



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE  
ATIVIDADES  
CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES**

**2º TRIMESTRE**

Natal/RN, julho de 2025.

## Sumário

<b>1. Introdução .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Sistemas e Processos de Acesso à informação.....</b>	<b>4</b>
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão .....	6
2.2 Ouvidoria .....	8
2.3 Processos de Atendimento .....	10
<b>3. Resultados e Informações Gerais .....</b>	<b>15</b>
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação .....	16
3.2 Resultados e Informações Gerais 2025 .....	18
<b>4. Indicadores de Desempenho .....</b>	<b>24</b>
4.1 Resultados apurados .....	24
<b>5. Recomendações .....</b>	<b>25</b>
<b>6. Conclusão .....</b>	<b>27</b>

## **1. INTRODUÇÃO:**

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.

### **a. Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação**

Desde 2022, sob a coordenação proativa do Comitê Gestor, 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. Tais medidas qualificaram substancialmente a gestão dos canais de acesso à informação do SENAI/RN, garantindo maior eficiência e transparência nas respostas.

### **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 SESI/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. Sua atuação garante a imparcialidade e a correção na análise.
- 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.

Essas designações estão em consonância com o Art. 15 do Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI, e reforçam o compromisso da instituição com o pleno exercício do direito fundamental à informação.

### **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.

A estratégia de monitoramento adota as seguintes prioridades para garantir a excelência no atendimento ao cidadão:

- a) Manutenção de uma comunicação clara, objetiva e eficiente com os cidadãos, utilizando linguagem acessível e transparente.
- b) Aprimoramento contínuo dos processos e ferramentas digitais que suportam o acesso à informação, buscando inovação e otimização.
- c) Garantia da integridade, confiabilidade e segurança dos dados e informações disponibilizados, protegendo a privacidade e o sigilo quando necessário, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### **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.

O escopo das análises contidas neste relatório, elaborado em conformidade com o Plano de Monitoramento aprovado pelo Superintendente Regional, compreende uma série de indicadores estratégicos que permitem uma avaliação abrangente do desempenho dos canais de atendimento:

- a) Origem dos pedidos: Detalhamento dos canais mais utilizados (chat online, portal eletrônico, telefone e e-mail), permitindo identificar as preferências dos usuários e direcionar investimentos.
- b) Status das solicitações: Classificação das demandas por sua situação (abertas, em andamento, canceladas ou atendidas), fornecendo uma visão clara do fluxo de trabalho.

- c) Classificação por tipo de solicitação: Diferenciação entre pedidos de informação (conforme LAI) e outras demandas, possibilitando a análise da natureza das interações.
- d) Volume mensal de atendimentos realizados: Quantificação do número total de interações, indicando a demanda pelos serviços.
- e) Tempo médio de resposta: Métrica crucial para avaliar a agilidade no retorno aos cidadãos, visando a melhoria contínua.
- f) SLA (*Service Level Agreement*): Medição do percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo estabelecido, demonstrando a aderência aos padrões de serviço.

Este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao segundo trimestre de 2025, 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, assegurando uma visão holística da efetividade das ações.

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/>. Esta prática reafirma o compromisso do SENAI/RN com a transparência ativa e o controle social.

## **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, que nos motivam a continuar aprimorando; sugestões, que são insumos valiosos para a inovação e melhoria

contínua dos nossos serviços; e demais manifestações, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida e que suas contribuições impulsionem a excelência na prestação dos nossos serviços. Essa amplitude de atuação reflete o compromisso irrestrito do SENAI/RN com uma comunicação transparente, eficiente, acessível e inclusiva, fortalecendo o controle social e a *accountability*.

## **I. 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 nosso Portal da Transparência. Este portal não é apenas uma vitrine de dados, mas um sistema de gestão robusto, totalmente integrado ao sistema de gestão corporativa do SENAI/RN.

Essa integração estratégica nos permite um acompanhamento completo e detalhado de cada atendimento, desde o seu registro inicial até a finalização da resposta. Dessa forma, garantimos:

- a) Rastreabilidade: Cada interação é documentada e pode ser consultada a qualquer momento, permitindo um histórico completo da solicitação.
- b) Eficiência Operacional: O fluxo digitalizado otimiza o tempo de resposta e a alocação de recursos.
- c) Conformidade Normativa: A aderência estrita às normas vigentes de acesso à informação e às diretrizes internas de Compliance e Governança é assegurada em todas as etapas do processo.
- d) Segurança da Informação: Os dados são tratados com a devida segurança e confidencialidade, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## **II. Canais de Atendimento ao Cidadão: Acessibilidade e Inclusão**

Para assegurar a máxima acessibilidade e garantir que todo cidadão possa exercer seu direito de manifestação, o SENAI/RN disponibiliza múltiplos canais de atendimento, planejados para atender às diversas necessidades e preferências da sociedade:

- **Portal da Transparência - Fale Conosco:**
  - Endereço Eletrônico: <https://www.rn.senai.br/fale-conosco/>.
  - Este é o canal preferencial e mais completo para o registro de pedidos de informação e demais manifestações, com formulários específicos e acompanhamento online.
- **Atendimento Presencial:**
  - Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30.
  - Local: CTGás-ER
  - Endereço: Av. Capitão Mor-Gouveia, 2770, Lagoa Nova, Natal/RN – CEP 59.063-400

- Nosso espaço físico está preparado para receber os cidadãos que preferem a interação pessoal, garantindo um atendimento cordial e eficiente.
- **Portal Institucional:**
  - Endereço Eletrônico: <https://www.rn.senai.br/>
  - Oferece acesso direto a informações sobre a instituição e links para os demais canais de contato.
- **Telefone:**
  - Número: (84) 3204-6300
  - Disponível para orientações, esclarecimento de dúvidas e registro inicial de manifestações.
- **E-mail:**
  - Endereço: [faleconosco@rn.senai.br](mailto:faleconosco@rn.senai.br).
  - Um canal direto para o envio de mensagens e documentos, garantindo flexibilidade no contato.

### **III. Compromisso com a Excelência e a Observância Legal**

A disponibilização e gestão qualificada desses canais são a materialização do inabalável compromisso do SENAI/RN com a transparência pública, a ética e a excelência no atendimento ao cidadão. Asseguramos que todas as demandas, independentemente do canal de origem, sejam tratadas de forma objetiva, imparcial e ágil, em estrita observância aos prazos estabelecidos pela legislação vigente (notadamente a LAI e seus regulamentos) e pelas diretrizes internas de Governança e Compliance. Nosso objetivo é não apenas cumprir a lei, mas superar as expectativas, fomentando uma cultura de abertura e responsabilidade com a sociedade potiguar.

#### **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. Em sua essência, a Ouvidoria é a voz do cidadão, um espaço seguro e independente dedicado a receber, analisar, processar e dar tratamento adequado a uma vasta gama de manifestações. Isso inclui sugestões para aprimoramento, pedidos de informação em conformidade com a legislação, elogios que reconhecem a excelência de nossos serviços, solicitações diversas, reclamações construtivas e, crucialmente, denúncias de irregularidades, fortalecendo a cultura de integridade em nossa instituição.

##### **I. Ouvidoria como Instância Recursal da Lei de Acesso à Informação (LAI)**

Além de suas funções tradicionais e abrangentes, a Ouvidoria do SENAI/RN foi formalmente designada pelo Superintendente Regional para exercer um papel de vital importância no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o Decreto nº 7.724/2012.

Nesta capacidade, a Ouvidoria atua como Responsável Superior (Primeira Instância Recursal Administrativa). Sua incumbência é crucial: julgar os recursos interpostos pelos cidadãos nos casos em que o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) negue o acesso à informação – seja de forma fundamentada ou não – ou quando haja omissão, caracterizada pela inércia na resposta por mais de 30 (trinta) dias úteis. Essa atribuição garante ao cidadão o direito à revisão de decisões, reforçando a transparência e a efetividade da LAI.

## **II. Canais de Acesso à Ouvidoria: Proximidade e Facilidade de Contato**

Para garantir que todos os cidadãos possam exercer seu direito de manifestação e acesso à informação, a Ouvidoria do SESI/RN disponibiliza múltiplos canais de contato, pensados para serem acessíveis e eficientes:

- **Telefone: (84) 3204-6350**
  - Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h.
- **Atendimento Presencial:**
  - Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900
  - Nosso espaço está preparado para receber os cidadãos que preferem a interação face a face, com acolhimento e discrição.
- **E-mail: [ouvidoria@fiern.org.br](mailto:ouvidoria@fiern.org.br)**
  - Um canal direto e eficiente para o envio de mensagens e documentos, permitindo flexibilidade e registro formal das comunicações.
- **Portal da Transparência - Ouvidoria:**
  - Endereço Eletrônico: <https://www.rn.senai.br/ouvidoria/>.
  - Este portal oferece um formulário dedicado e informações completas sobre o funcionamento da Ouvidoria, sendo um canal preferencial para o registro formal de manifestações.
- **Portal Relato Confidencial (Canal de Denúncias Externo):**
  - Endereço Eletrônico: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>
  - Este canal, gerido por uma empresa independente, garante a confidencialidade, o anonimato (se desejado pelo manifestante) e a imparcialidade no recebimento e encaminhamento de denúncias, sendo uma ferramenta essencial para o nosso Programa de Compliance e Integridade.

## **III. Processo de Recurso LAI via Portal da Transparência**

Como instância recursal do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), o acesso à Ouvidoria para fins específicos de interposição de recurso, conforme previsto na LAI, é realizado de forma clara e direta em nosso Portal da Transparência do SENAI/RN. O processo é facilitado pelo uso do número de protocolo gerado no momento do registro inicial do pedido de informação, garantindo a rastreabilidade e a transparência do processo recursal.

O acesso direto para o acompanhamento ou interposição de recurso está disponível em: <https://www.rn.senai.br/acompanhar-ou-recorrer/>.

#### **IV. Classificação e Tratamento das Manifestações: Foco na Gestão e no Aprimoramento**

Para assegurar um tratamento sistemático e eficaz, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas da seguinte forma, permitindo uma análise granular e a identificação de áreas para melhoria contínua:

- a) Pedidos de Informação/Solicitações: Requerimentos formais de acesso a dados, procedimentos internos, informações sobre serviços ou documentos relacionados às atividades e responsabilidades da Entidade, em conformidade com a LAI.
- b) Elogios: Expressões de reconhecimento e satisfação com a qualidade dos serviços, produtos ou o atendimento prestado, que servem como incentivo e validação de nossas boas práticas.
- c) Sugestões: Propostas, ideias e iniciativas inovadoras apresentadas pelos cidadãos, com o objetivo de aprimorar processos internos, otimizar produtos ou melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo SENAI/RN.
- d) Reclamações: Expressões de insatisfação ou descontentamento relacionadas a ações, omissões, falhas em serviços ou produtos disponibilizados pela Entidade, que demandam apuração e, se cabível, retificação.
- e) Denúncias: Comunicações formais relativas a condutas que se encontram em desconformidade com os normativos internos do SENAI/RN, em especial com o nosso Código de Ética e Conduta institucional, ou com a legislação aplicável. As denúncias são tratadas com a máxima confidencialidade e rigor, seguindo os procedimentos de apuração interna.

#### **V. O Papel Estratégico da Ouvidoria na Governança e Integridade**

Por meio de todo esse trabalho, a Ouvidoria do SENAI/RN reafirma seu papel estratégico e indelegável no fortalecimento da integridade institucional, na promoção da transparência pública e no aprimoramento contínuo do relacionamento institucional com a sociedade. Atuando como uma ponte essencial, a Ouvidoria contribui diretamente para a consolidação de uma cultura organizacional pautada pela ética, responsabilidade e pela busca incessante da excelência na prestação de serviços.



## **2.3 Processos de Atendimento**

### **SAC – SERVIÇO DE ATENIMENTO AO CIDADÃO**

O SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte estabelece um processo rigoroso e transparente para o atendimento de todas as manifestações recebidas, sejam elas pedidos de informação, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias. Este fluxo de trabalho é estruturado em quatro fases principais e interdependentes, desenhadas para garantir a eficiência, a rastreabilidade e a conformidade legal em cada etapa, promovendo a *accountability* e o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

#### **Fase 1: Recebimento e Registro Formal da Manifestação**

Esta fase é o ponto de entrada de todas as interações com o cidadão, garantindo que nenhuma manifestação seja negligenciada.

- 1.1. Recebimento pelos Canais Oficiais: As manifestações são acolhidas exclusivamente através dos canais oficiais de atendimento do SENAI/RN, que incluem o Portal da Transparência (SAC e Ouvidoria), Canal de Integridade, e-mail próprio, telefone e atendimento presencial. Esta padronização assegura a integridade da informação e a formalização do contato.
- 1.2. Registro no Sistema de Gestão: Imediatamente após o recebimento, a manifestação é registrada de forma centralizada em nosso Sistema de Gestão de Atendimento da empresa terceirizada. Este sistema é integrado e robusto, assegurando que todos os dados sejam inseridos de forma precisa, objetiva e completa, estabelecendo o início formal do processo de tratamento. Vide site: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>.



- 1.3. Geração e Comunicação do Número de Protocolo: Após o registro, um número de protocolo único é gerado automaticamente. Este protocolo é comunicado prontamente ao manifestante, servindo como identificador exclusivo para o acompanhamento do status e do progresso de sua solicitação, seja por meio do Canal de Integridade ou outros canais designados. Esta medida garante a rastreabilidade e a transparência em todo o ciclo de vida da manifestação. Conforme link de acompanhamento a seguir: <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>.



## Fase 2: Tratamento Preliminar e Análise Qualificada

Nesta etapa, a manifestação é avaliada e direcionada para o tratamento adequado, em conformidade com as diretrizes internas e a legislação.

- 2.1. Classificação Detalhada da Manifestação: A manifestação é classificada criteriosamente de acordo com sua natureza e tipologia, seguindo um *framework* predefinido:
  - Pedidos de Informação: Requisições de dados, documentos ou informações específicas, processadas em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI).
  - Sugestões: Propostas para aprimoramento de processos, produtos ou serviços.
  - Elogios: Reconhecimento da qualidade do atendimento ou dos serviços prestados.
  - Reclamações: Expressões de insatisfação que requerem apuração e possível correção.
  - Denúncias: Comunicações de condutas irregulares, antiéticas ou ilegais, tratadas com estrito sigilo e conforme os protocolos de investigação de Compliance.
- 2.2. Encaminhamento para a Área Gestora Responsável: Com base na classificação, a manifestação é encaminhada à área gestora interna mais pertinente e competente para a tratativa da demanda. Este encaminhamento é realizado de forma eletrônica, garantindo agilidade e registro do fluxo. No caso de denúncias, o encaminhamento segue um protocolo específico, que pode envolver o Comitê de Ética, a Unidade de Compliance e Integridade e/ou comissões de investigação internas designadas.
- 2.3. Monitoramento Ativo de Prazos e Fluxo Interno: A Unidade de Compliance e Integridade responsável pelo monitoramento de canais, realiza o acompanhamento contínuo dos prazos de resposta, assegurando o cumprimento dos tempos legais e institucionais estabelecidos. Qualquer desvio ou risco de não conformidade é prontamente identificado e escalonado. Este monitoramento abrange todo o fluxo interno, desde o encaminhamento até a elaboração da resposta preliminar.

### **Fase 3: Elaboração da Resposta e Conclusão do Atendimento**

Esta fase é dedicada à formulação de uma resposta completa e ao fechamento formal do ciclo de atendimento.

- 3.1. Elaboração e Análise Qualitativa da Resposta: A área gestora responsável elabora a resposta à manifestação, que é então submetida a uma análise criteriosa quanto à sua pertinência, clareza, objetividade, completude e adequação ao questionamento ou à natureza da manifestação. Busca-se linguagem acessível e respeitosa.
- 3.2. Validação Multietapas da Resposta: Antes do envio final, a resposta passa por instâncias de validação internas. Isso pode incluir a revisão pela supervisão da área gestora, e em casos de pedidos de informação LAI ou denúncias, a validação pela Ouvidoria (como Responsável Superior) ou

pela Unidade de Compliance e Integridade, garantindo a conformidade legal e a coerência institucional.

- 3.3. Envio Formal da Resposta ao Manifestante: A resposta final, devidamente validada, é enviada ao manifestante utilizando o mesmo canal pelo qual a manifestação foi recebida, ou outro canal indicado previamente. O envio é registrado no sistema, com a data e hora da comunicação.
- 3.4. Pesquisa de Satisfação e Encerramento Formal do Protocolo: Ao término do atendimento, é aplicada uma pesquisa de satisfação para avaliar a percepção do cidadão sobre a qualidade do processo e da resposta. Concomitantemente, o protocolo é formalmente encerrado no sistema de gestão, consolidando o ciclo completo da manifestação e alimentando os indicadores de desempenho para constar nos relatórios apresentados, como do caso em apreço.

### **Princípios Fundamentais do Processo:**

Este processo é regido pelos seguintes princípios, essenciais para a nossa política de Compliance:

- **Transparência:** Garantia de que o cidadão possa acompanhar o status de sua manifestação.
- **Agilidade:** Busca contínua por tempos de resposta eficientes, dentro dos prazos legais e institucionais.
- **Imparcialidade:** Tratamento equânime e objetivo de todas as manifestações.
- **Responsividade:** Capacidade de responder de forma adequada e pertinente a cada tipo de manifestação.
- **Melhoria Contínua:** Utilização dos feedbacks e dados gerados pelo processo para aperfeiçoar constantemente nossos serviços e canais.

### **4. Atuação Estratégica e Prestação de Contas:**

- Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas;
- Acompanhamento de estatísticas, tendências e variações;
- Análise e consolidação de indicadores de desempenho;
- Prestação de contas à sociedade por meio da publicação de informações no Portal da Transparência;
- Atuação conjunta com a Diretoria Regional e comitês de apoio à governança, visando a melhoria contínua dos processos.

A periodicidade da divulgação dos demonstrativos de desempenho do SAC e da Ouvidoria é anual, sendo os relatórios publicados no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício. Os documentos podem ser consultados no link: <https://www.rn.senai.br/integridade/> .

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte é o canal oficial para acesso à informação, destinado a receber, responder e acompanhar as solicitações e dúvidas dos cidadãos. Além de gerir pedidos de informação, o SAC está também à disposição para receber elogios, sugestões e outras manifestações, reforçando o compromisso institucional do SENAI/RN com uma comunicação transparente, eficiente e acessível à sociedade.

Os pedidos de informação são processados prioritariamente por meio do Site da Transparência, que está integrado ao sistema de gestão corporativa do SENAI/RN, permitindo o acompanhamento completo de cada atendimento, garantindo rastreabilidade, eficiência e conformidade com as normas vigentes sobre acesso à informação.

Os cidadãos podem contatar o SENAI/RN pelos seguintes canais:

- **Site da Transparência:** <https://www.rn.senai.br/transparencia/>
- **Atendimento Presencial:**  
Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30  
Local: CTGás – Av. Capitão Mor-Gouveia, 2770, Lagoa Nova, Natal/RN – CEP 59.063-400
- **Portal Institucional:** <https://www.rn.senai.br/>
- **Telefone:** (84) 3204-6300
- **E-mail:** [faleconosco@senai.rn.br](mailto:faleconosco@senai.rn.br)

Com a disponibilização desses canais, o SENAI/RN reafirma seu compromisso com a transparência pública e a excelência no atendimento, assegurando que todas as demandas sejam tratadas de forma objetiva, ágil e em estrita observância dos prazos estabelecidos pela legislação e pelas diretrizes internas de Governança e Compliance.

## **OUVIDORIA**

A Ouvidoria do SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte funciona como canal institucional de mediação entre os interesses internos e externos da Entidade. Ela é responsável por receber, analisar e tratar diversas manifestações, incluindo sugestões, pedidos de informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Adicionalmente, a Ouvidoria foi formalmente designada pelo Diretor Regional para atuar como Responsável Superior no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI), cabendo-lhe julgar recursos interpostos quando o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) negar, fundamentadamente ou não, o acesso à informação, ou permanecer inerte por mais de 30 (trinta) dias úteis.

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria do SENAI/RN pelos seguintes canais:

- **Telefone:** (84) 3204-6350
- **Horário de atendimento:** 09h às 12h / 14h às 17h
- **Atendimento Presencial:** Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900
- **E-mail:** [ouvidoria@fiern.org.br](mailto:ouvidoria@fiern.org.br)
- **Portal da Transparência:** <https://www.rn.senai.br/ouvidoria/>
- **Portal Relato Confidencial:** <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria para recursos ocorre diretamente pelo Portal da Transparência do SENAI/RN, utilizando o número de protocolo gerado no registro do pedido de informação, disponível em: <https://www.rn.senai.br/acompanhar-ou-recorrer/>.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias:

- a) Pedidos de Informação/Solicitações: Requerimentos de acesso a dados, procedimentos, serviços ou documentos relacionados às atividades da instituição;
- b) Elogios: Reconhecimento ou demonstração de satisfação com serviços, produtos ou atendimentos prestados;
- c) Sugestões: Propostas para aprimoramento de processos, produtos ou serviços;
- d) Reclamações: Expressões de insatisfação relacionadas a ações, omissões, serviços ou produtos disponibilizados;
- e) Denúncias: Comunicações sobre condutas em desconformidade com normativos internos, especialmente o Código de Ética e Conduta institucional.

Por meio dessas atribuições, a Ouvidoria do SENAI/RN reafirma seu papel estratégico no fortalecimento da integridade, transparência e do relacionamento institucional com a sociedade.



### **3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS:**

#### **3.1 Melhorias realizadas ao longo dos anos nos Canais de Acesso à Informação:**

Desde 2017, o SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte (SESI-RN) tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Esse trabalho abrangeu desde a estruturação inicial dos canais e a implementação de sistemas de monitoramento, até a adequação às melhores práticas para o atendimento ao cidadão.

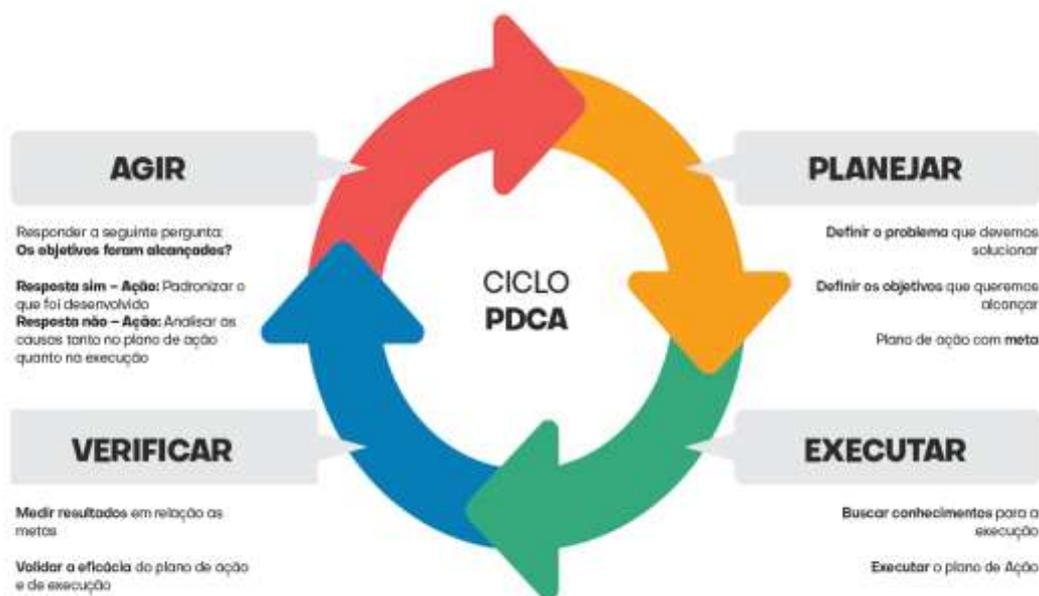
#### **Avanços Notáveis e Conquistas Consolidadas**

Ao longo desse período, o SENAI-RN demonstrou um firme compromisso com a evolução e a modernização de seus processos, consolidando importantes avanços, entre os quais destacamos:

- a) Participação Ativa em Fóruns Institucionais: Engajamento em debates e fóruns promovidos pelo Departamento Nacional, visando alinhar práticas e fortalecer a transparência passiva.
- b) Reconceituação do Atendimento ao Cliente: O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) foi transformado em Serviço de Atendimento ao Cidadão, refletindo uma adequação da nomenclatura e do foco às melhores práticas de acesso à informação.
- c) Modernização de Procedimentos e Ferramentas: Houve uma atualização abrangente de procedimentos, ferramentas e sistemas de atendimento, incluindo a reformulação da página do SAC no Portal da Transparência para otimizar a navegabilidade e o acesso aos serviços.

- d) Criação de Normativo Interno: Desenvolvimento de um normativo interno que formaliza diretrizes e procedimentos para o tratamento de manifestações e pedidos de informação.
- e) Padronização de Práticas e Sistemas: Elaboração de planos de ação para harmonizar práticas e padronizar os sistemas de gestão dos canais de acesso à informação.
- f) Otimização do Fluxo de Atendimento: Reformulação do fluxo de atendimento do SAC, com foco na geração automática de protocolos eletrônicos e na oferta de consultas virtuais.
- g) Investimento em Novas Tecnologias: Aquisição e implementação de plataformas e ferramentas digitais modernas, como a do Canal de Integridade do Sistema FIERN, voltadas para o monitoramento de indicadores de desempenho e para o aumento da agilidade e eficiência nas respostas aos cidadãos.

Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional do SENAI-RN com a transparência, a eficiência na gestão da informação pública e o fortalecimento da relação de confiança com a sociedade. Para garantir um monitoramento eficaz dos canais, o SENAI-RN utiliza o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), consolidando uma cultura de melhoria contínua.



### **3.2 Resultados e Informações Gerais 2025**

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) tem um papel fundamental para o SENAI RN, funcionando como um canal essencial de comunicação entre a instituição e seus diversos públicos, incluindo trabalhadores da indústria, estudantes, empresas e a comunidade em geral. Este serviço oferece uma via direta para obter informações sobre as iniciativas e programas do SENAI, além de fornecer orientações claras e acessíveis para o público.

A eficiência do SAC vai além de apenas fornecer informações; ele também desempenha uma função importante ao identificar necessidades recorrentes, possibilitar ajustes nos serviços prestados e garantir soluções rápidas e eficazes. A experiência do usuário é melhorada continuamente através de uma atuação que foca em atendimento ágil e bem-informado.

Além disso, um SAC bem estruturado fortalece a imagem institucional do SENAI RN, transmitindo confiança e um forte compromisso com a qualidade. Nesse contexto, considerando o papel estratégico da instituição no desenvolvimento da indústria potiguar, o atendimento ao público assume uma relevância ainda maior, estreitando os laços com as empresas e seus colaboradores e promovendo o acesso aos diversos benefícios que o SENAI oferece.

Portanto, o SAC não apenas atende às demandas da sociedade, mas também contribui para o processo contínuo de melhoria dos serviços prestados, reforçando o compromisso do SENAI RN com a promoção do bem-estar e da qualificação profissional.

### **3.2.1. Dados do Atendimento no Segundo Trimestre de 2025**

Durante o segundo trimestre de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/RN realizou um total de 1.856 atendimentos, distribuídos majoritariamente entre demandas por informações (99,67%) e um percentual residual de reclamações (0,33%).

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Informação	1.850	99,67%
Reclamação	6	0,33%
Total	1.856	100%

A baixa incidência de reclamações sugere um alto grau de efetividade na prestação de informações e no atendimento ao público, com potencial estabilidade da satisfação do usuário final. Consoante gráfico abaixo:



Na Evolução Mensal dos Atendimentos, a distribuição dos atendimentos ao longo dos meses indica picos sazonais significativos:

Mês	Total de Atendimentos
Janeiro	320
Fevereiro	189
Março	289
Abril	432
Mai	345
Junho	281

Com alguns destaques como o mês de abril que apresentou o maior volume de atendimentos (23,27% do total) e o mês de fevereiro foi o mês com menor procura, com apenas 189 atendimentos (10,18%). A variação pode estar relacionada a eventos institucionais, períodos de matrícula ou demandas específicas do calendário educacional. Tudo em conformidade com o gráfico abaixo:



Já no tempo Médio de Atendimento, este permaneceu dentro da faixa de 0,1 a 0,2 horas (entre 6 a 12 minutos), indicando agilidade e boa performance operacional.

Mês	Tempo Médio (h)
Janeiro	0,1
Fevereiro	0,1
Março	0,2
Abril	0,1
Maio	0,1
Junho	0,1

O pico em março está sendo monitorado, embora não comprometa o padrão de eficiência mantido nos demais meses. Vide quadro abaixo:



No quesito cumprimento de Prazos, 100% dos atendimentos foram realizados dentro dos prazos estabelecidos. O que indica conformidade plena com os níveis de serviço pactuados e indicação de maturidade nos processos internos de resposta e encaminhamento. Veja a seguir:



No item de Canais de Atendimento, temos:

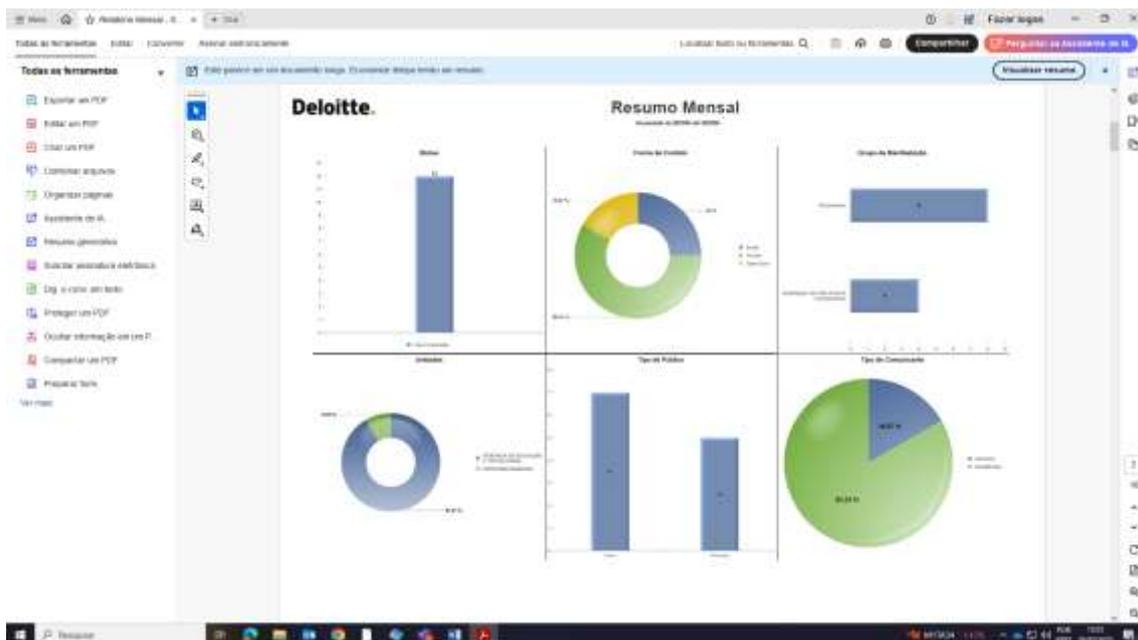
Canal	Quantidade	Percentual
WhatsApp	1.601	86,27%
Chat	218	11,75%
Formulário SAC	32	1,72%
Ligação	5	0,27%

A análise estratégica que fazemos é de que o WhatsApp é o principal canal de contato, demandando atenção prioritária em sua manutenção, segurança e usabilidade. E que os Canais secundários como chat e formulário devem ser avaliados quanto ao potencial de expansão ou descontinuidade. A quase inexistência de atendimento por telefone confirma a tendência de digitalização e comunicação assíncrona. Vide abaixo:



Diante de tais números, informamos que novos indicadores dos relatórios estão sendo estudados para atender outras métricas, buscando atuar de maneira preventiva e em conformidade com o manual proposto. Pontua-se aqui a tramitação de contratação de ferramenta da operacionalização do SAC, justificando a necessidade de afinar os dados com relação aos últimos relatórios, possuindo mais especificidade, tornando-o mais assertivo na resolução e aprimoramento contínuo. Ressaltando que estamos em fase de contratação no uso da nova ferramenta.

Quanto à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2025, temos o recebimento de 12 (doze) manifestações, conforme Gráfico 01 a seguir:

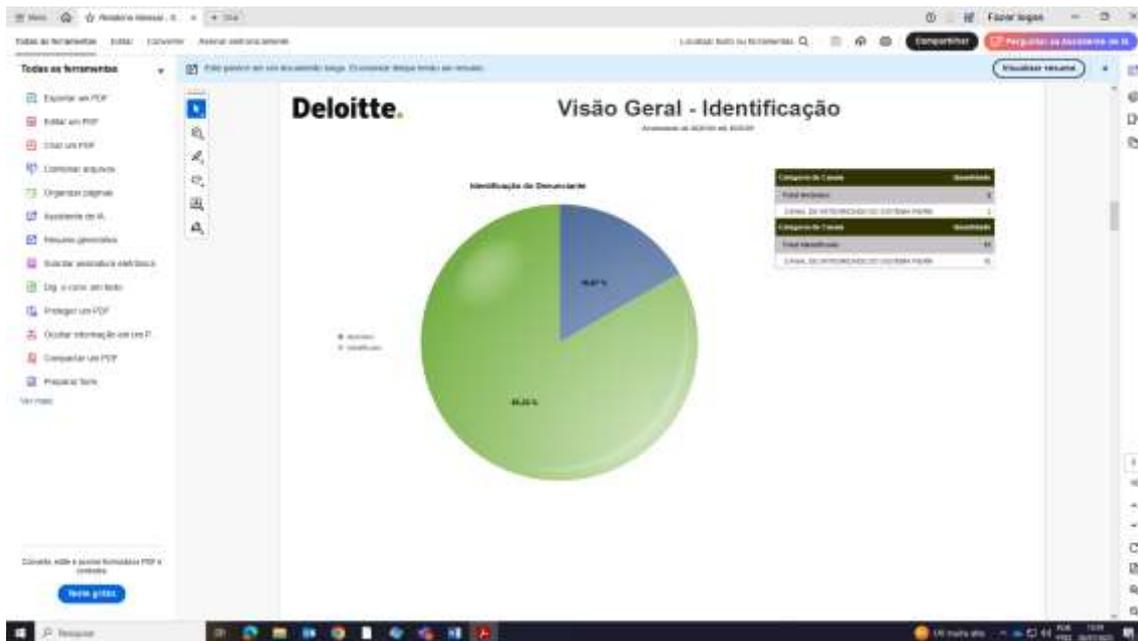


Fonte: Ouvidoria SENAI

Durante o mesmo período, foram registradas 12 denúncias formais no Canal de Integridade do Sistema FIERN. Todas as denúncias foram analisadas e encerradas como “não procedentes pelo responsável”. Os temas mais recorrentes foram:

- a) Processos seletivos e procedimentos de recrutamento/seleção: 5 denúncias;
- b) Solicitações sobre ética e Compliance: 4 manifestações;
- c) Relações de trabalho, produtividade e atendimento ao cliente: 3 denúncias diversas

Quanto ao perfil do reclamante, a maioria dos relatos foi realizada por pessoas identificadas (83,3%), enquanto 16,7% optaram por manter o anonimato. No que tange ao perfil de gênero, 66,7% foram de indivíduos do sexo masculino e 33,3% não informaram o dado.



Fonte: Ouvidoria SENAI

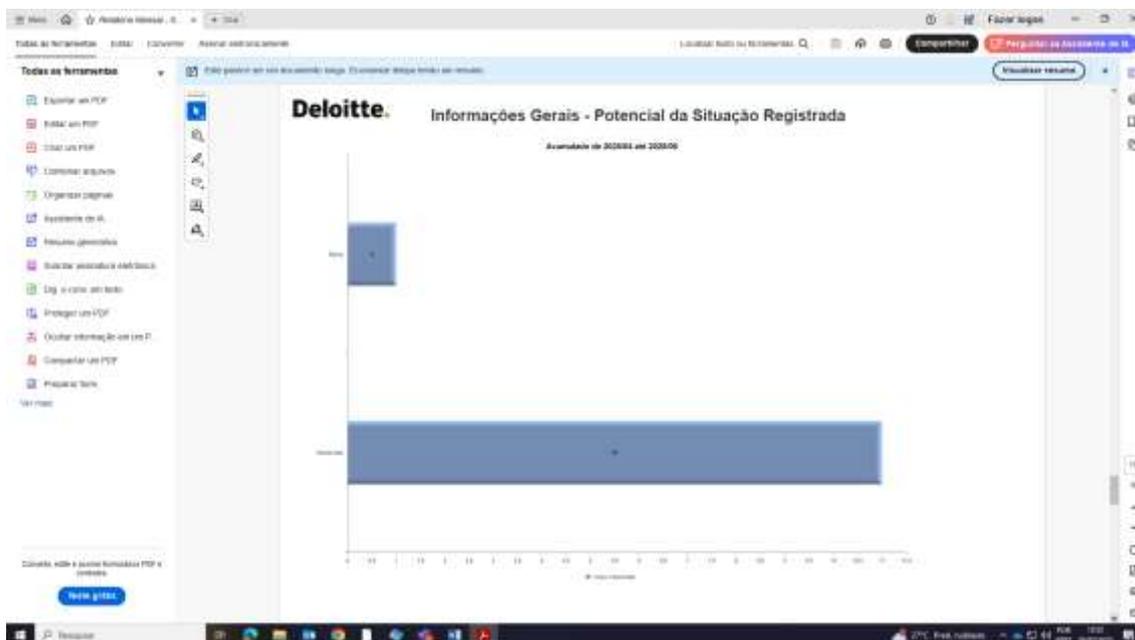
Quanto as manifestações, estas foram recebidas por meio dos seguintes canais:

- a) Canal anônimo (web): 7 denúncias;
- b) E-mail: 3 denúncias;
- c) Open Door: 2 denúncias.



Fonte: Ouvidoria SENAI

No quesito tempo médio de apuração das denúncias foi de 4 dias úteis, dentro dos parâmetros de resposta aceitáveis para casos de criticidade baixa a moderada. O nível de severidade registrado foi classificado como moderado (11 casos) e baixo (1 caso), não havendo incidentes com impacto crítico. Vide a seguir:



Fonte: Ouvidoria SENAI

#### 4. INDICADORES DE DESEMPENHO:

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de acesso à informação relativas ao exercício de 2025, 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.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/RN e atuem de maneira preventiva. Atualmente estamos usufruindo das novas ferramentas contratadas e analisando a revisão dos normativos, bem como discutindo os novos indicadores exportados, como já vistos nos gráficos apresentados acima.

Informamos que novos indicadores já foram contemplados, e podemos constatar que o volume de denúncias e manifestações é reduzido, o que indica boas práticas de integridade. De toda forma, estamos estimulando a

comunicação aberta sobre o Canal de Integridade, para aumentar engajamento no uso, principalmente nas sugestões de melhorias.

A predominância de relatos sinalizados como sigilosos reforça a necessidade de garantir confidencialidade e segurança das informações; a diversidade dos assuntos tratados mostra que o canal é utilizado para várias demandas, do cotidiano à questões mais sensíveis, requerendo atenção multidisciplinar da Unidade de Compliance e Integridade e demais áreas envolvidas; o tempo médio de investigação resta adequado, e os casos com criticidade alta são monitorados a nível de comitê de ética e conduta.

Ainda, estamos buscando a implementação de indicadores de performance no SAC, com estratégia para avaliar a qualidade dos instrumentos de registro e tratamento das demandas dos cidadãos. Além disso, desejamos identificar previamente os riscos, promovendo a melhoria contínua dos processos de atendimento e fortalecendo a conformidade institucional.

Atualmente, a área de Compliance está conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento, com destaque para a inclusão dos seguintes indicadores-chave:

- Número de ações corretivas implantadas em decorrência de manifestações registradas.
- Índice de satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado pela ouvidoria/SAC.
- Índice de retenção de clientes após interação com a ouvidoria/SAC.
- Nível de confiança do cliente pós-atendimento.
- Índice de recomendação da empresa por clientes atendidos.
- Índice de reincidência de queixas, considerando clientes que retornam após o atendimento.
- Valor monetário agregado pelos clientes atendidos.
- Tempo médio de atendimento e respectivo valor de retorno para a organização.

Informamos que a pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação estão sendo implantadas para o SAC, mas já efetivadas com a Ouvidoria, conforme demonstrado nos gráficos apresentados anteriormente.

Ressaltamos que, em consonância com as boas práticas de Compliance, os indicadores deverão ser continuamente revisados e aprimorados em ciclos periódicos de monitoramento, em alinhamento com o grau de maturidade da gestão dos canais. A inclusão de novos parâmetros será realizada de maneira progressiva, conforme a evolução da estrutura de governança e dos processos de atendimento.

## **5. RECOMENDAÇÕES:**

No contexto da governança de integridade e em alinhamento ao Programa Corporativo de Compliance do SENAI/RN, este relatório apresenta a avaliação das ações de atendimento ao cidadão, bem como do tratamento das manifestações encaminhadas por meio do Canal de Integridade e do SAC, relativas ao segundo trimestre de 2025. O objetivo é identificar avanços, riscos operacionais, conformidades e oportunidades de aperfeiçoamento institucional.

No período em análise, foram observadas melhorias relevantes nos processos do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), especialmente na recepção, encaminhamento e resposta às solicitações. O exercício de 2025 marca a adoção de novos indicadores de desempenho, bem como a contratação de uma nova ferramenta tecnológica para suporte à Ouvidoria e de uma plataforma em trâmite de contratação para o SAC, voltada à gestão das manifestações com maior precisão, rastreabilidade e agilidade.

A análise de conformidade demonstrou plena aderência às etapas de registro, triagem, análise e resposta das manifestações. As áreas gestoras contribuíram com os documentos e dados operacionais, não sendo identificados fatores que comprometessem o acesso à informação ou a regularidade dos fluxos. Com isso, observa-se consistência no cumprimento dos prazos legais e institucionais, além da qualidade técnica das respostas prestadas ao cidadão.

A partir dos dados obtidos, foram debatidas, em âmbito de governança, propostas de aprimoramento da ferramenta de atendimento e da atuação da Ouvidoria, considerando também os critérios de conformidade previstos nos manuais internos. Entre as principais oportunidades, destaca-se a necessidade de reforçar os recursos técnicos dos sistemas utilizados, com foco na parametrização avançada, geração automática de relatórios e uso de filtros simultâneos para facilitar diagnósticos e antecipação de demandas recorrentes.

Outras medidas recomendadas incluem o fortalecimento do cumprimento de prazos e o avanço na integração das interfaces sistêmicas, de modo a consolidar um banco único de dados de atendimento. Essa centralização permitirá maior controle institucional, melhor gestão de riscos e resposta mais eficiente às necessidades do público externo.

Também se evidencia como estratégica a implantação de mecanismos para rastrear e analisar os resultados das pesquisas de satisfação, segmentadas por entidade. Essa medida proporcionará uma leitura mais refinada da percepção social sobre o desempenho dos canais de atendimento, permitindo ajustes direcionados e melhoria contínua.

Ainda no tocante ao SAC, foi identificado que o volume de interações está em conformidade com as expectativas da sociedade e da indústria, mas alguns pontos exigem atenção específica. Entre eles, destaca-se a necessidade de reduzir o tempo de espera para atendimento, ampliar a taxa de resposta das pesquisas de satisfação – com incentivo a feedbacks espontâneos –, e manter o monitoramento do desempenho dos atendentes, promovendo as melhores práticas, tudo isso aliado à contratação da plataforma de gestão do SAC.

No que se refere ao Canal de Integridade, registrou-se, no período de abril a junho de 2025, um total de 12 denúncias formalizadas. Todas foram analisadas e concluídas com parecer de improcedência por parte dos responsáveis. Os principais temas relatados envolveram processos seletivos, condutas éticas, ambiente de trabalho, atendimento e produtividade.

A maior parte das denúncias partiu de indivíduos identificados, o que demonstra confiança no canal. Contudo, a concentração das manifestações na área de Educação e Tecnologia requer atenção preventiva. Além disso, a recorrência de denúncias improcedentes sugere a necessidade de reforçar a comunicação institucional sobre os limites éticos e os critérios de admissibilidade de denúncias.

No campo específico da integridade, recomenda-se: (i) a realização de workshops sobre condutas éticas e critérios justos de seleção, sobretudo nas áreas mais demandadas; (ii) a investigação técnica das causas da alta taxa de improcedência das denúncias; e (iii) o aprimoramento dos registros sobre os perfis dos denunciadores, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Por fim, no eixo da governança e da convergência entre canais, recomenda-se a revisão do plano de comunicação institucional e o fortalecimento da confidencialidade e proteção do denunciante, inclusive nos casos de manifestação identificada. O SENAI/RN reafirma, assim, seu compromisso com a integridade, transparência e qualidade no relacionamento com a sociedade potiguar e com o setor produtivo, mantendo-se atento à evolução dos seus sistemas de escuta, resposta e integridade.

## **6. CONCLUSÃO:**

O período analisado reflete um cenário positivo e consolidado de maturidade operacional no âmbito do SENAI/RN, com destaque para a eficiência dos processos de atendimento e a resolutividade das manifestações registradas tanto pela Ouvidoria. Observa-se um elevado grau de aderência aos princípios da celeridade, eficiência e publicidade, conforme estabelecido na legislação aplicável e nos parâmetros do Programa de Integridade do Sistema Indústria.

Apesar desse panorama favorável, o Canal de Integridade revelou a persistência de temas sensíveis, especialmente em áreas críticas como recrutamento e conduta ética, os quais demandam atenção redobrada da área de Compliance. Tais achados reforçam a necessidade de ações contínuas voltadas à prevenção de riscos, ao fortalecimento da cultura ética e ao aperfeiçoamento da comunicação institucional. A atuação da área de Compliance, portanto, deve manter-se proativa e vigilante, assegurando o cumprimento dos valores de integridade, transparência e responsabilidade institucional.

No exercício de 2025, a pauta interna sobre Transparência Passiva foi objeto de significativos debates e deliberações estratégicas. Entre os avanços mais relevantes, destaca-se a implantação de novas funcionalidades no Portal

da Transparência, incluindo melhorias estruturais nos ambientes digitais do SAC e da Ouvidoria. Foram também conduzidas iniciativas voltadas à modernização da gestão, revisão de processos, elaboração de normativos e definição de diretrizes institucionais. Tais medidas visaram à harmonização conceitual, à consolidação da governança e à padronização das práticas de atendimento ao cidadão.

A aquisição de uma nova ferramenta digital – Canal de Integridade - voltada à gestão das solicitações de informação representou um marco relevante na consolidação da política de acesso à informação. Essa tecnologia garantirá:

- a) Rastreabilidade integral de cada pedido;
- b) Controle efetivo de prazos;
- c) Emissão automatizada de notificações às áreas competentes;
- d) Registro estruturado e seguro das comunicações com o cidadão.

A análise dos indicadores de desempenho confirma que todos os pedidos de informação incluídos no escopo de monitoramento foram resolvidos de forma conclusiva e tempestiva, diretamente no âmbito do SAC e da Ouvidoria, sem necessidade de recurso por parte dos solicitantes. O prazo médio de resposta permaneceu abaixo do limite regulamentar, demonstrando elevado padrão de cumprimento das obrigações legais e operacionais.

Adicionalmente, os dados revelam um alto índice de satisfação do público demandante, com ausência de atrasos injustificados e plena aderência às expectativas quanto à qualidade e à transparência do atendimento prestado. Esse desempenho reforça o compromisso institucional do SENAI/RN com os princípios da publicidade e do acesso à informação como regra, conforme os preceitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Por fim, conforme detalhado nas recomendações técnicas constantes deste relatório, os indicadores monitorados não apontaram falhas críticas ou desvios que comprometessem a governança dos canais de atendimento. Ao contrário, os resultados obtidos evidenciam a consolidação de um modelo institucional maduro, robusto e alinhado às melhores práticas de integridade e transparência pública, refletindo a postura ética e responsável que orienta a atuação do SENAI/RN.

**Natal/RN, 28/07/2025.**

**UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE**