ao ambiente de convivência	02	01	00	03
Sugestão	01	00	02	03
Outros casos de não cumprimento de normas e procedimentos	01	00	00	01
Crítica	01	00	00	01
Infrações à privacidade, dados pessoais ou dados pessoais sensíveis	00	00	01	01
Desvio de recursos financeiros	00	00	01	01
Processo seletivo / Procedimentos de recrutamento e seleção	00	00	01	01
Outros casos de RH / Leis trabalhistas	00	00	01	01
Conflitos na relação de subordinação ou tratamento desigual	00	00	01	01
Problemas relacionados ao atendimento ao cliente	00	00	01	01
TOTAL	**09**	**06**	**12**	**27**

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços consolidam-se como principal assunto do exercício (09 registros / 33,33%), com ocorrência nos três trimestres. As questões relativas ao ambiente de convivência somam 03 registros, todos no 1º semestre, sem novas ocorrências nessa categoria no 3º trimestre — o que não dispensa a continuidade das ações preventivas. Os seis assuntos inéditos registrados no 3º trimestre ampliam o espectro temático do Canal e demandam acompanhamento das medidas adotadas.

Canais de Comunicação — Consolidado do Exercício

Canal	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Hotsite	06	06	07	19
E-mail	01	00	04	05
Open Door	01	00	01	02
0800	01	00	00	01
TOTAL	**09**	**06**	**12**	**27**

O Hotsite mantém-se como canal preferencial (70,37% do exercício), seguido do E-mail (18,52%), cuja utilização se concentrou no 3º trimestre (04 de 05 registros). Open Door (02) e 0800 (01) completam o quadro.

Identificação do Manifestante — Consolidado do Exercício

Forma de Identificação	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Identificado	03	02	08	13
Anônimo	06	03	04	13
Sigiloso	00	01	00	01
TOTAL	**09**	**06**	**12**	**27**

No acumulado do exercício, manifestações identificadas e anônimas equivalem-se (13 cada / 48,15%), resultado do aumento das manifestações identificadas no 3º trimestre. A única manifestação sob sigilo foi registrada no 2º trimestre.

Tipo de Público — Consolidado do Exercício

Categoria	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Estudante	04	04	03	11
Outros	02	01	06	09
Empregados	02	01	01	04
Professor	01	00	01	02
Não informado	00	00	01	01
TOTAL	**09**	**06**	**12**	**27**

Os estudantes permanecem como principal público do exercício (11 registros / 40,74%), seguidos da categoria "Outros" (09 / 33,33%), cujo crescimento no 3º trimestre aproximou as duas categorias. Empregados somam 04 manifestações (14,81%), professores, 02 (7,41%), e 01 manifestação não teve a categoria informada.

Criticidade — Consolidado do Exercício

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	04	00	04	14,81%
Moderada	16	00	16	59,26%
Alta	07	00	07	25,93%
TOTAL	**27**	**00**	**27**	**100%**

A criticidade moderada predomina no exercício (59,26%), seguida da alta (25,93%) e da baixa (14,81%). Os 03 casos que se encontravam sob análise ao final do 1º semestre — 01 de criticidade moderada e 02 de alta — foram concluídos, de modo que não há manifestações pendentes no exercício.

Unidades — Consolidado do Exercício

Unidade/Filial	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Gerência de Educação e Tecnologias	07	06	07	20
Diretoria de Operações	01	00	03	04
Diretoria Regional	01	00	01	02
Não informado	00	00	01	01
TOTAL	**09**	**06**	**12**	**27**

A Gerência de Educação e Tecnologias concentra 74,07% das manifestações do exercício (20 de 27), resultado coerente com a natureza das atividades do SENAI. A Diretoria de Operações, que não registrara manifestações no 2º trimestre, somou 03 no 3º trimestre, totalizando 04 no exercício (14,81%); a Diretoria Regional soma 02 (7,41%), e 01 manifestação não teve a unidade informada.

Comparativo Trimestral — Ouvidoria

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Variação (3º × 2º)
Total de manifestações	09	06	12	+100,0%
Casos concluídos	07	05	12	+140,0%
Taxa de conclusão	77,78%	83,33%	100,00%	+16,67 p.p.
Manifestações anônimas	06	03	04	+33,3%
Manifestações identificadas	03	02	08	+300,0%
Uso do Hotsite	66,67%	100,00%	58,33%	−41,67 p.p.
Público estudante	44,44%	66,67%	25,00%	−41,67 p.p.
Alta criticidade	03	01	03	+200,0%

O 3º trimestre registrou aumento de 100,0% no volume de manifestações em relação ao 2º trimestre, acompanhado da conclusão integral dos casos recebidos (+16,67 p.p. na taxa de conclusão). Em sentido inverso, recuaram a participação do Hotsite e do público estudante (−41,67 p.p. cada), refletindo a diversificação dos canais e dos perfis de manifestantes. As manifestações de alta criticidade retornaram

ao patamar do 1º trimestre (03). *As taxas de conclusão do 1º e do 2º trimestres refletem a situação apurada na data de elaboração dos respectivos relatórios.*

5. Indicadores de Desempenho

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2026, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como o cumprimento das orientações previstas no Programa Corporativo de Compliance do SENAI/RN.

5.1 Indicadores em Implementação

A Unidade de Compliance e Integridade continua conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento. Ao longo do 3º trimestre, prosseguiram as tratativas para a implantação plena dos seguintes indicadores-chave:

a) Número de ações corretivas implementadas
b) Índice de satisfação do cliente
c) Índice de retenção de clientes
d) Nível de confiança pós-atendimento
e) Índice de recomendação
f) Índice de reincidência de queixas
g) Valor monetário agregado
h) Tempo médio de atendimento

A pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação foram implantadas no SAC — que, no 3º trimestre, apresentou os resultados da pesquisa e a distribuição das demandas por departamento — e já estão efetivadas na Ouvidoria. Em consonância com as boas práticas de Compliance, os indicadores deverão ser continuamente revisados e aprimorados em ciclos periódicos de monitoramento.

6. Recomendações e Conclusão

6.1 Principais Conclusões do Período (Janeiro a Setembro)

1. **Volume do SAC:** 6.048 contatos atendidos e 9.797 tickets no WhatsApp no 3º trimestre, com base de contagem distinta da adotada no 1º semestre (2.225 atendimentos em todos os canais) e cobertura parcial dos registros de julho e agosto, o que impede a comparação direta entre os períodos.
2. **Concentração das demandas do SAC:** Secretaria Escolar de Natal, Atendimento de Cursos de Mossoró e Secretaria Escolar de Mossoró concentram 91,27% dos registros departamentais; nos caminhos do menu, predominam as demandas de potenciais alunos ("Quero ser aluno").
3. **Satisfação e tempos do SAC:** 92,84% de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos (nota média de 4,63/5; 1.118 respostas), com espera média de 3h40min e atendimento médio de 7h08min; a classificação entre solicitações e reclamações e o cumprimento de prazos não foram aferidos na extração.
4. **Canal de Integridade com maior demanda e resolutividade:** 12 manifestações no 3º trimestre — o dobro do trimestre anterior —, com conclusão de 100% dos casos recebidos no período e de todas as 27 manifestações do exercício, incluídos os 03 casos remanescentes do 1º semestre; tempo médio de investigação de 5 dias nas manifestações de criticidade moderada e de 49 dias nas de alta criticidade.
5. **Mudança no perfil das manifestações:** predomínio de manifestações identificadas (66,67%), diversificação dos canais e dos públicos manifestantes e desconcentração das ocorrências, que no 2º trimestre se restringiram ao CETIB — Mossoró e no 3º trimestre se distribuíram por seis áreas.
6. **Entrega de produtos e serviços como tema recorrente:** 09 das 27 manifestações do exercício (33,33%), com ocorrência em todos os trimestres.
7. **Ampliação do espectro temático:** registro, no 3º trimestre, de assuntos inéditos no exercício — entre eles desvio de recursos financeiros e infrações à privacidade e a dados pessoais —, que demandam acompanhamento das medidas corretivas.
8. **Ambiente de convivência:** 03 registros no 1º semestre e nenhum no 3º trimestre nessa categoria, sem prejuízo da continuidade das ações preventivas.

6.2 Recomendações para o 4º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

1. **Monitorar o tempo de apuração das manifestações de alta criticidade** — média de 49 dias no 3º trimestre, ante 5 dias nas de criticidade moderada —, com definição de prazos de referência por nível de criticidade e acompanhamento periódico dos casos em apuração.
2. **Acompanhar a implementação das medidas corretivas** decorrentes das manifestações concluídas no 3º trimestre, em especial as de alta criticidade (03) e as relativas a desvio de recursos financeiros e a infrações à privacidade e a dados pessoais — quanto a estas, com avaliação, pelo Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do art. 48 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
3. **Aprimorar os processos de entrega de produtos e serviços educacionais**, tema recorrente nos três trimestres, com análise de causa-raiz conjunta com a Gerência de Educação e Tecnologias.
4. **Dar continuidade às ações de promoção de ambiente educacional e laboral saudável**, abrangendo docentes, discentes e colaboradores, incluindo a temática das relações de subordinação e do tratamento isonômico.
5. **Assegurar o preenchimento da unidade e da área envolvidas em todas as manifestações registradas na plataforma do Canal de Integridade** (01 registro do 3º trimestre sem essa informação), mantendo o registro na plataforma das manifestações recebidas por E-mail e Open Door, como verificado no período.
6. **Assegurar a continuidade do Canal de Integridade e a preservação da série histórica de indicadores** na transição para a nova plataforma do Canal, compatibilizando as categorias de classificação das manifestações e mantendo a apuração do tempo médio de investigação por criticidade, que deixou de constar do relatório padrão da plataforma.
7. **Concluir e apresentar o diagnóstico da unidade CETIB — Mossoró**, recomendado no relatório do 2º trimestre, com o respectivo plano de ação corretivo, considerando que a unidade permaneceu entre as áreas com mais registros no 3º trimestre (03 de 12).

8. **Padronizar a extração dos dados do SAC a partir do 4º trimestre**, com extração mensal e cobertura integral do período, classificação dos atendimentos entre solicitações de informação e reclamações, definição do prazo de referência para aferição do cumprimento de prazos, retomada da contagem dos demais canais (chat do site, formulário e ligações) e manutenção da pesquisa de satisfação, bem como avaliar medidas para reduzir os tempos médios de espera (3h40min) e de atendimento (7h08min).
9. **Incorporar ao planejamento da Ouvidoria as oportunidades de aprimoramento identificadas no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores**, em especial a análise periódica de recorrências e tendências das manifestações e o acompanhamento da implementação das recomendações apresentadas pela Ouvidoria à gestão.
10. **Consolidar o relatório anual de 2026**, com análise comparativa dos quatro trimestres para identificação sistemática de tendências, padrões e oportunidades de melhoria.

6.3 Conclusão

Os resultados obtidos até o 3º trimestre de 2026 reforçam a trajetória de aprimoramento dos canais de acesso à informação do SENAI/RN e evidenciam o comprometimento institucional com os padrões de governança, transparência e integridade. No SAC, o trimestre trouxe os primeiros resultados da pesquisa de satisfação (92,84% de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos) e o mapeamento das demandas por departamento e por caminho do menu, ainda que com cobertura parcial dos registros de julho e agosto e base de contagem distinta da adotada nos trimestres anteriores. No Canal de Integridade, o trimestre combinou o maior volume de manifestações do exercício com a conclusão integral dos casos recebidos e dos remanescentes do 1º semestre e a maior participação de manifestantes identificados, indicativo de confiança no tratamento conferido às manifestações. A participação da Ouvidoria no XXIX Congresso Brasileiro de Ouvidores, por sua vez, reforça a orientação para o uso estratégico das manifestações como fonte de informação para a gestão.

O compromisso com a melhoria contínua, aliado à cultura de compliance e ao rigor no monitoramento das ações previstas, permitirá enfrentar os desafios

identificados — sobretudo a recorrência de falhas na entrega de produtos e serviços e o acompanhamento das medidas corretivas relativas aos assuntos inéditos do período — de forma proativa e estruturada, consolidando o SENAI/RN como referência regional em governança, integridade e transparência ativa e passiva.

Natal/RN, outubro de 2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE
SENAI/RN — Departamento Regional