Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso a Informação

Julho – Setembro / 2026

SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Departamento Regional - MT

GC Sistema FIEMT

Gerência de Governança e Compliance

SUMÁRIO

03 INTRODUÇÃO

04 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

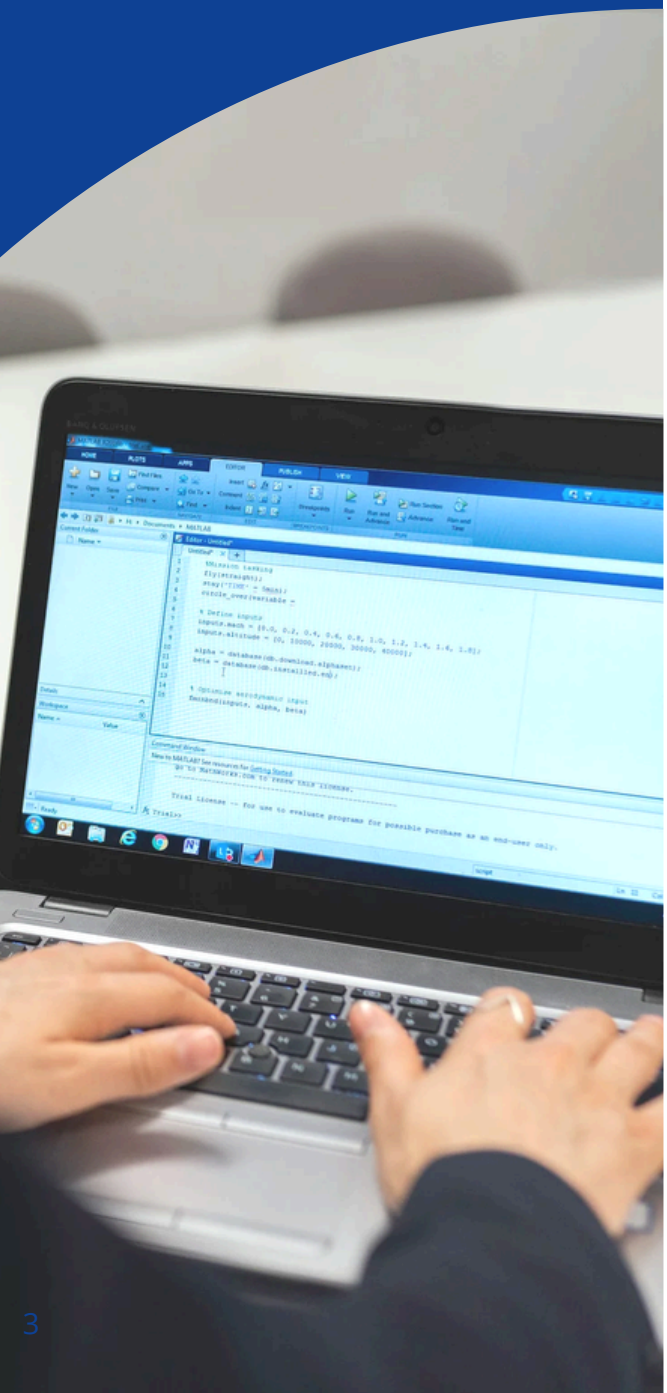
07 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

11 INDICADORES DE DESEMPENHO

13 EVOLUÇÃO DA GESTÃO E RECOMENDAÇÕES

14 CONCLUSÃO

SENAI



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 a Diretora 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

Site da Transparência:
transparencia.senaimt.ind.br/sac

Site Institucional:
senaimt.ind.br/

Telefones:
0800 777 9737
(65) 99806 3806

E-mail:
sac@senaimt.ind.br

OUVIDORIA

Site da Transparência:
transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria

Site Institucional:
senaimt.ind.br/

Telefone:
0800 8110 8532

E-mail:
sfiemt@contatoseguro.com.br

OUVIDORIA EXTERNA (Canal sigiloso e ético)

Site da Transparência:
https://contatoseguro.com.br/sfiemt

Telefone:
0800 8110 8532

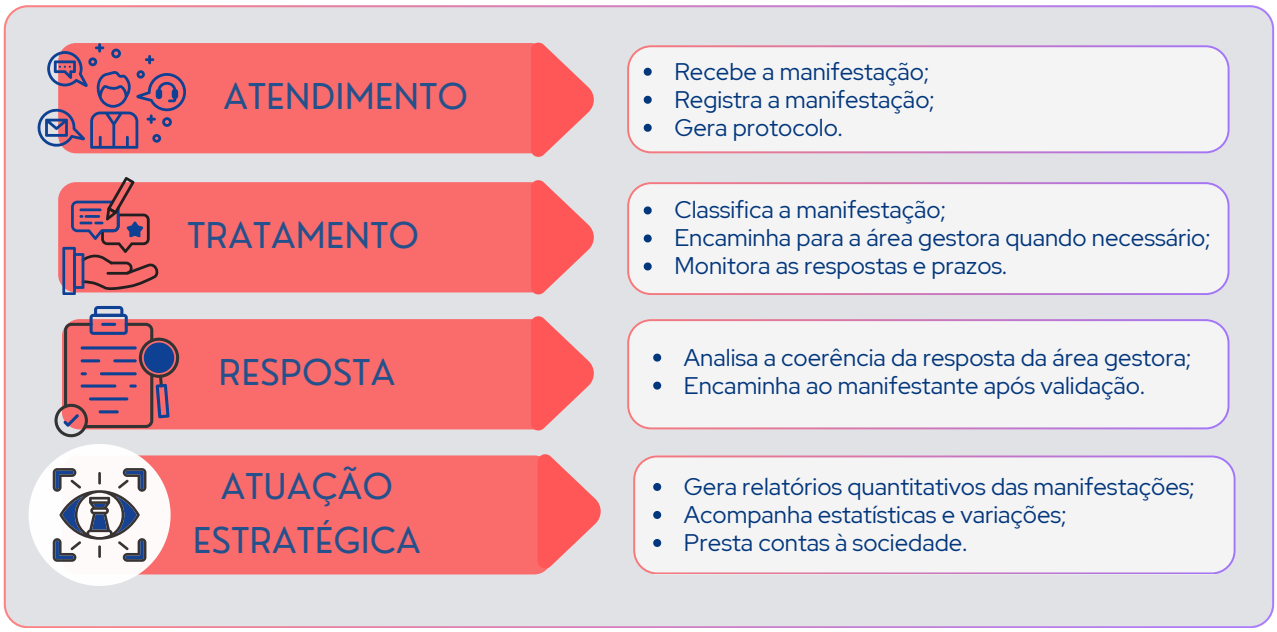
E-mail:
sfiemt@contatoseguro.com.br

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).

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

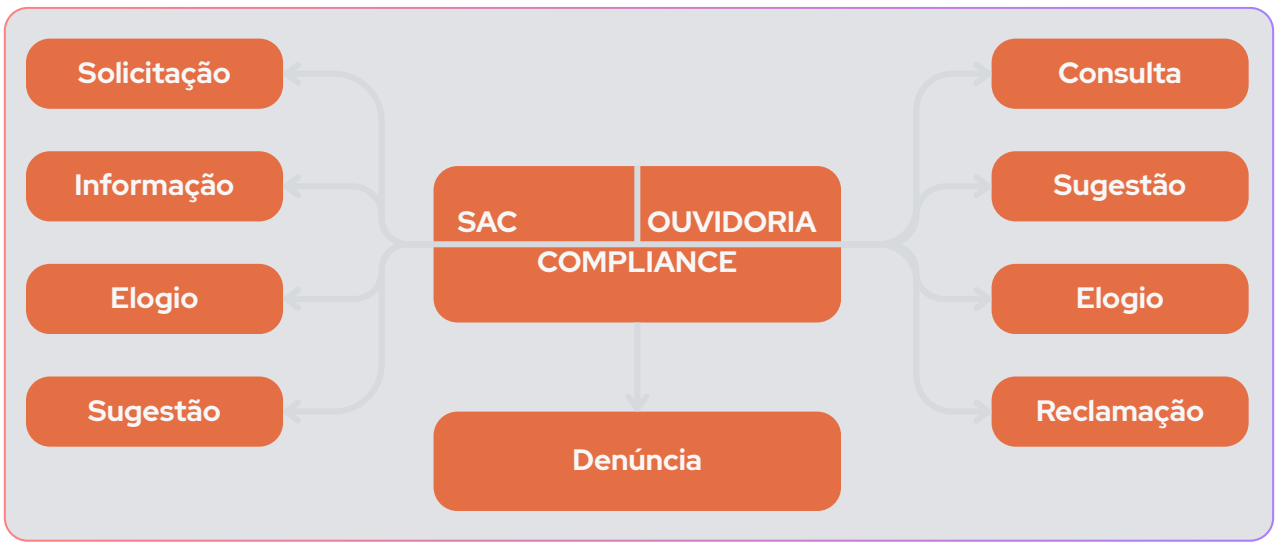
O processo de atendimento é composto por etapas sequenciais que asseguram agilidade e transparência:



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:

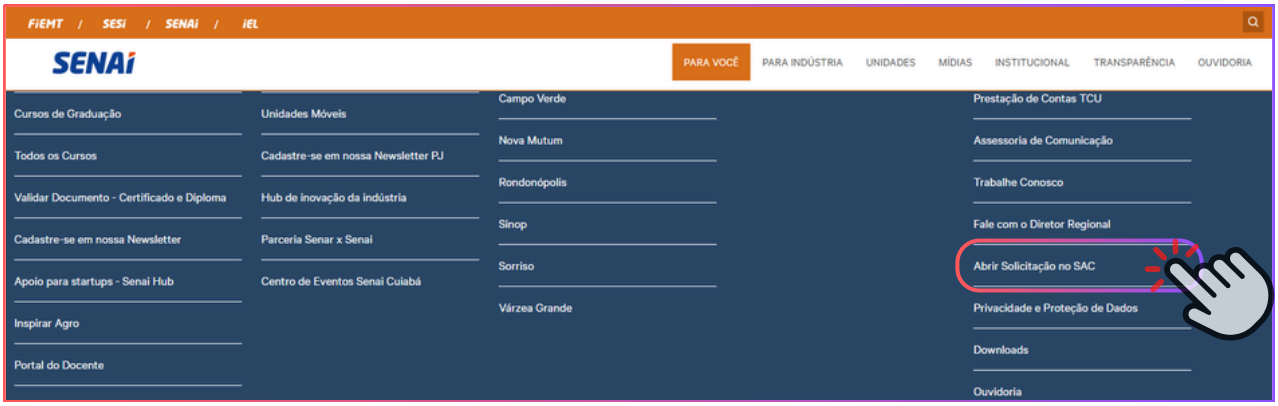
transparencia.senaimt.ind.br/integridade#demonstrativo

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

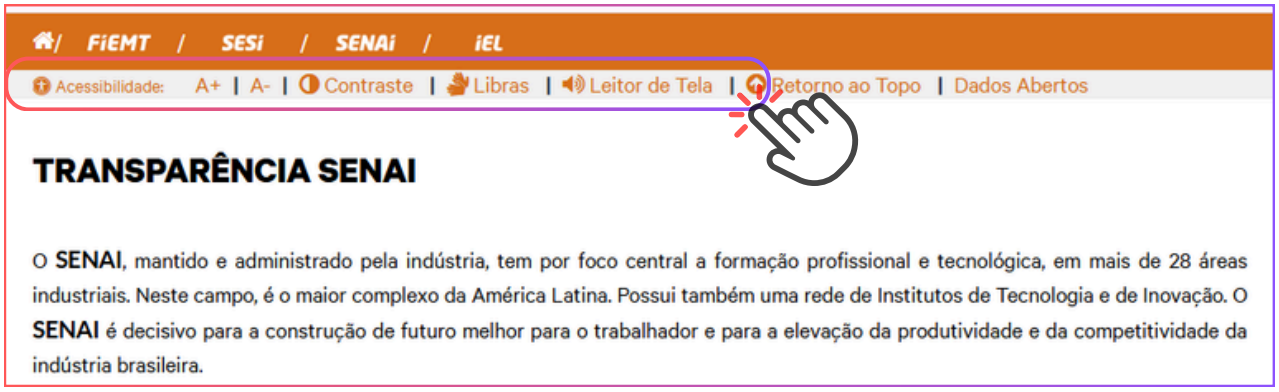


2.2. Acessibilidade

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

Nos 1º, 2º e 3º trimestre de 2026, 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. Resultados acumulados

O SENAI/MT registrou, no 1º e 2º trimestre 2026, um total de 6.905 atendimentos recebidos pelos canais oficiais do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), sendo 22 pelo Portal e E-mail, 2.492 pela Central Telefônica e 4.391 pelo WhatsApp.

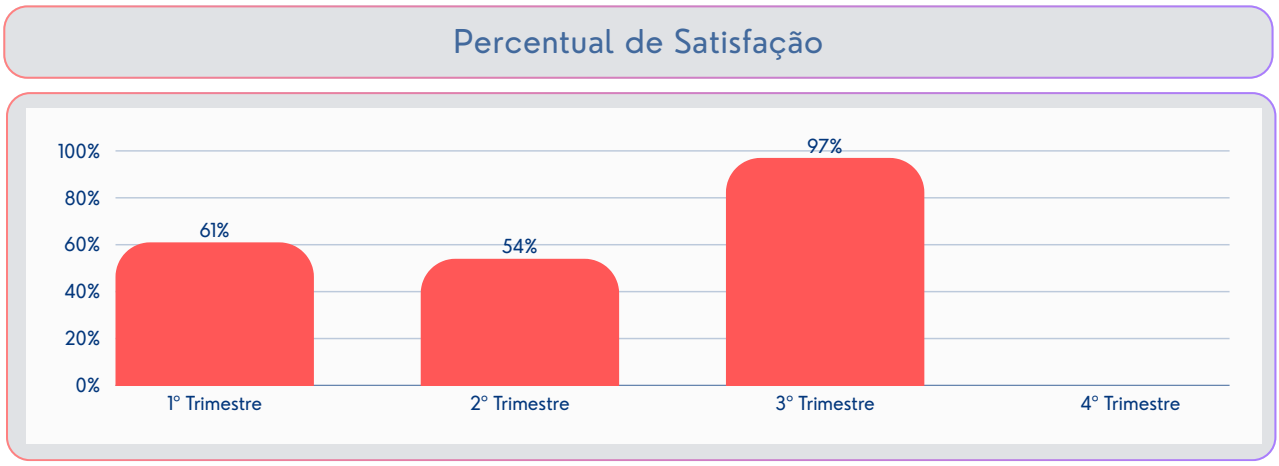
No 3º trimestre de 2026, foram registrados 3.177 atendimentos pelos mesmos canais, sendo 8 pelo Portal e E-mail, 693 pela Central Telefônica e 2.476 pelo WhatsApp.

Nota: *O WhatsApp consolidou-se como a principal via de acesso, o que justifica o investimento tecnológico realizado no período.*

O índice de resolutividade em primeira instância manteve-se elevado, garantindo que o cidadão recebesse a informação sem a necessidade de abertura de processos complexos.

3.2. Percepção do Cidadão e Eficácia do Atendimento

A qualidade dos atendimentos é monitorada a cada trimestre, considerando a satisfação dos usuários e o índice de respostas. Durante os 1º, 2º e 3º Trimestres de 2026, os resultados mostram o engajamento dos cidadãos e indicam oportunidades para aprimorar ainda mais a experiência nos atendimentos através dos nossos canais.



Nota: *Considera-se avaliação satisfatória a pontuação máxima atribuída pelo usuário em cada canal (Nota 10 no 0800 e Nota 5 no WhatsApp).*

3.3. Percepção de Valor: Relatos e Feedbacks do Usuário

Esta seção apresenta a percepção direta do cidadão sobre o atendimento do SENAI/MT. Os relatos positivos confirmam a eficácia das diretrizes de qualidade monitoradas, enquanto os pontos de atenção identificados validam a importância do rigoroso controle de prazos e fluxos estabelecido para eliminar gargalos operacionais e garantir a agilidade que a sociedade espera.

O que o Cidadão valoriza (Destaques)

- *"Um ótimo atendimento. Atendente maravilhosa, parabéns!"*
- *"É uma ótima instituição de ensino."*
- *"Muito bom."*

Sentimento do Atendimento

Abaixo, as expressões que mais se destacaram nas avaliações do 1º trimestre. O foco em termos de excelência reflete o reconhecimento da marca, enquanto a identificação de pontos de melhoria orienta o aperfeiçoamento constante dos nossos canais.



3.4. Perfil das Demandas e Análise de Atendimento

Este tópico detalha os temas que motivaram o contato dos cidadãos com o SENAI/MT em 2026. A análise do perfil das demandas é fundamental para que a instituição compreenda as necessidades da sociedade e da indústria, permitindo uma gestão proativa da informação.

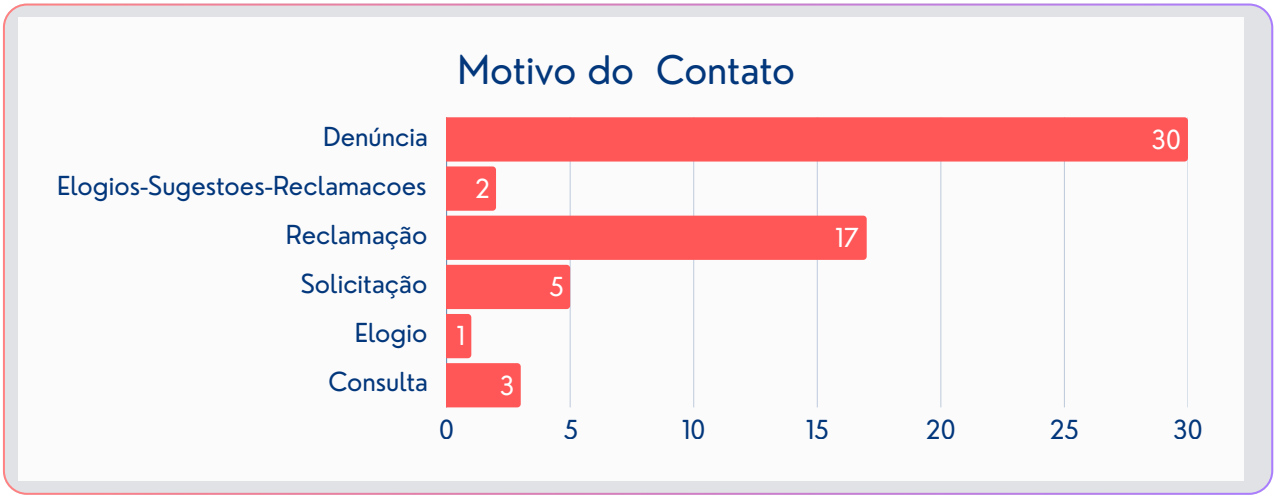
A estruturação desses dados, sob a supervisão da Gerência de Governança e Compliance, assegura que a diversidade de assuntos – que variam de cursos técnicos a ensaios laboratoriais – seja devidamente categorizada e monitorada em todos os canais.

3.4.1. Principais Assuntos e Temas de Interesse (2026)

Neste tópico, analisamos a tipologia das demandas recebidas, o que permite compreender as principais necessidades de informação do cidadão e a eficácia da Transparência Passiva.

Os dados revelam que o maior volume de busca concentra-se no eixo de Educação Profissional, com destaque para cursos de curta duração, aprendizagem industrial e suporte técnico ao UniSenai.

O gráfico abaixo nos mostra as interações do 3º Trimestre de 2026, evidenciando a distribuição por categoria:



3.4.2. Níveis de Complexidade

A classificação das demandas por nível de complexidade segue os critérios técnicos estabelecidos no Manual de Orientações. Essa padronização nacional permite mensurar o esforço operacional necessário para cada resposta, garantindo que o atendimento não apenas cumpra os prazos legais, mas também observe o rigor técnico exigido pela natureza de cada solicitação.

A aplicação desses critérios é monitorada pela **Gerência de Governança e Compliance**, assegurando que a triagem realizada pela área gestora esteja em total conformidade com as normas institucionais.

A distribuição das demandas demonstra a alta capacidade de resolutividade do SENAI MT em temas recorrentes e a segurança no tratamento de questões complexas:

A predominância de atendimentos de baixa complexidade, sob o constante monitoramento de conformidade, confirma que a estrutura operacional está alinhada aos requisitos de transparência e agilidade. Para a liderança, esse dado valida que o modelo de atendimento atual é robusto e capaz de absorver grandes volumes de demanda com a segurança institucional necessária.

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
Efetividade (Prazo)	(Demandas atendidas no prazo / Total recebido) x 100	Quanto maior, melhor
Eficácia (Qualidade)	(Avaliações satisfatórias / Total de avaliações) x 100	Quanto maior, melhor

Os resultados obtidos reforçam o compromisso das equipes 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	4º Trimestre
% de solicitações atendidos dentro do prazo legal	100%	100%	100%	-
Nível de Satisfação	61%	98%	97%	-

Nota: *Considera-se avaliação satisfatória a pontuação máxima atribuída pelo usuário em cada canal (Nota 10 no 0800 e Nota 5 no WhatsApp).*

A manutenção do índice de **100% de efetividade** no 3º Trimestre de 2026 ratifica o compromisso com a agilidade na entrega da informação. A evolução dos índices de satisfação ao longo do ano demonstra a assertividade das melhorias tecnológicas e processuais implementadas, consolidando os canais de Transparência Passiva como ferramentas seguras e eficientes de interação com a sociedade.

5. EVOLUÇÃO DA GESTÃO E RECOMENDAÇÕES

Este capítulo apresenta as melhorias implementadas e o monitoramento das recomendações que visam fortalecer a transparência e a segurança institucional no SENAI/MT.

5.1. Melhorias

O exercício de 2025 foi marcado pela modernização dos canais de atendimento. Sob a liderança da Gerência de Vendas, o SENAI/MT iniciou a transição para um modelo de atendimento 100% rastreável.

Melhoria Proposta	Ação Realizada (Gerência de Vendas)	Status
Modernização do WhatsApp	Aquisição e início da implantação do sistema FeChat, alinhando o SENAI aos melhores padrões de atendimento digital.	Concluído
Padronização de Registros	Unificação das demandas via sistema, eliminando a dependência de formulários externos e processos manuais.	Concluído
Garantia de Rastreabilidade	Estruturação de relatórios que permitem o rastreio integral (data, hora, canal e atendente) das interações.	Concluído

A implantação do sistema FeChat no SENAI MT permite que os dados de Transparência Passiva permaneçam integralmente rastreáveis nos relatórios extraídos dos sistemas SGI/SAC, NextIP e FeChat.

Esta evolução, se mantém para 2026 e é acompanhada pelo rigor do monitoramento de conformidade, assegura que a prestação de contas à sociedade seja fundamentada em informações íntegras e auditáveis. A modernização liderada pela área gestora incorpora os critérios de segurança institucional necessários para o fortalecimento do Programa de Compliance e para o atendimento pleno das normas vigentes.

6. CONCLUSÃO

O SENAI MT vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto ao monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação, cumprindo nos 1º, 2º e 3º TrimestreS **100% de eficácia** nos prazos da LAI. Este êxito, impulsionado pela modernização do sistema FeChat, reflete o cumprimento dos requisitos técnicos de rastreabilidade e o rigor do monitoramento, que tornaram os dados plenamente auditáveis. Em 2026, o foco tem sido a integração da Ouvidoria, elevando ainda mais o patamar de transparência e prestação de contas do SENAI MT perante a sociedade.

Relatório elaborado e publicado pela Gerência de Governança e Compliance em Outubro de 2026.



SENAI Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial