

# Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

# 2024



SENAI - DEPARTAMENTO REGIONAL - MT

# SUMÁRIO

03	Introdução
06	Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional-MT
09	Resultado e Informações Gerais
10	Resultados Apurados
11	Pontos de Melhorias para o Exercício de 2024
12	Conclusão

## 1. Introdução

O SENAI Departamento Regional de Mato Grosso vem investindo consideravelmente na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva, fortalecendo o diálogo com a sociedade.

O SENAI/MT realizou melhorias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, tais como a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, entre eles, o estabelecimento das instâncias recursais, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação.

Essas iniciativas somente reafirmaram a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação. As devidas adequações realizadas consideraram as especificidades da natureza jurídica e do modelo de gestão praticado pelo SENAI/MT.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Regional do SENAI/MT.

As melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, previram procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.



Em conformidade às exigências da LAI, foram instituídos os Responsáveis Superior e Máximo. A Ouvidoria do SENAI/MT exerce as atribuições de “Responsável Superior”, a quem compete o dever de decidir os recursos interpostos nos casos de negativa, fundamentada ou não, ou de inércia do SAC.

Já o Diretor do Departamento Regional do SENAI atua como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Há também a definição do “Responsável pelo Monitoramento”, o agente que objetiva avaliar os sistemas e processos de acesso à informação do SENAI/MT, desde o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão até a atuação das instâncias recursais.

O foco é analisar a conformidade com os dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI/MT, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

## Procedimentos de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação



A estratégia de monitoramento é pautada na avaliação do compromisso do SENAI/MT com o cidadão, na manutenção da comunicação fluida, no aperfeiçoamento contínuo de ferramentas e processos, na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais.

No primeiro trimestre de 2024, foram realizados apenas 01 (um) atendimento. No segundo trimestre não houve registro de nenhum atendimento. No terceiro trimestre, foram realizados 05 (cinco) atendimentos. Já no **quarto trimestre**, foram realizados 03 (três) atendimentos, conforme informações fornecidas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC MT, extraída do sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado).

Vale ressaltar que a análise constante neste relatório está restrita, aos pedidos de informação, classificados como **média** e **alta complexidade** <sup>1</sup>.

Pedidos de informação classificados como de baixa complexidade não foram objeto do presente monitoramento.

O presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/MT, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na

---

<sup>1</sup> Pedidos de informação de baixa complexidade: atendidos em até 2 dias úteis; média complexidade: até 7 dias úteis; pedidos de informação de alta complexidade: até 20 dias úteis.

normativa (Transparência Passiva), bem como as ações desenvolvidas na gestão dos sistemas e processos de acesso à informação no ano de 2024.

Informamos ainda, que o Programa de Compliance do SENAI/MT prevê a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, cujo objetivo é prevenir, detectar e remediar eventuais fatores que interferem no desempenho da gestão da entidade e na efetividade do Programa.

## 2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI Departamento Regional



### 2.1 SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SENAI Departamento Regional de Mato Grosso, possui um canal de acesso à informação, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, além de receber elogios e sugestões.

O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado) da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento.

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI/MT pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência do SENAI/MT  
<http://transparencia.senaimt.ind.br/sac>



Site Institucional do SENAI/MT  
<https://www.senaimt.ind.br/>



0800 777 9737 – (65) 9 9806-3806



sac@senaimt.ind.br



Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo,  
Cuiabá-MT-CEP 78.049-940 - Horário de Funcionamento - 8h às 12h e 14h às 18h

## 2.2 Ouvidoria

Já a Ouvidoria do SENAI Departamento Regional/MT é responsável por mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além dessas atribuições, foi designada pela Portaria Conjunta do Sistema FIEMT nº 040/2022 para exercer o papel de Responsável Superior, a quem cabe decidir, em grau de recurso, os casos em que o SAC negue, de forma fundamentada ou não, o acesso à informação.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI/MT pelos seguintes meios de comunicação:



Site da Transparência do SENAI/MT

<http://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria>



Site Institucional do SENAI/MT

<https://www.senaimt.ind.br/>



(65) 3611-1629



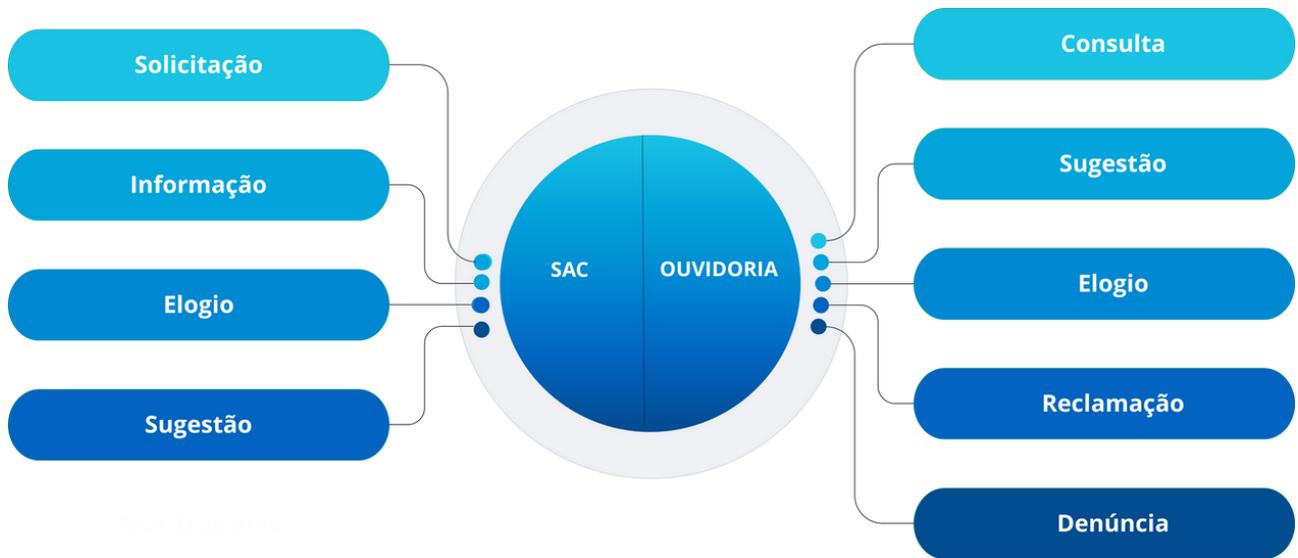
[ouvidoria@sesisenaimt.ind.br](mailto:ouvidoria@sesisenaimt.ind.br)



Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT - CEP 78049-940 - Horário de Funcionamento - 08h às 12h e 14h às 18h

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/MT, no link do SAC (<http://transparencia.senaimt.ind.br/sac>), por meio de inserção do número de protocolo recebido pelo cidadão quando do registro do seu pedido de informação no respectivo site.

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



## 2.3 Processo de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI Departamento Regional, pode ser compreendido, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

Os demonstrativos podem ser visualizados por meio do link: <http://transparencia.senaimt.ind.br/integridade>

## 3. Resultados e Informações Gerais

### 3.1 Melhorias realizadas nos Canais de Acesso à Informação

O Departamento Nacional realizou reuniões com todos os Departamentos Regionais para orientar quanto às adequações necessárias ao atendimento da Transparência Passiva, bem como, disponibilizou manuais com as orientações.



Nessa perspectiva, o Departamento Regional de Mato Grosso, implantou uma série de ações de aperfeiçoamento, vejamos:

- Transformação do conceito de Serviço de Atendimento ao cliente para Serviço de Atendimento ao Cidadão.
- Implantação do sistema SAC, bem como, a reformulação da página do SAC no portal da Transparência.
- Revisão do normativo interno.

## **3.2 Resultados e Informações Gerais 2024**

No primeiro trimestre de 2024, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC do SENAI/MT, realizou apenas 01 (um) atendimento de "trabalhe conosco", sendo este classificado como média complexidade. No segundo e terceiro trimestres, o SAC realizou 02 (dois) atendimentos dessa natureza, sendo um em cada trimestre. Já no quarto trimestre de 2024, o SAC do SENAI/MT registrou 01 (um) atendimento de "Certificado/Diploma" classificado de alta complexidade e 02 (dois) atendimentos de "Elogio" e "Solicitação" classificados de média complexidade, totalizando, no ano de 2024, 05 (cinco) atendimentos classificados como média complexidade e 01 (um) de alta complexidade.

Os pedidos de média complexidade são atendidos no prazo máximo de até 07 (sete) dias úteis e os pedidos de alta complexidade são atendidos no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis.

O meio de comunicação utilizado pelo cidadão foi o portal da Transparência, que por sua vez está integrado ao sistema SGI (Sistema de Gestão Integrado) da organização.

## **4. Resultados apurados**

### **4.1 Quantidade de pedidos de informação atendimento no prazo.**

Os pedidos de informação objetos do nosso escopo de monitoramento, foram atendidos dentro do prazo previsto para resposta ao cidadão, ou seja, os atendimentos foram realizados em até 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento do pedido.

Tal fato demonstra o empenho em melhor atender as questões encaminhadas pelo cidadão ao SENAI/MT, adicionam-se ainda, as melhorias nos processos e ferramentas de gestão do SAC em 2024.

### **4.2 Quantidade de pedidos de informação com apresentação de recurso**

Em 2024, não foram apresentados recursos por negativa de acesso às informações solicitadas via SAC do SENAI/MT, sendo todos os pedidos resolvidos na esfera do Serviço de

Atendimento ao Cidadão - SAC. Novamente, observa-se que o cidadão teve sua demanda atendida, sem ter sido necessário recorrer às instancias recursais para o atendimento de solicitação.

### **4.3 Acessibilidade**

Outro aspecto observado, é o fácil acesso do usuário ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC via portais institucionais. O link do SAC encontra-se na primeira página dos portais do SENAI/MT.

No portal da transparência do SENAI/MT, também contempla o link do SAC, sendo disponibilizado ainda o contato via telefone e atendimento presencial.

Importante registrar ainda, que o portal da transparência do SENAI, possui os seguintes mecanismos de acessibilidade: possibilidade de aumento e diminuição da página, contraste, LIBRAS e leitor de tela, proporcionando o acesso das informações a todos os cidadãos.

## **5. Pontos de Melhorias para o Exercício de 2024**

Conforme demonstrado no relatório, o SENAI/MT realizou vários movimentos internos voltados ao aperfeiçoamento do processo de atendimento aos pedidos de informação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Considerando os documentos e informações enviadas pelas áreas gestoras, não foram observados fatores que comprometessem o acesso às informações e o atendimento das demandas direcionadas pelo cidadão ao SENAI/MT, considerando as fases de registro e tratamento, bem como o cumprimento de prazos e respostas prestadas.

Foram observadas algumas medidas de melhorias a serem consideradas para o aprimoramento do SAC, vejamos:

Manutenção do processo de aperfeiçoamento da ferramenta de gestão utilizada, no que se refere às parametrizações necessárias para geração e emissão automática de relatórios gerenciais analíticos e sintéticos, com diferentes tipos de informações simultaneamente, que permitam maior celeridade no processo de reporte.

Outra melhoria a ser avaliada pela área gestora é a implantação de Pesquisa de Satisfação no final do atendimento, no canal de comunicação do SAC/MT constante no portal institucional e da Transparência do SENAI/MT (formulário eletrônico - SGI), possibilitando o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de

protocolo, a fim de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação.

Com o objetivo de realizar um melhor acompanhamento no desempenho das atividades dos canais de acesso à informação, sugerimos ainda, que a área gestora avalie a possibilidade de implantação de indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos. Exemplo: Percentual de Atendimento dentro do prazo; Percentual de solicitações escaladas para as instâncias recursais; Percentual de satisfação do solicitante pelo atendimento. Com a realização do monitoramento de atividades dos canais de acesso, percebemos que neste ano, a área gestora pelo Serviço de Atendimento do Cidadão, realizou as ações para a implantação das melhorias sugeridas acima.

As ações de monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação do SENAI/MT abarcará, para os próximos ciclos, o acompanhamento das iniciativas e de seus resultados.

## **6. Conclusão**

O SENAI/MT vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto aos pedidos de informação. Utilizando ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão.

Os resultados demonstraram que todos os pedidos de informação avaliados no escopo de monitoramento foram resolvidos no âmbito do SAC, sem recursos apresentados pelo demandante.

Em síntese, salvo as considerações apresentadas no item 5 - "Pontos de Melhorias para o exercício de 2024", os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatório.

O presente relatório foi elaborado e publicado pela Gerência de Jurídica e Compliance em 31 de janeiro de 2025.