



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES CANAIS DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

2º TRIMESTRE

Natal/RN, julho de 2026.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	01
2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação.....	04
2.1 SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	04
2.2 Ouvidoria.....	05
2.3 Processos de Atendimento.....	05
3. Resultados e Informações Gerais — 2º Trimestre de 2026.....	06
3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação.....	06
3.2 SAC — Resultados do 2º Trimestre.....	06
3.3 Ouvidoria — Resultados do 2º Trimestre.....	08
4. Resultados Acumulados — 1º Semestre de 2026.....	13
4.1 SAC — Acumulado do Semestre e Comparativo Trimestral.....	13
4.2 Ouvidoria — Acumulado do Semestre e Comparativo Trimestral.....	16
5. Indicadores de Desempenho.....	21
6. Recomendações e Conclusão.....	23

1. Introdução

O presente relatório, elaborado pela Unidade de Compliance e Integridade do SENAI/RN — Departamento Regional, apresenta a análise detalhada das atividades desenvolvidas pelos canais oficiais de acesso à informação durante o segundo trimestre de 2026, abrangendo os meses de abril, maio e junho, bem como os resultados consolidados do 1º semestre de 2026 (janeiro a junho). Este documento consolida os indicadores de desempenho do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e da Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Programa de Compliance e pelas melhores práticas de governança corporativa.

a. Estruturação e Fortalecimento dos Canais de Acesso à Informação

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

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

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

b. Conformidade Legal e Mecanismos de Recurso

Em estrito atendimento às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) — Lei nº 12.527/2011 e seu Decreto regulamentador, o SENAI/RN estabeleceu formalmente os seguintes responsáveis pelas instâncias recursais, assegurando o direito do cidadão à revisão de decisões em caso de negativa ou omissão de resposta:

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

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

c. Instituição e Atribuições da Unidade de Monitoramento

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

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

d. Relatórios de Monitoramento e Indicadores de Desempenho

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

Este relatório específico apresenta a avaliação de desempenho dos canais de atendimento referente ao segundo trimestre de 2026, complementada por análise acumulada do primeiro semestre e comparativo intertrimestral, com destaque para o cumprimento das diretrizes de transparência passiva e as melhorias implementadas no período.

e. Integração com o Programa de Compliance

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

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

2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação

2.1 SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão

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

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

a. Processamento Prioritário via Portal da Transparência e Rastreabilidade Integral

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

b. Canais de Atendimento ao Cidadão: Acessibilidade e Inclusão

- a) Portal da Transparência — Fale Conosco: <https://www.rn.senai.br/fale-conosco/>
- b) Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30, no CTGás-ER, Av. Capitão Mor-Gouveia, 2770, Lagoa Nova, Natal/RN — CEP 59.063-400
- c) Portal Institucional: <https://www.rn.senai.br/>
- d) Telefone: (84) 3204-8000

2.2 Ouvidoria

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

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

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

b. Canais de Acesso à Ouvidoria

- a) Telefone: (84) 3204-6350, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h
- b) Atendimento Presencial: Av. Senador Salgado Filho, 2860 — Lagoa Nova — Natal/RN — CEP: 59075-900
- c) E-mail: ouvidoria@fiern.org.br

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

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

c. Classificação e Tratamento das Manifestações

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

2.3 Processos de Atendimento

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

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

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

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

3. Resultados e Informações Gerais — 2º Trimestre de 2026

3.1 Melhorias Realizadas nos Canais de Acesso à Informação

Desde 2017, o SENAI/RN tem se dedicado a um processo contínuo de aprimoramento na gestão de seus canais oficiais de acesso à informação. Para garantir um monitoramento eficaz, o SENAI/RN utiliza o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), consolidando uma cultura de melhoria contínua. No 2º trimestre de 2026, deu-se prosseguimento às ações recomendadas no relatório do 1º trimestre, com destaque para o reforço de campanhas preventivas ao assédio, o

acompanhamento dos casos remanescentes sob análise e o aprimoramento contínuo dos fluxos de atendimento.

3.2 SAC — Resultados do 2º Trimestre de 2026

O SAC do SENAI/RN registrou, no 2º trimestre de 2026 (abril a junho), um total de 1.201 atendimentos, representando crescimento de 17,3% em relação ao trimestre anterior. A tabela abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

Indicadores-Chave de Desempenho — SAC — 2º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Total de atendimentos realizados	1.201
Solicitações de informação	1.197 (99,68%)
Reclamações registradas	4 (0,32%)
Atendimentos realizados no prazo	100%
Canal predominante	WhatsApp (82,01%)
Tempo médio de atendimento	0,1 a 0,2 minutos
Canais digitais (WhatsApp + Chat + Formulário SAC)	99,67%
Variação em relação ao 1º trimestre	+17,3%

Os dados demonstram a manutenção da elevada eficiência do SAC, com 100% dos atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido. A grande maioria dos contatos foi de natureza informativa (99,68%), com apenas 4 reclamações registradas — índice semelhante ao trimestre anterior. O WhatsApp consolidou-se novamente como o principal canal de contato, concentrando 82,01% dos atendimentos.

Distribuição Mensal — SAC — 2º Trimestre 2026

Mês	Quantidade	Percentual
Abril	412	34,31%
Maio	368	30,64%
Junho	421	35,05%
TOTAL	1.201	100%

O mês de junho registrou o maior volume de atendimentos no trimestre, com 421 contatos, seguido de abril, com 412. Maio apresentou o menor número, com 368 atendimentos, mantendo o padrão de variação mensal observado ao longo do semestre.

Canais de Atendimento — SAC — 2º Trimestre 2026

Canal	Quantidade	Percentual
WhatsApp	985	82,01%
Chat	198	16,49%
Formulário SAC	14	1,17%
Ligação	4	0,33%
TOTAL	1.201	100%

Os canais digitais (WhatsApp, Chat e Formulário SAC) concentraram 99,67% dos contatos, reforçando a preferência do público pelo atendimento digital. As ligações telefônicas representaram menos de 1% do total, com queda expressiva em relação ao 1º trimestre.

3.3 Ouvidoria — Canal de Integridade — Resultados do 2º Trimestre de 2026

O Canal de Integridade do SENAI/DR-RN registrou, no 2º trimestre de 2026 (abril a junho), um total de 06 manifestações. O quadro abaixo apresenta a síntese dos principais indicadores do período:

Indicadores-Chave de Desempenho — Ouvidoria — 2º Trimestre 2026

Indicador	Resultado
Total de manifestações recebidas	06
Casos concluídos	05 (83,33%)
Casos sob análise	01 (16,67%)
Manifestações identificadas	02 (33,33%)
Manifestações anônimas	03 (50,00%)
Manifestações sigilosas	01 (16,67%)
Canal predominante	Hotsite (100%)
Tempo médio de investigação (Alta criticidade)	Em apuração
Tempo médio de investigação (Moderada criticidade)	5 dias

Os dados demonstram a manutenção da efetividade do Canal de Integridade, com taxa de conclusão de 83,33% das manifestações recebidas no trimestre — superior aos 77,78% registrados no 1º trimestre. Destaca-se o predomínio de manifestações anônimas e sigilosas (66,67% do total) e a utilização exclusiva do Hotsite como canal de comunicação.

Destaques do Trimestre

- a) Concentração de 66,67% das manifestações no mês de abril (4 de 6)

- b) Predominância de estudantes como público manifestante (66,67%)
- c) 100% das manifestações direcionadas à Gerência de Educação e Tecnologias
- d) Concentração das ocorrências em Mossoró/RN (100%)
- e) Solicitações com alto grau de complexidade como principal categoria (50,00%)

Distribuição Mensal — Ouvidoria — 2º Trimestre 2026

Mês	Quantidade	Percentual
Abril	04	66,67%
Maio	01	16,67%
Junho	01	16,67%
TOTAL	06	100%

O mês de abril concentrou a maioria das manifestações do trimestre (66,67%), com 4 de 6 registros — invertendo o padrão observado no 1º trimestre, quando março concentrara o maior volume. Os meses de maio e junho apresentaram apenas 01 manifestação cada.

Status das Manifestações — 2º Trimestre 2026

Status	Quantidade	Percentual
Caso Concluído	05	83,33%
Caso Sob Análise	01	16,67%
TOTAL	06	100%

A taxa de conclusão de 83,33% demonstra a eficiência operacional do Canal. O caso sob análise demanda investigação mais aprofundada em razão de sua natureza e potencial impacto.

Classificação por Grupo de Manifestação — 2º Trimestre 2026

Tipo	Quantidade	Percentual
Solicitação com alto grau de complexidade	03	50,00%
Reclamação	02	33,33%
Denúncia	01	16,67%
TOTAL	06	100%

As solicitações com alto grau de complexidade representaram 50,00% das manifestações, seguidas pelas reclamações (33,33%). Também foi registrada 01 denúncia no período.

Assuntos Registrados — 2º Trimestre 2026

Assunto	Qtd.	%
Solicitação com alto grau de complexidade	03	50,00%
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	02	33,33%
Assédio Moral	01	16,67%
TOTAL	06	100%

As solicitações de alto grau de complexidade representaram o principal tema (50,00%), seguidas por problemas relacionados à entrega de produtos e serviços (33,33%). O registro de 01 novo caso de possível assédio moral demanda continuidade das ações preventivas iniciadas no trimestre anterior.

Canais de Comunicação Utilizados — 2º Trimestre 2026

Canal	Quantidade	Percentual
Hotsite	06	100,00%

Canal	Quantidade	Percentual
E-mail	00	0,00%
Open Door	00	0,00%
TOTAL	06	100%

O Hotsite consolidou-se como canal exclusivo de comunicação no trimestre (100%), reforçando a preferência do público pela plataforma digital. Neste período, não foram registradas manifestações via E-mail, 0800 ou Open Door (presencial).

Identificação do Manifestante — 2º Trimestre 2026

Forma de Identificação	Quantidade	Percentual
Identificado	02	33,33%
Anônimo	03	50,00%
Sigiloso	01	16,67%
TOTAL	06	100%

No 2º trimestre, houve predomínio de manifestações anônimas (50,00%), mantendo tendência do trimestre anterior. Foi registrada, ainda, 01 manifestação sob sigilo, categoria não observada no 1º trimestre, indicando maturidade adicional do canal quanto às garantias de proteção ao manifestante.

Tipo de Público — 2º Trimestre 2026

Categoria	Quantidade	Percentual
Estudante	04	66,67%
Empregados	01	16,67%
Outros	01	16,67%

Categoria	Quantidade	Percentual
TOTAL	06	100%

Os estudantes continuam sendo o principal grupo de manifestantes (66,67%), com concentração ainda maior do que a observada no 1º trimestre. A participação de empregados foi de 16,67%, mesmo percentual da categoria "Outros".

Perfil por Gênero — 2º Trimestre 2026

Gênero	Quantidade	Percentual
Não Identificado	04	66,67%
Masculino	02	33,33%
Feminino	00	0,00%
TOTAL	06	100%

A maioria dos manifestantes não teve o gênero identificado (66,67%), coerente com o elevado índice de manifestações anônimas e sigilosas. Entre os identificados, todos eram do gênero masculino.

Classificação por Potencial de Criticidade — 2º Trimestre 2026

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	00	00	00	0,00%
Moderada	05	00	05	83,33%
Alta	00	01	01	16,67%
TOTAL	05	01	06	100%

A maioria das manifestações foi classificada como de criticidade moderada (83,33%). O único caso sob análise foi classificado como de alta criticidade, exigindo apuração aprofundada.

Unidades Envolvidas — 2º Trimestre 2026

Unidade/Filial	Quantidade	Percentual
Gerência de Educação e Tecnologias	06	100,00%
TOTAL	06	100%

No 2º trimestre, a totalidade das manifestações (100%) foi direcionada à Gerência de Educação e Tecnologias, resultado coerente com a natureza das atividades do SENAI e com a concentração das ocorrências na unidade CETIB — Mossoró.

Áreas Envolvidas — 2º Trimestre 2026

Área	Quantidade	Percentual
CETIB — Mossoró	06	100,00%
TOTAL	06	100%

A totalidade das manifestações do trimestre concentrou-se na unidade CETIB — Mossoró, sinalizando a necessidade de ação diagnóstica local para identificar as causas dessa concentração e adotar medidas preventivas específicas.

4. Resultados Acumulados — 1º Semestre de 2026

Esta seção apresenta os resultados consolidados dos canais de acesso à informação para o 1º semestre de 2026 (janeiro a junho), acumulando os dados dos 1º e 2º trimestres, com o propósito de oferecer uma visão integrada da evolução do desempenho institucional no período.

4.1 SAC — Acumulado do 1º Semestre e Comparativo Trimestral

O SAC do SENAI/RN registrou, no acumulado do 1º semestre de 2026, um total de 2.225 atendimentos, sendo 2.215 solicitações de informação

(99,55%) e 10 reclamações (0,45%). O cumprimento integral dos prazos foi mantido em 100% dos atendimentos ao longo dos dois trimestres.

Indicadores Consolidados — SAC — 1º Semestre 2026

Indicador	Resultado Acumulado
Total de atendimentos realizados	2.225
Solicitações de informação	2.215 (99,55%)
Reclamações registradas	10 (0,45%)
Atendimentos realizados no prazo	100%
Canal predominante	WhatsApp (82,11%)
Canais digitais (WhatsApp + Chat + Formulário SAC)	99,46%
Tempo médio de atendimento	0,1 a 0,2 minutos

Evolução Mensal — SAC — 1º Semestre 2026

Trimestre	Mês	Atendimentos	% do Semestre
1º Trimestre	Janeiro	342	15,37%
1º Trimestre	Fevereiro	298	13,39%
1º Trimestre	Março	384	17,26%
2º Trimestre	Abril	412	18,52%
2º Trimestre	Maio	368	16,54%
2º Trimestre	Junho	421	18,92%
TOTAL	—	2.225	100%

A evolução dos atendimentos ao longo do semestre demonstra tendência de crescimento consistente, com junho registrando o pico do período (421 contatos), representando aumento de 9,64% em relação a março (pico do 1º

trimestre). O padrão de variação mensal mantém-se estável, refletindo a sazonalidade natural dos atendimentos.

Canais de Atendimento — SAC — Consolidado do Semestre

Canal	1º Trim.	2º Trim.	Total Semestre	% Sem.
WhatsApp	842	985	1.827	82,11%
Chat	163	198	361	16,22%
Formulário SAC	11	14	25	1,12%
Ligação	8	4	12	0,54%
TOTAL	1.024	1.201	2.225	100%

O WhatsApp consolidou-se como principal canal de atendimento em ambos os trimestres, respondendo por 82,11% dos contatos do semestre. O canal Chat também apresentou crescimento consistente, enquanto as ligações telefônicas continuam em declínio, migrando definitivamente para os canais digitais.

Comparativo Trimestral — SAC

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	Variação
Total de Atendimentos	1.024	1.201	+17,3%
Solicitações de Informação	1.021	1.197	+17,2%
Reclamações	3	4	+33,3%
Taxa de Reclamação	0,29%	0,33%	+0,04 p.p.
WhatsApp	842	985	+17,0%
Chat	163	198	+21,5%
Formulário SAC	11	14	+27,3%

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	Variação
Ligação	8	4	-50,0%
Atendimentos no Prazo	100%	100%	Estável

O segundo trimestre consolidou a tendência de crescimento dos atendimentos, com alta de 17,3% sobre o primeiro trimestre. Todos os canais digitais avançaram, com destaque para o Formulário SAC (+27,3%). A taxa de reclamação permaneceu baixa (abaixo de 0,35%), mantendo o elevado padrão de qualidade do atendimento, e o cumprimento integral de prazos foi preservado.

4.2 Ouvidoria — Acumulado do 1º Semestre e Comparativo Trimestral

O Canal de Integridade do SENAI/DR-RN registrou, no acumulado do 1º semestre de 2026, um total de 15 manifestações, sendo 12 casos concluídos (80,00%) e 3 casos sob análise (20,00%). Os resultados consolidados são apresentados a seguir.

Indicadores Consolidados — Ouvidoria — 1º Semestre 2026

Indicador	Resultado Acumulado
Total de manifestações recebidas	15
Casos concluídos	12 (80,00%)
Casos sob análise	03 (20,00%)
Manifestações identificadas	05 (33,33%)
Manifestações anônimas	09 (60,00%)
Manifestações sigilosas	01 (6,67%)
Canal predominante	Hotsite (80,00%)

Distribuição Mensal — Ouvidoria — 1º Semestre 2026

Trimestre	Mês	Manifestações	% do Semestre
1º Trimestre	Janeiro	03	20,00%
1º Trimestre	Fevereiro	01	6,67%
1º Trimestre	Março	05	33,33%
2º Trimestre	Abril	04	26,67%
2º Trimestre	Maió	01	6,67%
2º Trimestre	Junho	01	6,67%
TOTAL	—	15	100%

A distribuição mensal revela concentração de manifestações em março (33,33%) e abril (26,67%), meses que somam 60% do total do semestre. Os meses de fevereiro, maio e junho apresentaram baixa demanda (01 manifestação cada), enquanto janeiro registrou 03 manifestações.

Grupo de Manifestação — Consolidado do Semestre

Tipo	1º Trim.	2º Trim.	Total
Reclamação	04	02	06
Denúncia	03	01	04
Solicitação com alto grau de complexidade	00	03	03
Sugestão	01	00	01
Crítica	01	00	01
TOTAL	09	06	15

As reclamações lideraram o semestre (06 registros / 40,00%), seguidas pelas denúncias (04 / 26,67%) e pelas solicitações com alto grau de complexidade (03 / 20,00%). Foram ainda registradas 01 sugestão e 01 crítica no período.

Assuntos — Consolidado do Semestre

Assunto	1º Trim.	2º Trim.	Total
Problemas relacionados à entrega do produto/serviço	04	02	06
Solicitação com alto grau de complexidade	00	03	03
Assédio	02	01	03
Outros casos de não cumprimento de normas e procedimentos	01	00	01
Sugestão	01	00	01
Crítica	01	00	01
TOTAL	09	06	15

Os problemas relacionados à entrega de produtos e serviços foram o principal assunto do semestre (06 registros / 40,00%). Merece destaque os dados de casos de possibilidade de Assédio (03 registros no semestre), consolidando essa temática como demanda prioritária para ações preventivas continuadas.

Canais de Comunicação — Consolidado do Semestre

Canal	1º Trim.	2º Trim.	Total
Hotsite	06	06	12
0800	01	00	01

Canal	1º Trim.	2º Trim.	Total
E-mail	01	00	01
Open Door	01	00	01
TOTAL	09	06	15

O Hotsite consolidou-se como canal preferencial (80,00% do semestre), reforçando a maturidade da plataforma digital de recebimento de manifestações. Os canais 0800, E-mail e Open Door foram utilizados apenas no 1º trimestre, com 01 manifestação cada.

Identificação do Manifestante — Consolidado do Semestre

Forma de Identificação	1º Trim.	2º Trim.	Total
Anônimo	06	03	09
Identificado	03	02	05
Sigiloso	00	01	01
TOTAL	09	06	15

Predomínio de manifestações anônimas no semestre (60,00%), padrão consistente com as boas práticas de proteção ao manifestante. A introdução da categoria "Sigiloso" no 2º trimestre representa avanço qualitativo no acolhimento diferenciado de denúncias sensíveis.

Tipo de Público — Consolidado do Semestre

Categoria	1º Trim.	2º Trim.	Total
Estudante	04	04	08
Empregados	02	01	03
Outros	02	01	03

Categoria	1º Trim.	2º Trim.	Total
Professor	01	00	01
TOTAL	09	06	15

Os estudantes lideram como público manifestante em ambos os trimestres, totalizando 53,33% das manifestações do semestre. Empregados e categoria "Outros" empataram com 03 manifestações cada (20,00%), enquanto 01 manifestação foi registrada por professor no 1º trimestre.

Criticidade — Consolidado do Semestre

Criticidade	Concluído	Análise	Total	%
Baixa	02	00	02	13,33%
Moderada	08	01	09	60,00%
Alta	02	02	04	26,67%
TOTAL	12	03	15	100%

A maior parte das manifestações do semestre foi classificada como de criticidade moderada (60,00%), seguida pelas de alta criticidade (26,67%) e baixa (13,33%). Os 3 casos sob análise concentram-se nas classificações de criticidade moderada (01) e alta (02), demandando atenção prioritária.

Unidades — Consolidado do Semestre

Unidade/Filial	1º Trim.	2º Trim.	Total
Gerência de Educação e Tecnologias	07	06	13
Diretoria de Operações	01	00	01
Diretoria Regional	01	00	01
TOTAL	09	06	15

A Gerência de Educação e Tecnologias concentrou 86,67% das manifestações do semestre, resultado coerente com a natureza das atividades do SENAI. No 2º trimestre a totalidade das manifestações concentrou-se na Gerência de Educação e Tecnologias — especificamente na unidade CETIB — Mossoró.

Comparativo Trimestral — Ouvidoria

Métrica	1º Trim.	2º Trim.	Variação
Total de manifestações	09	06	-33,3%
Casos concluídos	07	05	-28,6%
Taxa de conclusão	77,78%	83,33%	+5,55 p.p.
Manifestações anônimas	06	03	-50,0%
Manifestações identificadas	03	02	-33,3%
Uso do Hotsite	66,67%	100%	+33,33 p.p.
Público estudante	44,44%	66,67%	+22,23 p.p.

O 2º trimestre apresentou redução de 33,3% no volume de manifestações, com melhoria da taxa de conclusão (+5,55 pontos percentuais). Observa-se, ainda, a concentração das manifestações no canal Hotsite (100%) e o aumento da participação relativa dos estudantes (66,67%).

5. Indicadores de Desempenho

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

5.1 Indicadores em Implementação

A Unidade de Compliance e Integridade continua conduzindo a revisão dos normativos aplicáveis e a estruturação de novas ferramentas de monitoramento. Ao longo do 2º trimestre, foram intensificadas as tratativas para a implantação plena dos seguintes indicadores-chave:

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

A pesquisa de satisfação e a análise de área de atuação 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.

6. Recomendações e Conclusão

6.1 Principais Conclusões do Semestre

1. Volume expressivo no SAC: o total acumulado de 2.225 atendimentos no semestre, com crescimento de 17,3% do 1º para o 2º trimestre, demonstra a consolidação dos canais digitais, com destaque para o WhatsApp (82,11%).
2. Eficiência operacional plena: 100% dos atendimentos do SAC foram realizados dentro do prazo estabelecido em ambos os trimestres.
3. Baixo índice de reclamações no SAC: apenas 10 reclamações (0,45%) no universo de 2.225 atendimentos, evidenciando a qualidade do atendimento prestado.
4. Canal de Integridade ativo e maduro: 15 manifestações no semestre, com taxa de conclusão de 80,00% e melhoria intertrimestral (+5,55 p.p.).
5. Importância de treinamento e comunicação da temática Assédio: registros no semestre demandam ações preventivas continuadas e estruturadas.

6. Digitalização consolidada: mais de 99% dos contatos do SAC e 80% da Ouvidoria por canais digitais no semestre.

7. Concentração de manifestações na unidade CETIB — Mossoró: 100% das manifestações do 2º trimestre foram direcionadas a essa unidade, sinalizando a necessidade de análise diagnóstica local e ações de comunicação e treinamento.

6.2 Recomendações para o 3º Trimestre de 2026

Com base na análise realizada, recomenda-se:

1. Concluir a apuração dos 03 casos sob análise (sendo 02 de alta criticidade) com a devida celeridade, garantindo o rigor investigativo necessário.

2. Realizar diagnóstico específico da unidade CETIB — Mossoró, dada a concentração de 100% das manifestações do 2º trimestre nessa unidade, com plano de ação corretivo estruturado.

3. Dar continuidade à campanha de prevenção ao assédio no ambiente educacional, considerando ainda a relevância do tema diante das eleições, abrangendo docentes, discentes e colaboradores, com especial atenção às unidades com histórico de manifestações.

4. Aprimorar os processos de entrega de produtos e serviços educacionais, tema recorrente entre as manifestações da Ouvidoria em ambos os trimestres.

5. Intensificar a divulgação do Canal de Integridade junto ao corpo docente e colaboradores, visando ampliar a participação e a diversidade dos públicos manifestantes.

6. Implementar plenamente a pesquisa de satisfação no SAC, complementando a mensuração quantitativa com a avaliação qualitativa da percepção do cidadão.

7. Manter o padrão de excelência no tempo de atendimento do SAC e no cumprimento integral dos prazos, ampliando os canais de mensuração da satisfação.

8. Estruturar análise comparativa semestral e anual para identificação sistemática de tendências, padrões e oportunidades de melhoria.

6.3 Conclusão

Os resultados obtidos no primeiro semestre de 2026 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. O crescimento consistente do volume de atendimentos, aliado à manutenção do cumprimento integral de prazos e ao baixo índice de reclamações, sinaliza a maturidade operacional do SAC, enquanto o Canal de Integridade demonstra evolução contínua da taxa de conclusão e do acolhimento diferenciado das manifestações sensíveis.

O compromisso com a melhoria contínua, aliado à cultura de compliance e ao rigor no monitoramento das ações previstas, permitirá enfrentar os desafios identificados — sobretudo a concentração pontual de manifestações e a temática Assédio — de forma proativa e estruturada, consolidando o SENAI/RN como referência regional em governança, integridade e transparência ativa e passiva.

Natal/RN, julho de 2026.

UNIDADE DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

SENAI/RN — Departamento Regional