



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

3º TRIMESTRE

Natal/RN, Outubro de 2025.

Sumário

1. Introdução	2
2. Sistemas e Processos de Acesso à informação.....	4
2.1 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	6
2.2 Ouvidoria	8
2.3 Processos de Atendimento	10
3. Resultados e Informações Gerais	15
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	16
3.2 Resultados e Informações Gerais 2025	18
4. Indicadores de Desempenho	22
4.1 Resultados apurados	22
5. Recomendações	23
6. Conclusão	25

O presente relatório, elaborado pela Unidade de Compliance e Integridade do SENAI/RN – Departamento Regional, apresenta a análise detalhada e minuciosa das atividades desenvolvidas pelos canais oficiais de acesso à informação durante o terceiro trimestre de 2025, abrangendo os meses de julho, agosto e setembro. 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.

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:

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. Sua atuação garante a imparcialidade e a correção na análise.

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.⁴

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 Diretor Regional, compreende uma série de indicadores estratégicos que permitem uma avaliação abrangente do desempenho dos canais de atendimento. Este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao

terceiro 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.

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 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, garantindo rastreabilidade, eficiência operacional, conformidade normativa e segurança da informação.

b. 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:

Portal da Transparência - Fale Conosco: <https://www.rn.senai.br/fale-conosco/>
Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30, no CTGás-ER, localizado na 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@rn.senai.br

c. 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.

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.

a. 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 Diretor 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.

b. 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 SENAI/RN disponibiliza múltiplos canais de contato:

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

Atendimento Presencial: Av. Senador Salgado Filho, 2860 – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59075-900

E-mail: ouvidoria@fiern.org.br

Portal da Transparência - Ouvidoria: <https://www.rn.senai.br/ouvidoria/>

Portal Relato Confidencial (Canal de Denúncias Externo): <https://relatoconfidencial.com.br/fiern/>

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

d. 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:

- a) **Pedidos de Informação/Solicitações:** requerimentos formais de acesso a dados, procedimentos internos, informações sobre serviços ou documentos relacionados às atividades da Entidade.
- b) **Elogios:** expressões de reconhecimento e satisfação com a qualidade dos serviços prestados.
- c) **Sugestões:** propostas, ideias e iniciativas inovadoras apresentadas pelos cidadãos para aprimorar processos internos.
- d) **Reclamações:** expressões de insatisfação ou descontentamento relacionadas a ações, omissões ou falhas em serviços.
- e) **Denúncias:** comunicações formais relativas a condutas em desconformidade com os normativos internos ou com a legislação aplicável.

e. 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.

2.3 Processos de Atendimento

SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO 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. 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.

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. As manifestações são acolhidas exclusivamente através dos canais oficiais de atendimento do SENAI/RN, 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

Nesta etapa, a manifestação é avaliada e direcionada para o tratamento adequado, em conformidade com as diretrizes internas e a legislação. A manifestação é classificada criteriosamente de acordo com sua natureza e tipologia, encaminhada à área gestora interna mais pertinente, com monitoramento ativo de prazos e fluxo interno.

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. A área gestora responsável elabora a resposta à manifestação, que passa por validação multietapas antes do envio formal ao manifestante. Ao término do atendimento, é aplicada uma pesquisa de satisfação para avaliar a percepção do cidadão.

Princípios Fundamentais do Processo:

Este processo é regido pelos seguintes princípios, essenciais para a política de Compliance: transparência, agilidade, imparcialidade, responsividade e melhoria contínua.

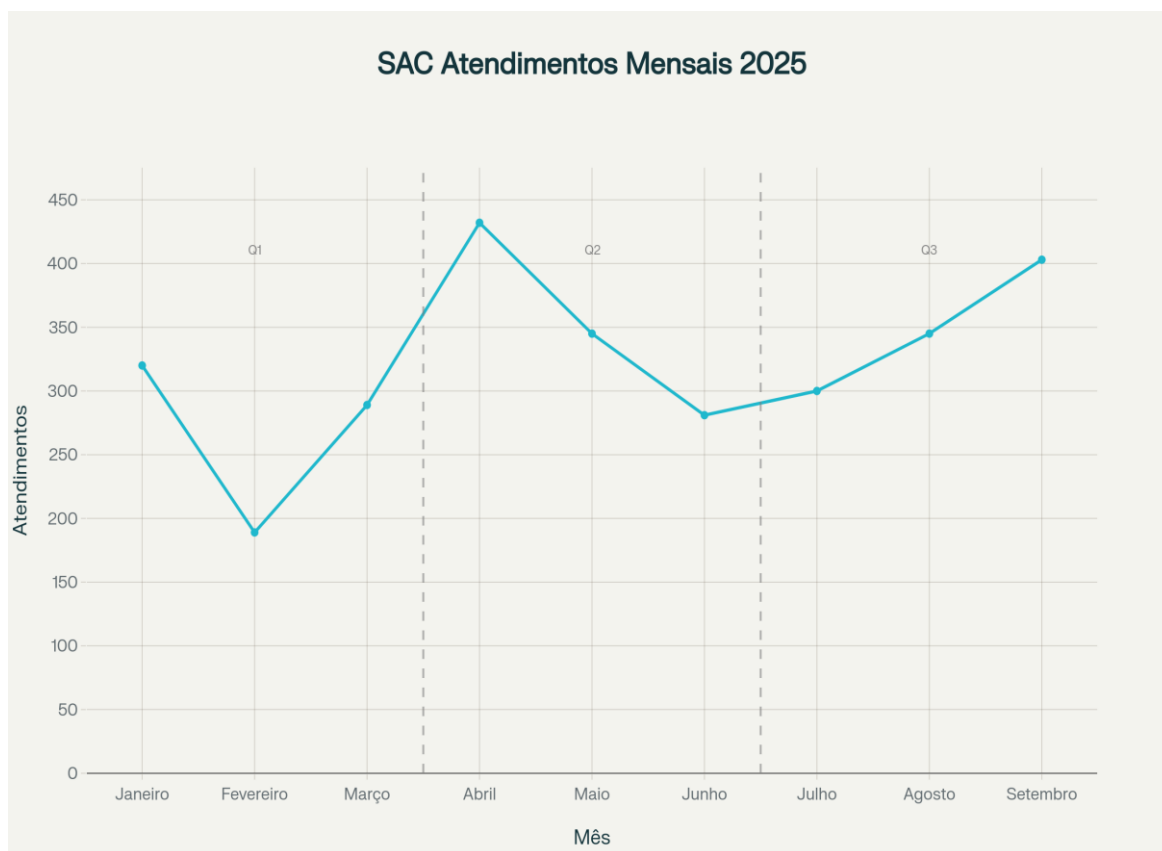
Atuação Estratégica e Prestação de Contas:

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/>.

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.



Evolução mensal dos atendimentos do SAC ao longo de 2025, destacando os três primeiros trimestres.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Desde 2017, o SENAI – Departamento Regional do Rio Grande do Norte -SENAI/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.

a. 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:

1. Participação ativa em fóruns institucionais promovidos pelo Departamento Nacional.
2. Reconceituação do Atendimento ao Cliente, transformando o Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão.

3. Modernização de procedimentos e ferramentas, incluindo reformulação da página do SAC no Portal da Transparência.
4. Criação de normativo interno que formaliza diretrizes e procedimentos.
5. Padronização de práticas e sistemas através de planos de ação.
6. Otimização do fluxo de atendimento com foco na geração automática de protocolos eletrônicos.
7. Investimento em novas tecnologias, incluindo a aquisição do Canal de Integridade do Sistema FIERN.

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 – 3º Trimestre 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. 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.

a. Dados do Atendimento no Terceiro Trimestre de 2025

Durante o terceiro trimestre de 2025, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/RN realizou um total de 1.048 atendimentos, distribuídos nos meses de julho (300 atendimentos), agosto (345 atendimentos) e setembro (403 atendimentos). Este volume representa uma estabilidade em relação ao segundo trimestre, que registrou 1.058 atendimentos, apresentando uma variação inferior de apenas 0,9%.

Distribuição Mensal dos Atendimentos – 3º Trimestre:

Mês	Total de Atendimentos	Variação em relação ao mês anterior
Julho	300	+6,7% (em relação a junho)
Agosto	345	+15,0% (em relação a julho)
Setembro	403	+16,8% (em relação a agosto)

A evolução mensal dos atendimentos no terceiro trimestre demonstra uma tendência crescente significativa, com o mês de setembro apresentando o maior

volume de atendimentos do trimestre. Este crescimento progressivo pode estar relacionado ao retorno de atividades após o período de férias escolares e ao aumento da demanda por informações sobre novos cursos e programas do SENAI/RN.

Análise Comparativa Trimestral – 2025

Trimestre	Total de Atendimentos	Média Mensal	Tempo Médio (horas)
1º Trimestre (Jan-Mar)	798	266	0,13
2º Trimestre (Abr-Jun)	1.058	353	0,10
3º Trimestre (Jul-Set)	1.048	349	0,17

Tipo de Atendimento

No acumulado de janeiro a setembro de 2025, a distribuição dos atendimentos por tipo manteve-se altamente concentrada em pedidos de informação, evidenciando o perfil consultivo do canal.

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Informação	2.898	99,79%
Reclamação	6	0,21%
Total	2.904	100%

A baixíssima incidência de reclamações (apenas 6 em todo o período) sugere um alto grau de efetividade na prestação de informações e no atendimento ao público, com potencial estabilidade da satisfação do usuário final. Este indicador reforça a qualidade dos processos de atendimento implementados e a aderência às expectativas dos cidadãos.

Evolução Mensal dos Atendimentos (janeiro a setembro 2025)

A análise da evolução mensal permite identificar padrões sazonais e períodos de maior demanda:

Mês	Total de Atendimentos
Janeiro	320
Fevereiro	189
Março	289
Abril	432
Maio	345

Junho	281
Julho	300
Agosto	345
Setembro	403

O mês de abril apresentou o maior volume de atendimentos do ano (432), representando 23,27% do total do primeiro semestre. O mês de fevereiro foi o de 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.

No terceiro trimestre, observa-se uma recuperação gradual da demanda, com setembro superando inclusive o pico de abril, sinalizando um possível início de período de alta demanda relacionado ao planejamento de cursos para o último trimestre do ano.

Tempo Médio de Atendimento

O tempo médio de atendimento no terceiro trimestre permaneceu dentro de padrões aceitáveis, variando entre 0,1 e 0,2 horas (entre 6 e 12 minutos), indicando agilidade e boa performance operacional:

Mês	Tempo Médio (horas)
Julho	0,2
Agosto	0,2
Setembro	0,1

A média do terceiro trimestre foi de 0,17 horas (aproximadamente 10 minutos), ligeiramente superior à média do segundo trimestre (0,10 horas). Este leve aumento pode ser atribuído à complexidade das demandas recebidas no período, sem comprometer o padrão de eficiência mantido pela equipe.

Cumprimento de Prazos

O SAC manteve o desempenho exemplar no cumprimento de prazos durante o terceiro trimestre de 2025, com **100% dos atendimentos realizados dentro dos prazos estabelecidos**. Este indicador demonstra conformidade plena com os níveis de serviço pactuados e indica maturidade nos processos internos de resposta e encaminhamento.

A manutenção deste padrão de excelência ao longo de todo o ano de 2025 evidencia a robustez dos procedimentos implementados e o comprometimento da equipe com os princípios da eficiência e da transparência.

Canais de Atendimento

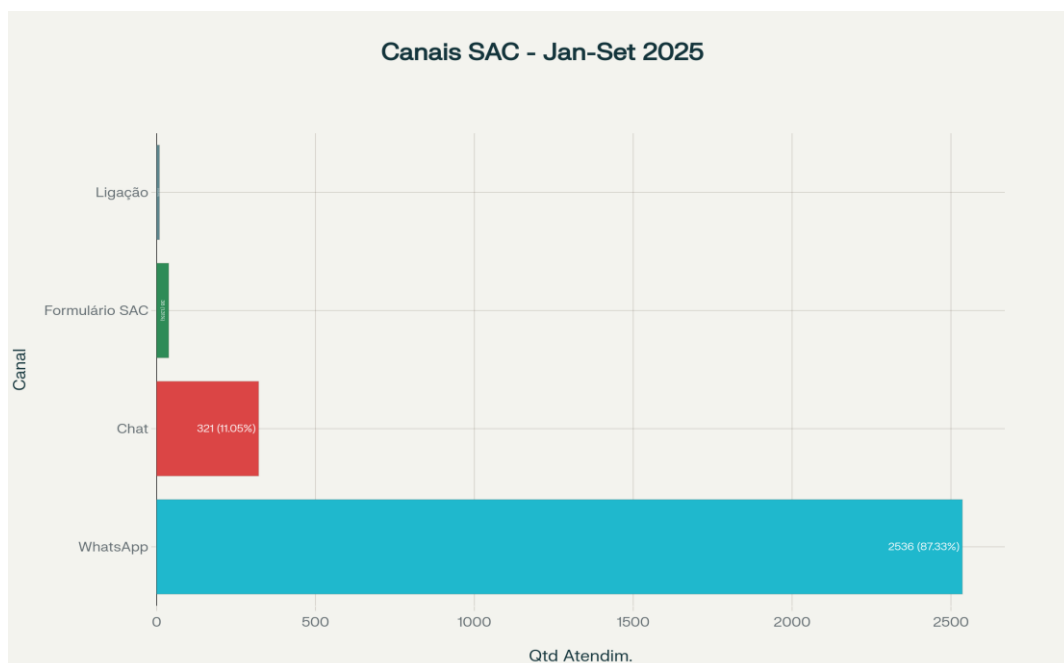
A distribuição dos atendimentos por canal de comunicação no período acumulado de janeiro a setembro de 2025 revela preferências claras dos usuários:

Canal	Quantidade	Percentual
WhatsApp	2.536	87,33%
Chat	321	11,05%
Formulário SAC	38	1,31%
Ligação	9	0,31%
Total	2.904	100%

Análise Estratégica dos Canais

O **WhatsApp** consolidou-se como o principal canal de contato, representando mais de 87% de todos os atendimentos. Esta predominância demanda atenção prioritária em sua manutenção, segurança e usabilidade, exigindo investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica e capacitação da equipe de atendimento.

O **Chat online** representa o segundo canal mais utilizado, com participação significativa de 11,05%. Este canal deve ser avaliado quanto ao potencial de expansão, especialmente considerando seu caráter mais formal e a possibilidade de integração com sistemas automatizados de atendimento. Os canais tradicionais, como **Formulário SAC** e **Ligação telefônica**, apresentam participação residual (1,31% e 0,31%, respectivamente). A quase inexistência de atendimento por telefone confirma a tendência de digitalização e comunicação assíncrona, alinhada às preferências contemporâneas dos usuários.



Melhorias Implementadas no 3º Trimestre

Durante o terceiro trimestre de 2025, a Unidade de Compliance e Integridade intensificou os esforços para aprimorar os mecanismos de monitoramento e controle dos canais de acesso à informação. Destacam-se as seguintes iniciativas:

- a) **Refinamento dos Indicadores:** novos indicadores de desempenho estão sendo estudados para atender outras métricas, buscando atuar de maneira preventiva e em conformidade com o manual proposto.
- b) **Contratação de Nova Ferramenta:** encontra-se em fase de tramitação a contratação de ferramenta especializada para operacionalização do SAC, que permitirá maior especificidade nos dados e tornará o atendimento mais assertivo na resolução e aprimoramento contínuo.
- c) **Ajustes Processuais:** foram realizados ajustes nos fluxos de trabalho para garantir maior agilidade no encaminhamento de demandas complexas e na comunicação com as áreas gestoras responsáveis

3.3 Ouvidoria – Canal de Integridade

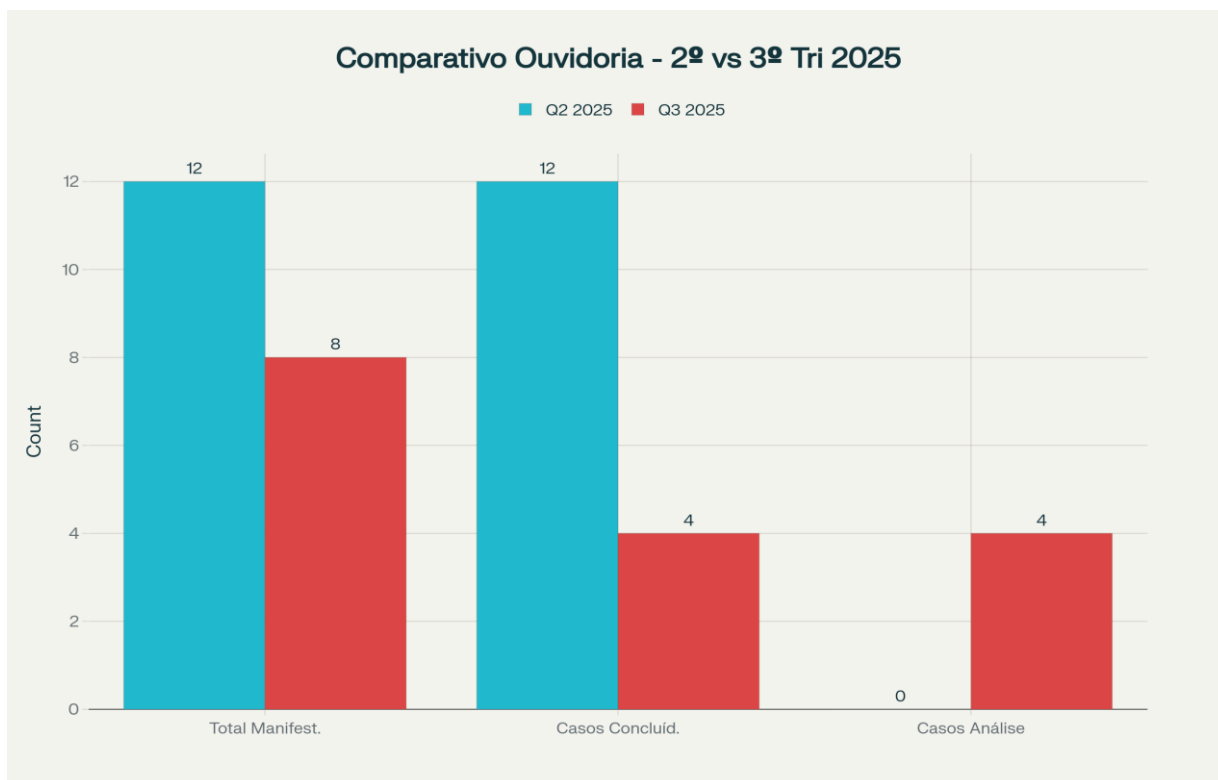
Durante o terceiro trimestre de 2025, compreendendo os meses de julho, agosto e setembro, a Ouvidoria do SENAI/RN, por meio do Canal de Integridade do Sistema FIERN, recebeu um total de 8 (oito) manifestações. Este volume representa uma redução de 33,3% em relação ao segundo trimestre, que registrou 12 manifestações.

Status das Manifestações

A análise do status das manifestações recebidas no terceiro trimestre revela uma distribuição equilibrada entre casos concluídos e casos ainda em análise:

Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	4	50,0%
Caso Sob Análise	4	50,0%
Total	8	100%

Esta configuração difere significativamente do segundo trimestre, no qual 100% das manifestações foram concluídas dentro do período. A permanência de 4 casos sob análise indica demandas de maior complexidade que exigem investigação mais aprofundada e envolvimento de múltiplas áreas gestoras.



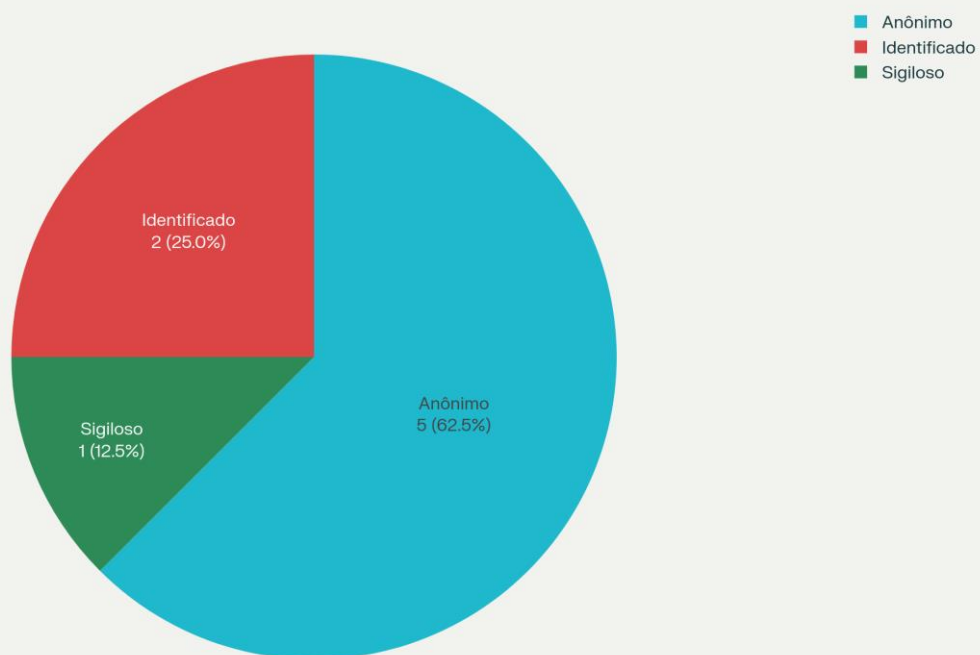
Comparação dos principais indicadores da Ouvidoria entre o segundo e terceiro trimestres de 2025.

Perfil do Manifestante

A análise do perfil dos manifestantes no terceiro trimestre evidencia mudança significativa no padrão de identificação em relação ao trimestre anterior:

Perfil	Quantidade	Percentual
Anônimo	5	62,5%
Identificado	2	25,0%
Sigiloso	1	12,5%
Total	8	100%

Perfil Manifestante - Ouvidoria Q3 2025



Distribuição do perfil dos manifestantes no Canal de Integridade durante o terceiro trimestre de 2025.

Comparação com o 2º Trimestre:

Indicador	2º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Total de Manifestações	12	8	-33,3%
Identificados	10 (83,3%)	2 (25,0%)	-70,0%
Anônimos	2 (16,7%)	5 (62,5%)	+274,6%
Casos Concluídos	12 (100%)	4 (50,0%)	-50,0%
Casos em Análise	0 (0%)	4 (50,0%)	-

A inversão observada no perfil de identificação dos manifestantes merece atenção especial. Enquanto no segundo trimestre predominavam manifestações identificadas (83,3%), no terceiro trimestre houve preponderância de manifestações anônimas (62,5%). Esta mudança pode indicar maior receio dos manifestantes em se identificar ou maior confiança na garantia de confidencialidade do canal, operada por empresa terceirizada.

A presença de manifestações classificadas como "sigilosas" (12,5%) reforça a necessidade de garantir confidencialidade e segurança das informações, em consonância com as diretrizes do Programa de Compliance e com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Canais de Comunicação

Todas as 8 manifestações do terceiro trimestre foram recebidas exclusivamente por meio do Canal de Integridade do Sistema FIERN (plataforma digital gerida por empresa terceirizada independente). Este resultado demonstra a consolidação do canal como instrumento preferencial para registro de denúncias e manifestações relacionadas à integridade institucional.

Diferentemente do segundo trimestre, no qual foram utilizados múltiplos canais (web, e-mail e Open Door), o terceiro trimestre apresentou concentração exclusiva no canal digital oficial. Esta centralização facilita o monitoramento, o controle de prazos e a rastreabilidade das manifestações.

Temas Recorrentes e Áreas Afetadas

Embora os dados extraídos não forneçam detalhamento completo sobre todos os assuntos específicos das manifestações do terceiro trimestre, as informações disponíveis indicam continuidade nos temas sensíveis já identificados em trimestres anteriores:

1. Processos seletivos e procedimentos de recrutamento/seleção: denúncias relacionadas a possíveis irregularidades em processos de contratação e seleção de pessoal^[1]
2. Ética e Compliance: manifestações sobre condutas éticas e conformidade com normativos internos
3. Relações de trabalho: questões envolvendo ambiente de trabalho, produtividade e atendimento ao cliente

A recorrência de temas relacionados a processos seletivos demanda atenção preventiva e reforça a necessidade de workshops sobre condutas éticas e critérios justos de seleção, sobretudo nas áreas mais demandadas.

Tempo Médio de Investigação

Os dados disponíveis não especificam o tempo médio de investigação para as manifestações do terceiro trimestre. Considerando que 50% dos casos permanecem sob análise, infere-se que o tempo médio de conclusão pode ser superior ao registrado no segundo trimestre (4 dias úteis).

As manifestações em análise no final do trimestre serão objeto de acompanhamento prioritário no quarto trimestre, com observância rigorosa dos prazos estabelecidos nos normativos internos.

Nível de Severidade

As informações disponíveis sobre o nível de severidade das manifestações do terceiro trimestre são limitadas. No segundo trimestre, o nível de severidade foi classificado como moderado (11 casos) e baixo (1 caso), não havendo incidentes com impacto crítico. Espera-se padrão semelhante para o terceiro trimestre, considerando a natureza das manifestações recebidas.

Resultado das Denúncias

Dos 4 casos concluídos durante o terceiro trimestre, as informações disponíveis não especificam o parecer final (procedente, improcedente ou parcialmente procedente). Esta informação será consolidada no relatório anual de 2025, conforme previsto nas diretrizes de divulgação dos resultados da Ouvidoria.

No segundo trimestre, todas as 12 denúncias formais foram analisadas e encerradas como "não procedentes pelo responsável". A comparação entre os trimestres permitirá identificar tendências e orientar ações preventivas e corretivas.

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.

4.1 Resultados Apurados – 3º Trimestre 2025

a. Indicadores do SAC

Volume de Atendimentos:

- a) Total do 3º trimestre: 1.048 atendimentos
- b) Média mensal: 349 atendimentos
- c) Variação trimestral: -0,9% em relação ao 2º trimestre

Tempo Médio de Atendimento:

- a) 3º trimestre: 0,17 horas (aproximadamente 10 minutos)
- b) Julho: 0,2 horas
- c) Agosto: 0,2 horas
- d) Setembro: 0,1 horas

Taxa de Cumprimento de Prazos:

- a) 100% dos atendimentos concluídos dentro do prazo estabelecido

Distribuição por Canal:

- a) WhatsApp: 87,33% (canal predominante)
- b) Chat: 11,05%
- c) Formulário SAC: 1,31%
- d) Ligação: 0,31%

Distribuição por Tipo:

- a) Informação: 99,79%
- b) Reclamação: 0,21%

Indicadores da Ouvidoria/Canal de Integridade**Volume de Manifestações:**

- a) Total do 3º trimestre: 8 manifestações
- b) Variação trimestral: -33,3% em relação ao 2º trimestre

Taxa de Conclusão:

- a) Casos concluídos: 50,0% (4 casos)
- b) Casos sob análise: 50,0% (4 casos)

Perfil do Manifestante:

- a) Anônimo: 62,5%
- b) Identificado: 25,0%
- c) Sigiloso: 12,5%

Canal de Comunicação:

- a) 100% via Canal de Integridade do Sistema FIERN (plataforma digital)

4.2 Novos Indicadores em Implementação

Atualmente, a Unidade 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:

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

A pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação estão sendo implantadas para o SAC, mas já efetivadas com a Ouvidoria. 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.

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 terceiro trimestre de 2025. O objetivo é identificar avanços, riscos operacionais, conformidades e oportunidades de aperfeiçoamento institucional.

5.1 Recomendações para o SAC

Contratação e Implementação da Nova Ferramenta:

A contratação da nova plataforma de gestão do SAC, atualmente em trâmite, deve ser priorizada e concluída. Esta ferramenta permitirá maior especificidade nos dados, melhor rastreabilidade das demandas e geração automática de relatórios analíticos.

Redução do Tempo Médio de Atendimento:

Embora o tempo médio de 0,17 horas (10 minutos) esteja dentro de padrões aceitáveis, o ligeiro aumento em relação ao segundo trimestre (0,10 horas) requer atenção. Recomenda-se análise das causas deste aumento e implementação de medidas para otimização, incluindo capacitação da equipe e revisão de processos internos.

Ampliação da Taxa de Resposta das Pesquisas de Satisfação:

A pesquisa de satisfação, em fase de implementação para o SAC, deve ser incentivada através de campanhas de engajamento e simplificação do processo de feedback. O incentivo a feedbacks espontâneos permitirá uma leitura mais refinada da percepção social sobre o desempenho dos canais de atendimento.

Monitoramento do Desempenho dos Atendentes:

Implementar mecanismos de avaliação contínua do desempenho dos atendentes, promovendo as melhores práticas através de programas de reconhecimento e capacitação periódica.

Diversificação dos Canais:

Avaliar estrategicamente a subutilização dos canais tradicionais (formulário SAC e ligação telefônica) para definir sua manutenção ou descontinuidade, redirecionando recursos para os canais mais demandados.

Fortalecimento da Integração Sistêmica:

Consolidar um banco único de dados de atendimento através da integração das interfaces sistêmicas, permitindo maior controle institucional, melhor gestão de riscos e resposta mais eficiente às necessidades do público externo.

5.2 Recomendações para a Ouvidoria/Canal de Integridade

Acompanhamento Prioritário dos Casos em Análise:

Os 4 casos que permaneceram sob análise ao final do terceiro trimestre devem receber acompanhamento prioritário no quarto trimestre, com estabelecimento de prazos claros para conclusão e comunicação transparente aos manifestantes sobre o status das investigações.

Investigação da Mudança no Perfil de Identificação:

A inversão no perfil de identificação dos manifestantes (de 83,3% identificados no 2º trimestre para 62,5% anônimos no 3º trimestre) merece análise. Recomenda-se pesquisa qualitativa para compreender as razões desta mudança e avaliar se há necessidade de reforçar as garantias de confidencialidade e proteção ao denunciante, em ações de endomarketing.

Reforço da Comunicação Institucional sobre o Canal de Integridade:

Intensificar campanhas de divulgação do Canal de Integridade para aumentar o engajamento no uso, principalmente nas sugestões de melhorias. A comunicação deve enfatizar os critérios de admissibilidade de denúncias e os limites éticos, visando reduzir eventual taxa de improcedência.

Workshops sobre Condutas Éticas:

Realizar workshops sobre condutas éticas e critérios justos de seleção, sobretudo nas áreas mais demandadas (educação e tecnologia, considerando histórico do 2º trimestre). Esta medida preventiva pode reduzir a recorrência de denúncias relacionadas a processos seletivos.

Aprimoramento dos Registros:

Aprimorar os registros sobre os perfis dos denunciante, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo análises mais detalhadas sobre tendências e padrões de manifestações.

Análise Técnica das Causas:

Realizar investigação técnica das causas da eventual alta taxa de improcedência das denúncias (conforme observado no 2º trimestre), identificando se há necessidade de ajustes nos canais de comunicação ou nos procedimentos de apuração.

5.3 Recomendações Gerais

Fortalecimento da Confidencialidade:

Reforçar mecanismos de confidencialidade e proteção do denunciante,

inclusive nos casos de manifestação identificada, através de protocolos rigorosos de segurança da informação.

Revisão do Plano de Comunicação Institucional:

Revisar e atualizar o plano de comunicação institucional sobre os canais de acesso à informação, garantindo que todos os públicos (internos e externos) conheçam os canais disponíveis, seus propósitos específicos e as garantias de proteção oferecidas.

Integração entre SAC e Ouvidoria:

Fortalecer a integração entre SAC e Ouvidoria, estabelecendo fluxos claros de encaminhamento de demandas e protocolos de comunicação entre as instâncias, especialmente para casos que demandam análise recursal.

Capacitação Contínua:

Implementar programa permanente de capacitação para as equipes do SAC e da Ouvidoria, abrangendo temas como atendimento ao público, legislação de acesso à informação, proteção de dados e ética profissional.

Monitoramento Proativo de Riscos:

Estabelecer rotinas de monitoramento proativo de riscos, identificando preventivamente áreas ou processos que apresentem maior incidência de manifestações ou reclamações.

6. CONCLUSÃO

O terceiro trimestre de 2025 reflete um cenário de consolidação e maturidade dos canais de acesso à informação do SENAI/RN, com desempenho consistente e elevado grau de aderência aos princípios da celeridade, eficiência e publicidade. A análise dos indicadores demonstra que a instituição mantém seu compromisso irrestrito com a transparência, a integridade e o atendimento de excelência ao cidadão.

Destaques Positivos do Período

Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

O SAC manteve desempenho robusto ao longo do terceiro trimestre, com total de 1.048 atendimentos e crescimento progressivo mensal culminando em 403 atendimentos em setembro. A manutenção da taxa de 100% de cumprimento de prazos consolida o padrão de excelência operacional e demonstra a efetividade dos processos implementados.

O tempo médio de atendimento de 0,17 horas (aproximadamente 10 minutos) permanece dentro de padrões aceitáveis, assegurando agilidade nas respostas aos cidadãos. A concentração de 99,79% dos atendimentos em

pedidos de informação e apenas 0,21% em reclamações evidencia a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

A predominância do WhatsApp como canal de comunicação (87,33%) reflete as preferências contemporâneas dos usuários e a efetividade da estratégia de digitalização adotada pela instituição. Este dado orienta os investimentos futuros em infraestrutura tecnológica e capacitação de equipes.

Ouvidoria e Canal de Integridade:

A Ouvidoria registrou 8 manifestações no terceiro trimestre, representando redução de 33,3% em relação ao período anterior. Embora a redução no volume possa indicar menor incidência de problemas, a presença de 4 casos sob análise ao final do trimestre demanda atenção continuada no próximo período.

A mudança no perfil de identificação dos manifestantes, com predominância de manifestações anônimas (62,5%), reforça a importância da garantia de confidencialidade e das medidas de proteção ao denunciante. Esta confiança no sistema de proteção é essencial para a efetividade do Programa de Compliance

Desafios e Oportunidades de Melhoria

Contratação da Nova Ferramenta do SAC:

A conclusão do processo de contratação da nova plataforma de gestão do SAC permanece como prioridade estratégica para o quarto trimestre. Esta ferramenta permitirá avanço significativo na capacidade analítica, na rastreabilidade das demandas e na geração de relatórios gerenciais mais precisos.

Acompanhamento dos Casos em Análise:

Os 4 casos da Ouvidoria que permanecem sob análise ao final do terceiro trimestre exigem acompanhamento prioritário e rigoroso no próximo período. A conclusão tempestiva destas investigações é fundamental para manter a credibilidade do canal e assegurar a confiança dos manifestantes.

Implementação de Novos Indicadores:

A implementação dos novos indicadores de desempenho em estudo (incluindo índices de satisfação, retenção, recomendação e ações corretivas) representará avanço qualitativo significativo na capacidade de monitoramento e avaliação dos canais. Estes indicadores permitirão análises mais sofisticadas e orientarão decisões estratégicas baseadas em evidências.

Fortalecimento da Cultura de Integridade:

A recorrência de temas sensíveis nas manifestações da Ouvidoria, especialmente relacionados a processos seletivos e condutas éticas, reforça a necessidade de ações preventivas contínuas. A realização de workshops, treinamentos e campanhas de conscientização sobre ética e integridade deve ser intensificada no próximo trimestre.

Conformidade e Aderência Legal

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.

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.

Compromisso Institucional

O SENAI/RN reafirma, através dos resultados consolidados no terceiro trimestre de 2025, seu compromisso inabalável com a transparência, a integridade institucional e a excelência no relacionamento com a sociedade potiguar e o setor produtivo. Os indicadores monitorados evidenciam a consolidação de um modelo institucional maduro, robusto e alinhado às melhores práticas de integridade e transparência pública.

A Unidade de Compliance e Integridade permanece vigilante e proativa no acompanhamento dos processos, assegurando o cumprimento dos valores de integridade, transparência e responsabilidade institucional que orientam a atuação do SENAI/RN. O compromisso com a melhoria contínua e com o aprimoramento dos canais de acesso à informação constitui pilar fundamental da governança institucional.

Perspectivas para o Quarto Trimestre

Para o último trimestre de 2025, estabelecem-se as seguintes prioridades estratégicas:

- a) Conclusão da contratação e início da implementação da nova ferramenta de gestão do SAC
- b) Finalização das investigações dos casos da Ouvidoria que permanecem sob análise
- c) Implementação dos novos indicadores de desempenho em estudo
- d) Intensificação das ações preventivas de fortalecimento da cultura de integridade

- e) Consolidação dos relatórios anuais de 2025 para publicação no Portal da Transparência

Os resultados obtidos no terceiro trimestre reforçam a trajetória de excelência dos canais de acesso à informação do SENAI/RN e evidenciam o comprometimento institucional com os mais elevados padrões de governança, transparência e integridade.

Natal/RN, 24/10/2025.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE