

Relatório de Monitoramento de atividades dos Canais de Acesso à Informação

2º Trimestre 2025

SENAI - DEPARTAMENTO REGIONAL - MT

SUMÁRIO

03

Introdução

05

Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI
Departamento Regional-MT

08

Resultado e Informações Gerais

09

Resultados Apurados

10

Pontos de Melhorias para o Exercício de 2025

11

Conclusão

1.Introdução

O SENAI Departamento Regional de Mato Grosso vem investindo 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 tem realizado 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 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 Lei de Acesso à Informação - 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 Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC.

Já o Diretor do Departamento Regional do SENAI/MT 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.



2. Sistemas e Processos de Acesso à Informação do SENAI

Departamento Regional

2.1 Canais de acesso à informação

O SENAI Departamento Regional de Mato Grosso disponibiliza, como canais oficiais de acesso à informação, o **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** e a **Ouvidoria**.

2.2 SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O SAC é responsável por receber e responder aos pedidos de informação, além de registrar sugestões, dúvidas e elogios encaminhados pela sociedade.

O processo está sendo integrado ao **Sistema de Gestão Integrado (SGI)**, que permite o acompanhamento completo do fluxo de atendimento e garante rastreabilidade das respostas.

Meios de acesso e contatos disponíveis

- **Site da Transparência do SENAI/MT** <http://transparencia.senaimt.ind.br/sac>
- **Site Institucional do SENAI/MT** <http://www.senaimt.ind.br/>
- **Telefones:** 0800 777 9737 – (65) 9 9806-3806
- **E-mail:** sac@senaimt.ind.br
- **Endereço:** 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.

2.3 Ouvidoria

A Ouvidoria atua como canal institucional para o recebimento de sugestões, elogios, reclamações, consultas e denúncias. Desde **13 de fevereiro de 2025**, a **Coordenação de Compliance e Proteção de Dados** passou a ser responsável por receber e mediar manifestações externas relacionadas a denúncias, por meio da Ouvidoria Externa.

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

Meios de acesso à Ouvidoria:

- Site da Transparência:

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

- Site Institucional: <https://senaimt.ind.br/>
- Telefone: 0800 810 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

Horário de Funcionamento - 8h às 12h e 14h às 18h.

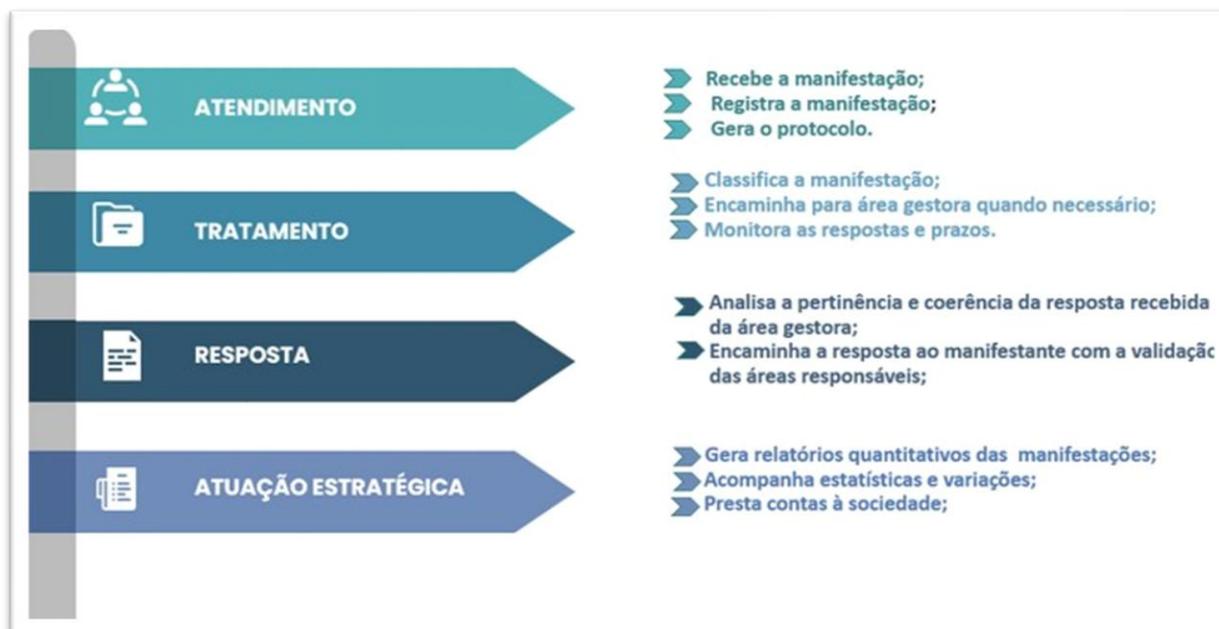
Ouvidoria Externa – Atendimento sigiloso e ético:

- Site: <https://contatoseguro.com.br/sfiemt>
- Telefones: 0800 8110 8532
- E-mail: sfiemt@contatoseguro.com.br
- Atendimento presencial (com agendamento)

Para apresentar recurso ao SAC, o cidadão deve acessar o link da Ouvidoria no Portal da Transparência e informar o número de protocolo gerado no pedido inicial.

2.4 Processo de atendimento simplificado

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

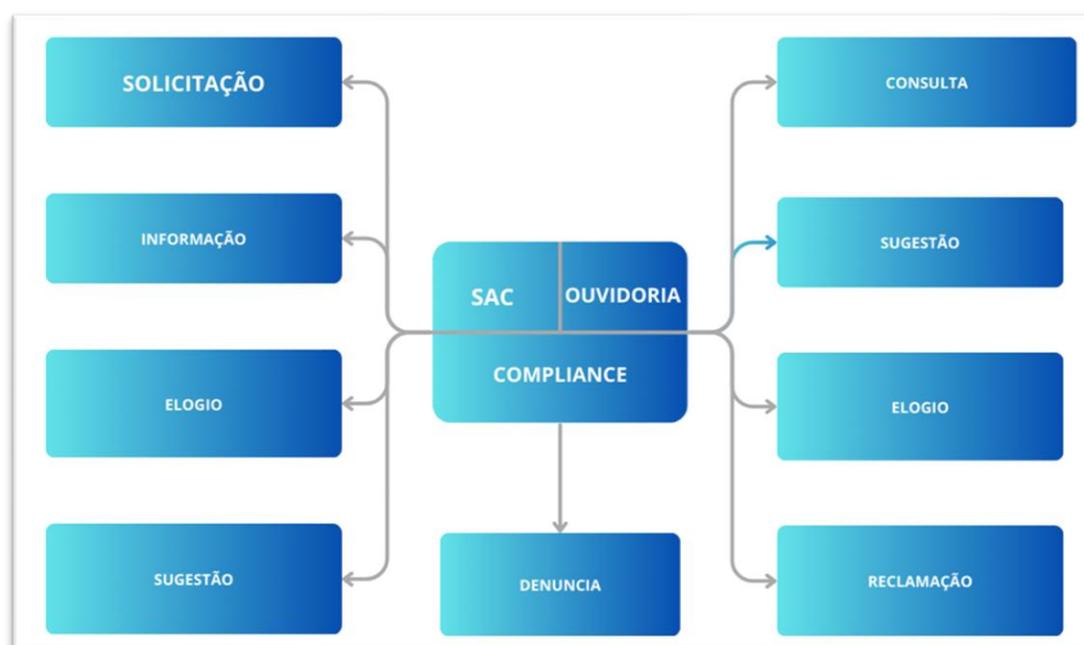


A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

Os demonstrativos podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.senaimt.ind.br/integridade#demonstrativo>

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



3. Resultados e Informações Gerais

3.1 atendimentos registrados

Durante o primeiro semestre de 2025, o SENAI/MT registrou os seguintes atendimentos nos canais oficiais de acesso à informação:

Canal	1º	2º
	Trimestre	Trimestre
Formulário Site da Transparência	6	10
Central Telefônica	754	1.101
Whatsapp	583	1.192
Ouvidoria	11	5

3.2 Status dos atendimentos via formulário

Todos os pedidos recebidos via formulário foram concluídos dentro do prazo legal:

Trimestre	Finalizados no Prazo	Pendentes	Em Recurso
1º Trimestre	6	0	0
2º Trimestre	10	0	0

3.3 Avaliação dos atendimentos telefônicos

Trimestre	% Avaliação nota 10	Não responderam
1º Trimestre	67%	20%
2º Trimestre	56%	10%

3.4 Temas e complexidade

Os atendimentos, tanto do 1º quanto do 2º Trimestre, trataram de Informações institucionais, como:

- Certificados/Diplomas
- Informação de Cursos

Todos foram classificados como **baixa complexidade**.

4. Resultados apurados

Mesmo em fase de construção dos indicadores institucionais de monitoramento, alguns dados já permitem avaliar o desempenho da gestão dos pedidos de informação no primeiro semestre de 2025:

Indicador	Resultado	Observação
% de pedidos atendidos dentro do prazo legal	100%	Todos os pedidos foram concluídos em até 20 dias úteis
% de pedidos com apresentação de recurso	0%	Nenhum recurso foi interposto até o momento
% de atendimento resolvido na 1ª instância (SAC)	100%	Nenhuma demanda evoluiu para instância recursal
Nível de satisfação declarado (nota 10 nas ligações avaliadas)	61%	Considerando apenas as avaliações recebidas por telefone de janeiro a junho, atribuíram nota máxima (10) ao serviço prestado.

4.1 Análise geral

Os dados reforçam a efetividade do atendimento prestado pelo SAC do SENAI/MT no período monitorado. Todos os pedidos foram concluídos no prazo, sem necessidade de acionamento das instâncias recursais. O percentual de satisfação, embora tenha oscilado no segundo trimestre, indica percepção positiva dos usuários que avaliaram o atendimento.

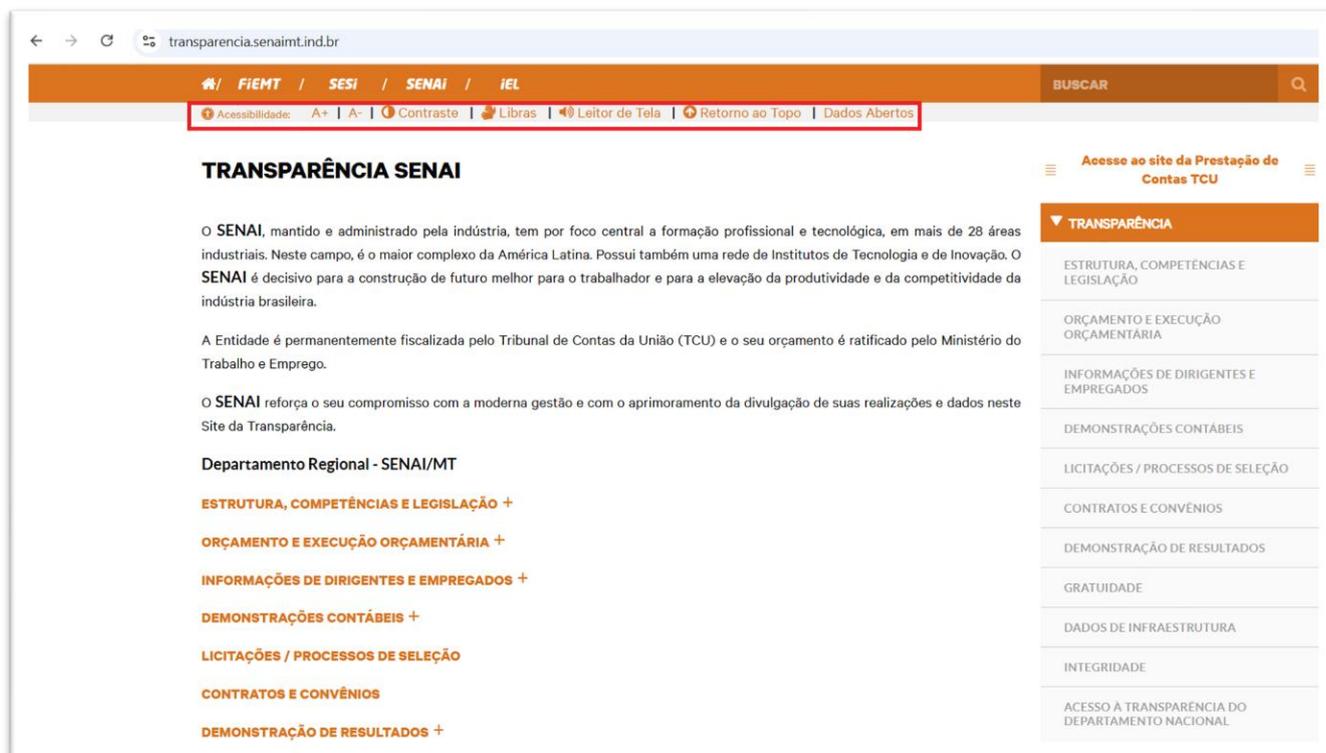
A estruturação de novos indicadores está em andamento, com base nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação e do Programa de Compliance.

4.2 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/MT 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, conforme destacado em vermelho na imagem abaixo.



5. Recomendações

Foi realizada, no período, reunião com a área responsável pelo atendimento aos pedidos de informação, com o objetivo de reforçar as diretrizes da Transparência Passiva e alinhar as informações necessárias ao processo de monitoramento institucional.

Como encaminhamento, recomendou-se:

- A **padronização do registro das informações** referentes aos atendimentos realizados;
- A **disponibilização periódica de dados estruturados**, com identificação do tema, complexidade, meio de entrada e status de conclusão;
- O **acompanhamento regular de indicadores**, visando subsidiar a

construção de métricas institucionais alinhadas ao Programa de Compliance.

Essas ações têm como finalidade garantir a rastreabilidade, aprimorar a análise dos dados e permitir a evolução do monitoramento de forma sistematizada, eficiente e conforme os requisitos normativos aplicáveis.

6. Conclusão

O SENAI/MT demonstrou conformidade com as obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação, apresentando resultados positivos no atendimento aos pedidos recebidos durante o primeiro semestre de 2025.

Todos os registros monitorados foram concluídos dentro do prazo legal, sem necessidade de acionamento das instâncias recursais. As respostas foram prestadas com resolutividade no âmbito do SAC, reforçando a eficiência do processo de atendimento adotado. Também se observa uma percepção favorável por parte dos cidadãos que avaliaram o atendimento telefônico.

Com base na análise realizada, recomenda-se o aprimoramento do processo de coleta e consolidação das informações de atendimento, bem como a estruturação de indicadores institucionais para fortalecer o monitoramento contínuo. Essas ações contribuirão para a melhoria da rastreabilidade, análise de dados e alinhamento às diretrizes do Programa de Compliance.

O presente relatório foi elaborado e publicado pela Gerência de Governança e Compliance em Julho de 2025.