

Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso a Informação

Janeiro - Setembro / 2025

SENAI *Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial*

Departamento Regional - MT



**GOVERNANÇA E
COMPLIANCE**

SUMÁRIO

01 INTRODUÇÃO

02 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO

03 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

04 INDICADORES DE DESEMPENHO

05 RECOMENDAÇÕES

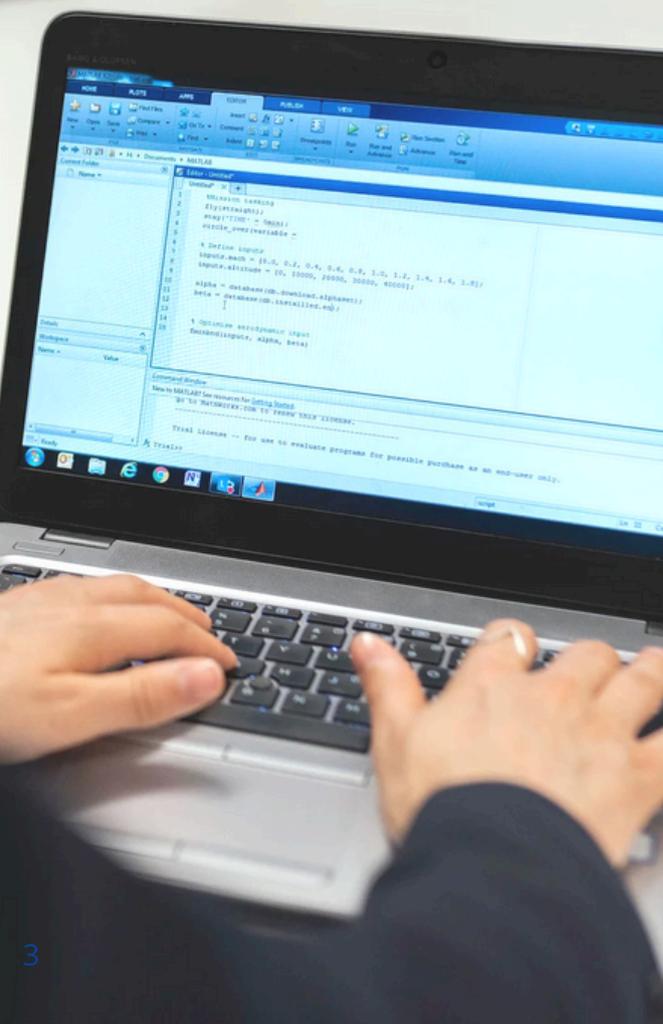
06 CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O SENAI/MT, em conformidade com as normas internas e externas aplicáveis, vem promovendo melhorias contínuas na gestão dos canais de acesso à informação, em especial no âmbito da Transparência Passiva. Este relatório tem como escopo o monitoramento desses canais, abrangendo o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), as instâncias recursais e os procedimentos relacionados ao cumprimento de prazos e à objetividade nas respostas.

O monitoramento é conduzido por agente designado para avaliar a conformidade dos processos e identificar oportunidades de aprimoramento. A Ouvidoria atua como Responsável Superior e o Diretor Regional como Responsável Máximo, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação.

Durante o período, destacam-se as ações voltadas ao aperfeiçoamento do SAC, à consolidação das instâncias recursais e à otimização dos fluxos internos, reforçando o compromisso do SENAI/MT com a transparência e a integridade das informações prestadas à sociedade.



2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SENAI

O SENAI Departamento Regional de Mato Grosso disponibiliza dois canais oficiais de acesso à informação: o **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** e a **Ouvidoria**, ambos estruturados para garantir atendimento transparente, rastreável e conforme as normas da Lei de Acesso à Informação (LAI).

2.1. Canais e Meios de Atendimento

Os cidadãos podem solicitar informações ou registrar manifestações por meio dos seguintes contatos:

SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	OUVIDORIA	OUVIDORIA EXTERNA (Canal sigiloso e ético)
 Site da Transparência: transparencia.senaimt.ind.br/sac	 Site da Transparência: transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria	 Site da Transparência: https://contatoseguro.com.br/sfiemt
 Site Institucional: senaimt.ind.br/	 Site Institucional: senaimt.ind.br/	
 Telefones: 0800 777 9737 (65) 99806 3806	 Telefone: 0800 8110 8532	 Telefone: 0800 8110 8532
 E-mail: sac@senaimt.ind.br	 E-mail: sfiemt@contatoseguro.com.br	 E-mail: sfiemt@contatoseguro.com.br
 Atendimento Presencial: Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT- CEP 78.049-940 (De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h).	 Atendimento Presencial: Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT- CEP 78.049-940 (De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h).	 Atendimento Presencial: Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT- CEP 78.049-940 (De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e 14h às 18h).

A Ouvidoria, designada pela Portaria FIEMT nº 040/2022, exerce a função de **Responsável Superior** nos casos de negativa de acesso à informação ou ausência de resposta por parte do SAC, atuando como **instância recursal independente**.

2.2. Processo Simplificado de Atendimento

O processo de atendimento é composto por etapas sequenciais que asseguram agilidade e transparência:



Os demonstrativos anuais de atendimento do SAC e da Ouvidoria são publicados no Portal da Transparência, até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício, pelo link:

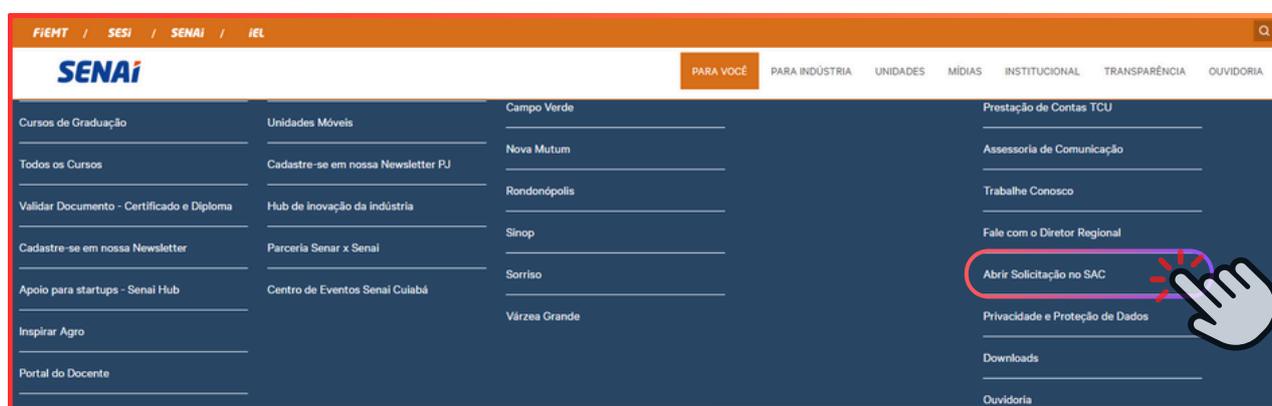
 transparencia.senaimt.ind.br/integridade#demonstrativo

Quadro comparativo dos tipos de manifestação geridas pelo SAC, Ouvidoria e Compliance:

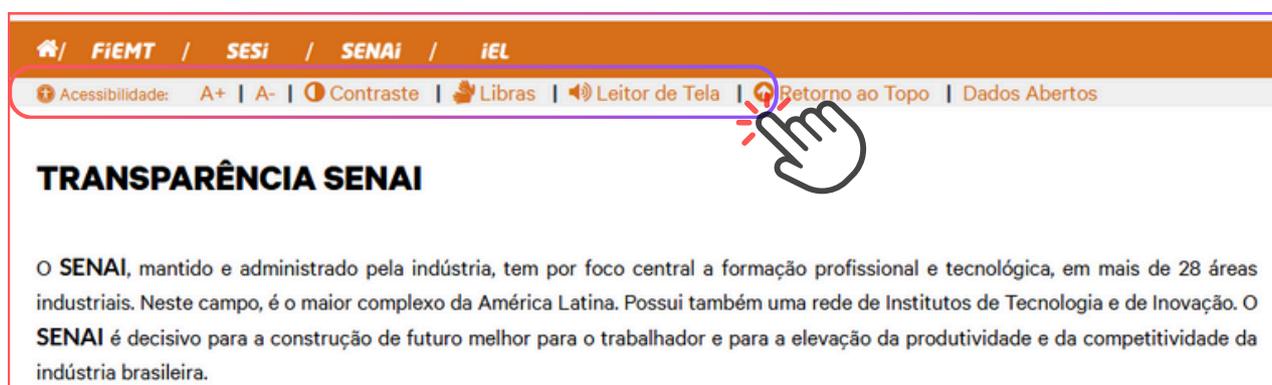


2.2. Acessibilidade

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI/MT se destaca pela facilidade de acesso e pela variedade de canais disponíveis. O link para o SAC está em destaque na página inicial dos portais institucionais e do Portal da Transparência, onde também são oferecidas opções de contato por telefone e atendimento presencial.



O portal reforça ainda o compromisso com a acessibilidade digital, disponibilizando recursos como ajuste de tamanho da página, contraste de cores, tradução em LIBRAS e leitor de tela.



Essas iniciativas, evidenciadas na imagem acima, demonstram o compromisso do SENAI/MT com a transparência, a inclusão e a proximidade com o cidadão.

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

No terceiro trimestre de 2025, o SENAI/MT manteve o compromisso com a transparência e o atendimento de qualidade aos cidadãos. Os resultados apresentados a seguir refletem o desempenho dos canais oficiais de acesso à informação, evidenciando a efetividade dos processos de resposta e o fortalecimento das práticas de governança e integridade institucional.

3.1. Atendimentos registrados

O SENAI/MT registrou, ao longo dos três primeiros trimestres de 2025, atendimentos recebidos pelos canais oficiais do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), conforme demonstrado na tabela a seguir.



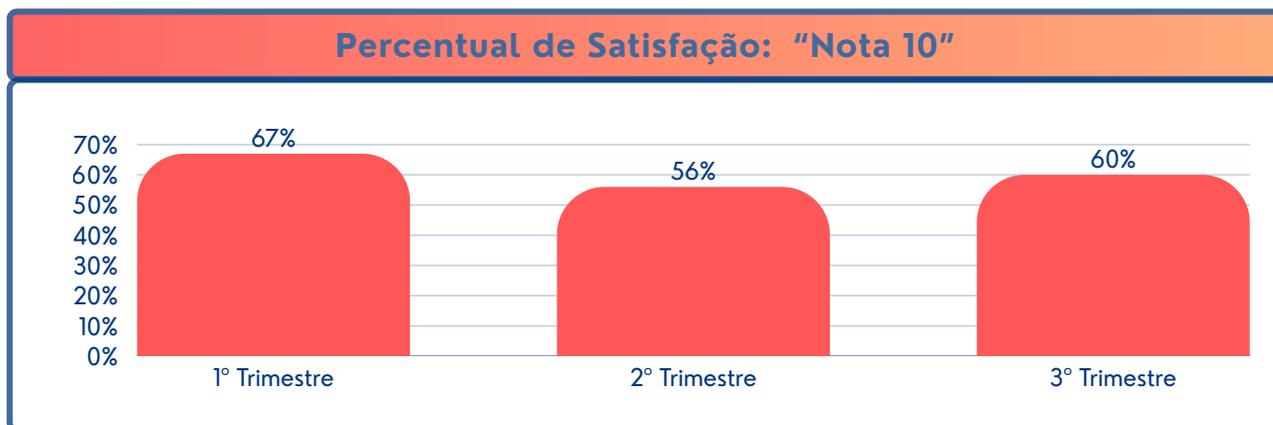
Nota: No 3º trimestre de 2025, não foi possível registrar os atendimentos via WhatsApp do SENAI/MT devido à transição de sistema. A partir do 4º trimestre, os registros passam a ser realizados na nova ferramenta, garantindo maior integração e transparência.

3.2. Status dos atendimentos via formulário

Todos os atendimentos foram respondidos dentro do prazo estabelecido, com retorno imediato aos cidadãos por meio de ligação telefônica, chatbot (WhatsApp/0800) ou e-mail.

3.3. Avaliação dos atendimentos telefônicos

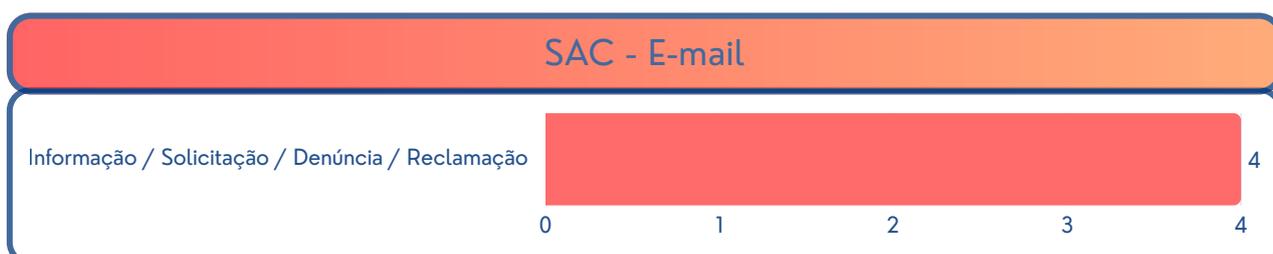
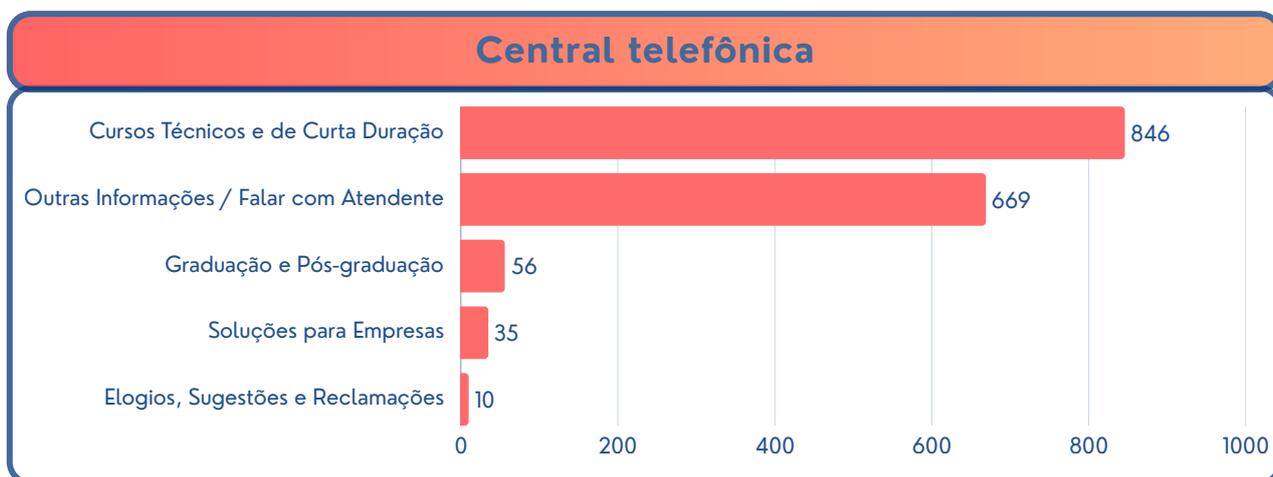
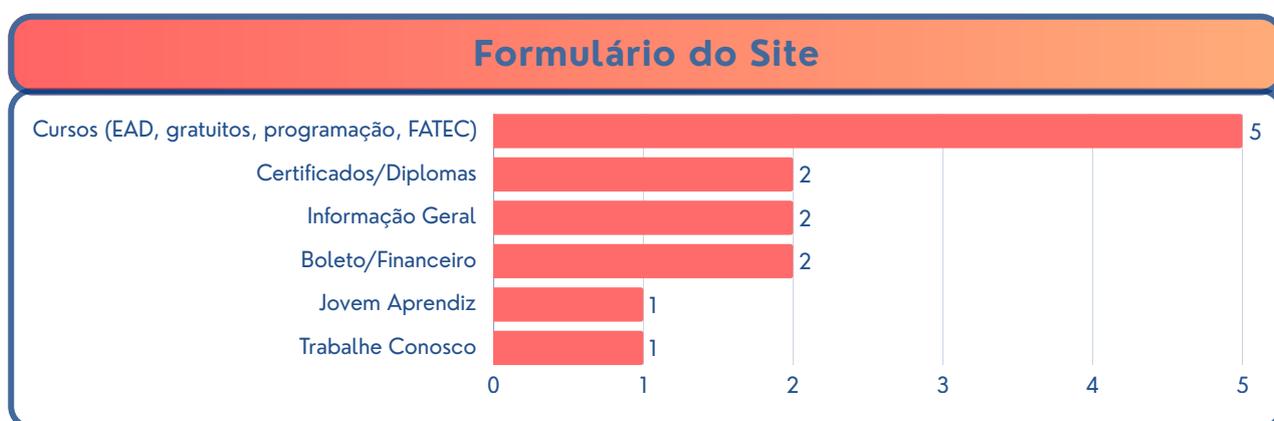
A qualidade dos atendimentos via telefone é monitorada a cada trimestre, considerando a satisfação dos usuários e o índice de respostas. Durante os três primeiros trimestres de 2025, os resultados mostram o engajamento dos cidadãos e indicam oportunidades para aprimorar ainda mais a experiência nos contatos telefônicos.



3.4. Temas e complexidade

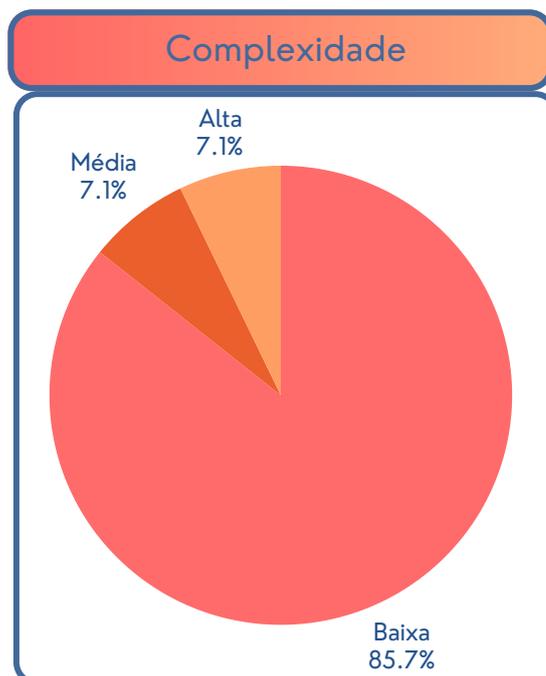
Os atendimentos realizados no terceiro trimestre de 2025 refletem o compromisso do SENAI/MT em oferecer informações claras e acessíveis aos cidadãos. A análise dos temas mais recorrentes revela o interesse do público por assuntos institucionais e educacionais, reforçando a relevância da comunicação transparente e do suporte eficiente prestado pelos canais oficiais.

- Principais motivos de contato:



- Atendimentos por complexidade:

Assim como nos trimestres anteriores, predominam os atendimentos de baixa complexidade, especialmente relacionados a cursos, certificados e informações financeiras, o que demonstra a boa estruturação dos processos e a efetividade dos canais de atendimento.



4. INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento dos pedidos de informação tem como objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade da gestão, assegurando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e das diretrizes do Programa de Compliance do SESI e do SENAI.

Por meio dos indicadores de desempenho, é possível demonstrar os resultados alcançados, identificar oportunidades de melhoria e reforçar a transparência e a confiabilidade das informações disponibilizadas.

A seguir, são apresentados os indicadores utilizados, com suas fórmulas de cálculo, resultados e polaridade de desempenho.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado	Polaridade
Efetividade	Quantidade de demandas atendidas no prazo / Total de demandas recebidas × 100	Percentual	Quanto maior, melhor
Eficácia	Quantidade de avaliações satisfatórias (conforme critério do SAC) / Total de avaliações recebidas × 100	Percentual	Quanto maior, melhor

Os resultados obtidos reforçam o compromisso das equipes do SESI e do SENAI com a transparência, a eficiência e a qualidade na gestão dos pedidos de informação. Cada indicador reflete o empenho contínuo em garantir atendimentos ágeis, precisos e alinhados às boas práticas institucionais, fortalecendo a confiança e a credibilidade junto à sociedade.

Indicador	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
% de solicitações atendidos dentro do prazo legal	100%	100%	100%
Nível de Satisfação declarado (nota 10)	67%	56%	60%

5. RECOMENDAÇÕES

No **2º trimestre de 2025**, recomendou-se:

- **Padronizar** o registro dos atendimentos;
- **Disponibilizar periodicamente dados estruturados** com tema, complexidade, meio de entrada e status;
- **Acompanhar indicadores** para subsidiar métricas alinhadas ao Programa de Compliance.

O FeChat, ferramenta de atendimento automatizado via WhatsApp que organiza e registra os contatos realizados, já se encontra em produção no SESI. No 3º trimestre, o mesmo sistema foi adquirido para o SENAI, garantindo que, a partir do 4º trimestre, todos os atendimentos estejam devidamente rastreados. Durante a transição, os registros permaneceram disponíveis nos sistemas SGI/SAC e NextIP, assegurando a continuidade do controle das informações.

Essas melhorias fortalecem a governança, padronização e transparência dos canais institucionais, em conformidade com o **Manual 1.13 – Canais de Acesso à Informação**.

6. CONCLUSÃO

No **3º trimestre de 2025**, o **SENAI/MT** manteve conformidade com a **Lei de Acesso à Informação**, demonstrando eficiência e resolutividade no atendimento aos pedidos recebidos.

Observa-se evolução na integração dos canais institucionais, com destaque para a implantação do FeChat, que ampliará a rastreabilidade e padronização dos atendimentos.

As ações em curso reforçam o compromisso com a melhoria contínua, governança e transparência, em alinhamento ao Programa de Compliance.

Relatório elaborado e publicado pela Gerência de Governança e Compliance em outubro de 2025.

