



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

4º TRIMESTRE

Natal/RN, janeiro de 2026.

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	11
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação	12
3.2 Resultados e Informações Gerais 2025	12
4. Indicadores de Desempenho	14
4.1 Resultados apurados	15
5. Recomendações	16
6. Conclusão	17

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 quarto trimestre de 2025, abrangendo os meses de outubro, novembro e dezembro. 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.⁻

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

quarto 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, sendo operado por empresa terceirizada, conforme já informado.

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 – 4º Trimestre 2025

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (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 Quarto Trimestre de 2025

- SAC

No quarto trimestre de 2025, o SAC do SENAI/RN registrou **1.037** atendimentos, totalizando 3.941 atendimentos no ano. Deste total anual, 3.933 (99,80%) foram solicitações de informação e apenas 8 (0,20%) foram registradas como reclamações, demonstrando que o SAC atua predominantemente como canal informativo, com baixíssimo índice de insatisfação.

Volume de Atendimentos – 4º Trimestre

MÊS	ATENDIMENTOS
Outubro	369
Novembro	431
Dezembro	237
TOTAL 4º TRIMESTRE	1.037

Novembro apresentou o maior volume de atendimentos (431), seguido de outubro (369) e dezembro (237). A redução em dezembro é consistente com o período de férias e festividades de final de ano.

Canais de Atendimento

CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
WhatsApp	3.245	82,3%
Chat	642	16,3%
Formulário SAC	42	1,1%
Ligação	12	0,3%

O WhatsApp representa o canal predominante de atendimento, concentrando 82,3% das interações, refletindo a preferência do público por canais de comunicação instantânea e acessíveis.

Indicadores de Conformidade

REQUISITO	META	RESULTADO	STATUS
Atendimento dentro do prazo	≥ 95%	100%	CONFORME
Taxa máxima de reclamações	≤ 5%	0,20%	CONFORME

REQUISITO	META	RESULTADO	STATUS
TMA máximo	≤ 1 dia	0,13 dia	CONFORME
Disponibilidade de canais	≥ 3 canais	4 canais	CONFORME

Todos os indicadores de conformidade estão dentro das metas estabelecidas, demonstrando a eficácia do SAC em atender aos requisitos regulatórios e às expectativas de qualidade da instituição. Destaca-se o cumprimento de 100% dos atendimentos dentro do prazo e a baixíssima taxa de reclamações (0,20%), evidenciando a qualidade do serviço prestado.

- Ouvidoria – Canal de Integridade

O Canal de Integridade do SENAI/DR-RN registrou, no 4º trimestre de 2025 (outubro a dezembro), um total de 07 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO – 4º TRIMESTRE 2025	
Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	07
Casos concluídos	06 (85,71%)
Casos sob análise	01 (14,29%)
Manifestações identificadas	05 (71,43%)
Manifestações anônimas	02 (28,57%)
Utilização do Hotsite	100%
Tempo médio de investigação (Moderada criticidade)	06 dias

Os dados demonstram a efetividade do Canal de Integridade no âmbito do SENAI, com taxa de conclusão de 85,71% das manifestações recebidas no trimestre. Destaca-se o elevado índice de manifestações identificadas (71,43%) e a utilização exclusiva do Hotsite como canal de comunicação, evidenciando a consolidação da plataforma digital.

Destques do Trimestre

Os principais pontos de atenção identificados no período são:

- Concentração de 85,71% das manifestações no mês de outubro
- Predominância de estudantes como público manifestante (85,71%)
- Registro de 01 caso de Assédio Moral sob análise

- d) 100% das manifestações direcionadas à Gerência de Educação e Tecnologias.

Distribuição Mensal das Manifestações

A análise da distribuição temporal das manifestações ao longo do 4º trimestre de 2025 apresenta a seguinte configuração:

DISTRIBUIÇÃO MENSAL – 4º TRIMESTRE 2025		
Mês	Quantidade	Percentual
Outubro	06	85,71%
Novembro	00	0%
Dezembro	01	14,29%
TOTAL	07	100%

O mês de outubro concentrou 85,71% das manifestações do trimestre (06 de 07), com pico significativo que merece atenção. O mês de novembro não registrou manifestações, enquanto dezembro apresentou apenas 01 registro. Esta concentração em outubro pode estar relacionada ao início do semestre letivo e às atividades acadêmicas intensificadas no período.

Status das Manifestações

Ao término do 4º trimestre de 2025, a situação das manifestações registradas apresentava-se da seguinte forma:

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES – 4º TRI 2025		
Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	06	85,71%
Caso Sob Análise	01	14,29%
TOTAL	07	100%

A taxa de conclusão de 85,71% demonstra a eficiência operacional do Canal.

Classificação por Grupo de Manifestação

As manifestações recebidas no 4º trimestre foram classificadas em dois grupos:

GRUPO DE MANIFESTAÇÃO – 4º TRI 2025		
Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	06	85,71%
Denúncia	01	14,29%
TOTAL	07	100%

As reclamações representaram 85,71% das manifestações, concentrando-se em questões operacionais e de prestação de serviços educacionais. A única denúncia registrada refere-se a caso de Assédio Moral, que permanece sob análise.

Assuntos Registrados no Trimestre

A análise temática das manifestações do 4º trimestre revela os seguintes assuntos:

ASSUNTOS – 4º TRIMESTRE 2025		
Assunto	Qtd.	%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	03	42,86%
Outros casos de não cumprimento de normas e procedimentos da Cia.	02	28,57%
Problemas relacionados ao atendimento ao cliente	01	14,29%
Assédio Moral	01	14,29%
TOTAL	07	100%

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços educacionais representaram o principal tema (42,86%), seguidos por questões de não cumprimento de normas internas (28,57%). O registro de 01 caso de Assédio Moral demanda atenção especial e tratamento prioritário.

Canais de Comunicação Utilizados

No 4º trimestre, todas as manifestações foram registradas por meio do Hotsite:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – 4º TRI 2025		
Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	07	100%
TOTAL	07	100%

A utilização exclusiva do Hotsite (100%) demonstra a consolidação da plataforma digital como canal preferencial no âmbito do SENAI. Não foram registradas manifestações via E-mail ou Open Door (presencial) no período.

Identificação do Manifestante

Quanto à forma de identificação escolhida pelos manifestantes no trimestre:

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE – 4º TRI 2025		
Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Identificado	05	71,43%
Anônimo	02	28,57%
TOTAL	07	100%

O elevado índice de manifestações identificadas (71,43%) evidencia a confiança dos stakeholders no tratamento dispensado pelo Canal de Integridade. Não foram registradas manifestações na categoria sigilosa no período.

Tipo de Público

A análise do perfil dos manifestantes no 4º trimestre revela a seguinte distribuição:

TIPO DE PÚBLICO – 4º TRI 2025		
Categoria	Quantidade	Percentual
Estudante	06	85,71%
Professor	01	14,29%
TOTAL	07	100%

Os estudantes representaram a grande maioria dos manifestantes (85,71%), refletindo o perfil do público principal atendido pelo SENAI. O registro de 01 manifestação de professor (14,29%) indica que o corpo docente também utiliza o Canal como instrumento de comunicação.

Perfil por Gênero

A distribuição por gênero dos manifestantes no 4º trimestre:

PERFIL POR GÊNERO – 4º TRI 2025		
Gênero	Quantidade	Percentual
Feminino	03	42,86%
Masculino	02	28,57%
Não identificado	02	28,57%
TOTAL	07	100%

No trimestre, observou-se participação ligeiramente maior do público feminino (42,86%), seguido pelo masculino e não identificado, ambos com 28,57%. Esta distribuição pode indicar maior engajamento das estudantes nas questões relacionadas à qualidade dos serviços educacionais.

Classificação por Potencial de Criticidade

As manifestações do 4º trimestre foram classificadas conforme seu potencial de criticidade:

CRITICIDADE – 4º TRIMESTRE 2025				
Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Moderada	06	00	06	85,71%
Alta	00	01	01	14,29%
TOTAL	06	01	07	100%

A maioria das manifestações foi classificada como de criticidade moderada (85,71%), todas concluídas no período. O único caso de alta criticidade (Assédio Moral) permanece sob análise, demandando investigação aprofundada.

Tempo Médio de Investigação

O tempo médio de investigação no 4º trimestre:

TEMPO MÉDIO DE INVESTIGAÇÃO – 4º TRI 2025

Criticidade	Tempo Médio (dias)
Moderada	06 dias
Alta	Em análise

O tempo médio de 06 dias para casos de criticidade moderada demonstra celeridade no tratamento das manifestações. O caso de alta criticidade permanece sob análise, sem tempo médio consolidado. E todas as manifestações do 4º trimestre foram direcionadas a uma única área organizacional:

UNIDADE ENVOLVIDA – 4º TRI 2025

Unidade	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação e Tecnologias	07	100%
TOTAL	07	100%

A concentração de 100% das manifestações na Gerência de Educação e Tecnologias é coerente com a natureza das atividades do SENAI, cujo foco principal é a educação profissional e tecnológica. Esta área engloba as atividades de ensino, os cursos técnicos e as interações diretas com estudantes e docentes.

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 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 E CONCLUSÃO

Principais Conclusões do Trimestre

A análise do 4º trimestre de 2025 no âmbito do SENAI/DR-RN permite as seguintes conclusões:

- 1. Volume Controlado: O total de 07 manifestações representa um volume adequado para a dimensão das operações do SENAI.
- 2. Efetividade Operacional: A taxa de conclusão de 85,71% demonstra capacidade de tratamento adequado das manifestações.
- 3. Confiança no Canal: O índice de 71,43% de manifestações identificadas indica credibilidade do Canal junto aos stakeholders.
- 4. Digitalização Consolidada: A utilização exclusiva do Hotsite (100%) evidencia maturidade no uso da plataforma digital.

Recomendações para o 1º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

- 5. Concluir a apuração com a devida celeridade, garantindo o rigor investigativo necessário.
- 6. Realizar campanha de prevenção ao assédio moral no ambiente educacional, abrangendo docentes, discentes e colaboradores.
- 7. Aprimorar os processos de entrega de produtos e serviços educacionais, principal tema das reclamações registradas.
- 8. Intensificar a divulgação do Canal de Integridade junto ao corpo docente, visando ampliar a participação deste público.
- 9. Elaborar análise comparativa com os demais trimestres para identificação de tendências e padrões.

Os resultados obtidos no quarto 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, 29/01/2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE