

Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso a Informação

Janeiro - Dezembro / 2025

SENAI Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial

Departamento Regional - MT



**GOVERNANÇA E
COMPLIANCE**

SUMÁRIO

03 INTRODUÇÃO

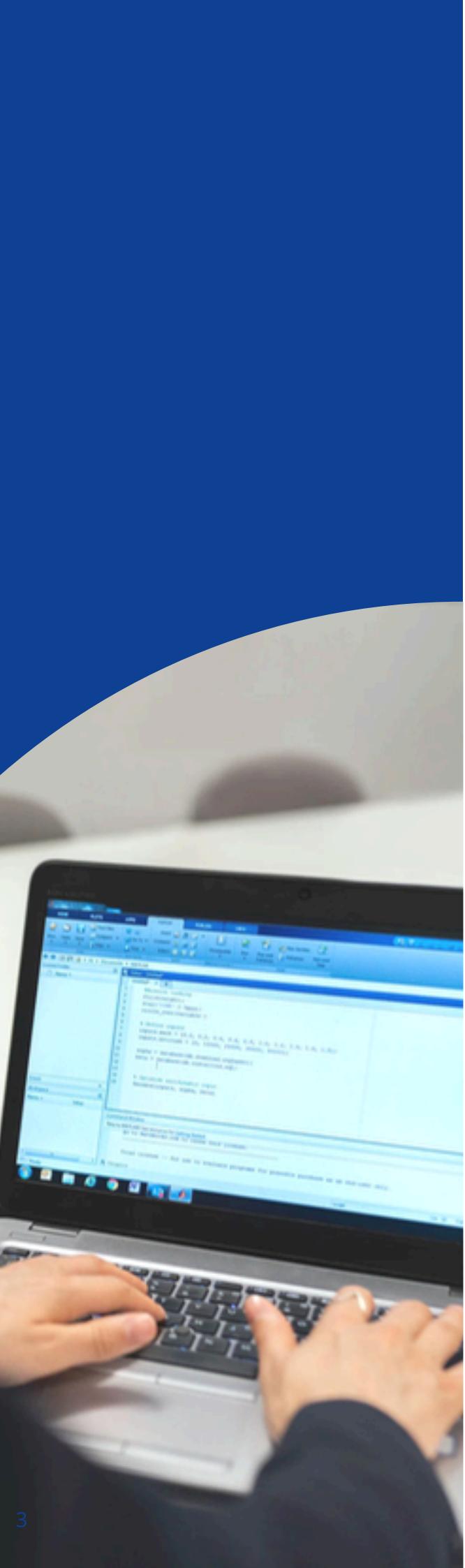
04 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO

07 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

11 INDICADORES DE DESEMPENHO

13 EVOLUÇÃO DA GESTÃO E RECOMENDAÇÕES

14 CONCLUSÃO



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 **Ovidoria**, 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 Transparéncia: 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 Transparéncia: transparecia.senaimt.ind.br/ouvidoria  Site Institucional: senaimt.ind.br/  Telefone: 0800 8110 8532  E-mail: sfimt@contatoseguro.com.br	OUVIDORIA EXTERNA (Canal sigiloso e ético)  Site da Transparéncia: https://contatoseguro.com.br/sfimt  Telefone: 0800 8110 8532  E-mail: sfimt@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:

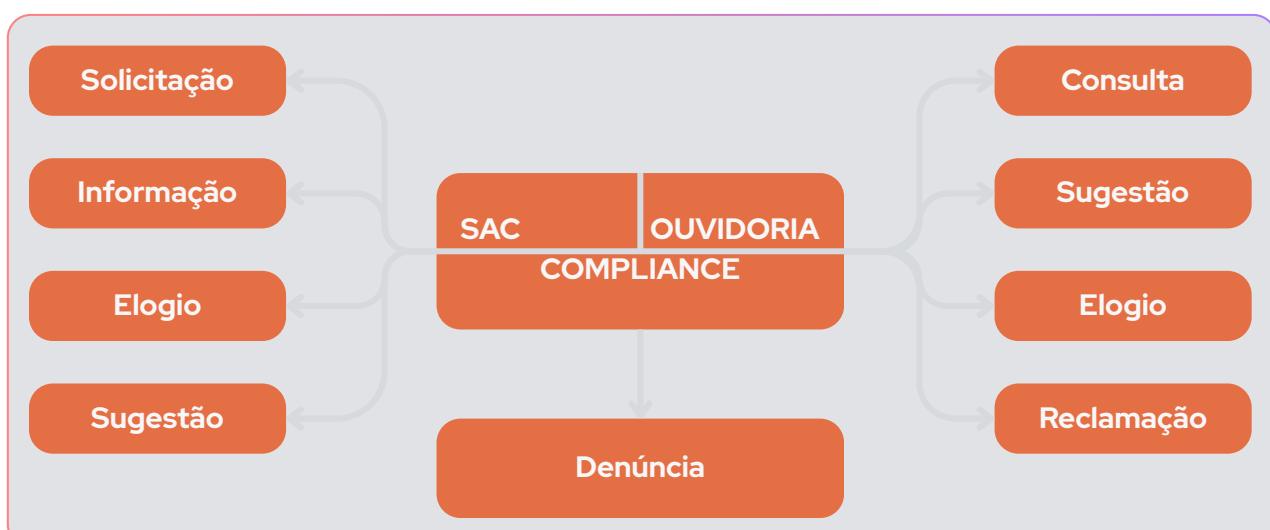


Os demonstrativos anuais de atendimento do SAC e da Ouvidoria são publicados no Portal da Transparéncia, até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício, pelo link:



transparencia.senaiamt.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.

The screenshot shows the top navigation bar of the SENAI website. On the left, there are links for FiEMT, SESI, SENAI, and iEL. In the center, there is a search bar. On the right, there are links for 'PARA VOCÊ' (For You), 'PARA INDÚSTRIA' (For Industry), 'UNIDADES' (Units), 'MÍDIA' (Media), 'INSTITUCIONAL' (Institutional), 'TRANSPARÊNCIA' (Transparency), and 'OUVIDORIA' (Oversight). Below this, there are several sections: 'Cursos de Graduação', 'Todos os Cursos', 'Validar Documento - Certificado e Diploma', 'Cadastre-se em nossa Newsletter', 'Apoio para startups - Senai Hub', 'Inspirar Agro', and 'Portal do Docente'. To the right, there are sections for 'Unidades Móveis' (Campus Mobile) listing 'Campo Verde', 'Nova Mutum', 'Rondonópolis', 'Sinop', 'Sorriso', and 'Várzea Grande'. Further right are links for 'Prestação de Contas TCU', 'Assessoria de Comunicação', 'Trabalhe Conosco', 'Fale com o Diretor Regional', 'Abrir Solicitação no SAC', 'Downloads', and 'Ouvintes'. A red circle highlights the 'Downloads' link, and a hand cursor icon is positioned over it. Another hand cursor icon is also visible on the right side of the page.

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.

The screenshot shows the top navigation bar of the SENAI Transparency Portal. On the left, there are links for FiEMT, SESI, SENAI, and iEL. In the center, there is a search bar. On the right, there are links for 'Acessibilidade' (Accessibility), 'A+' (font size increase), 'A-' (font size decrease), 'Contraste' (Contrast), 'Libras' (Sign Language), 'Leitor de Tela' (Screen Reader), 'Retorno ao Topo' (Return to Top), and 'Dados Abertos' (Open Data). Below this, the title 'TRANSPARÊNCIA SENAI' is displayed. To the right, there is a large hand cursor icon pointing towards the 'Leitor de Tela' link. The main content area contains a paragraph about the SENAI's focus on professional and technological training across 28 industrial areas.

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 Quarto 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.

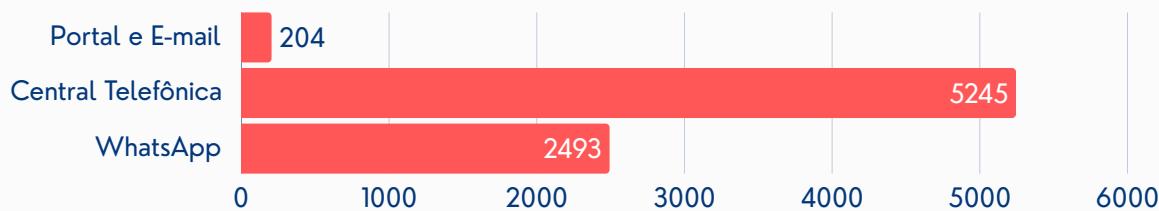
3.1. Resultados acumulados (Jan-Dez 2025)

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

7.788

Total de atendimentos 2025

Distribuição de Atendimentos por Canal de Acesso

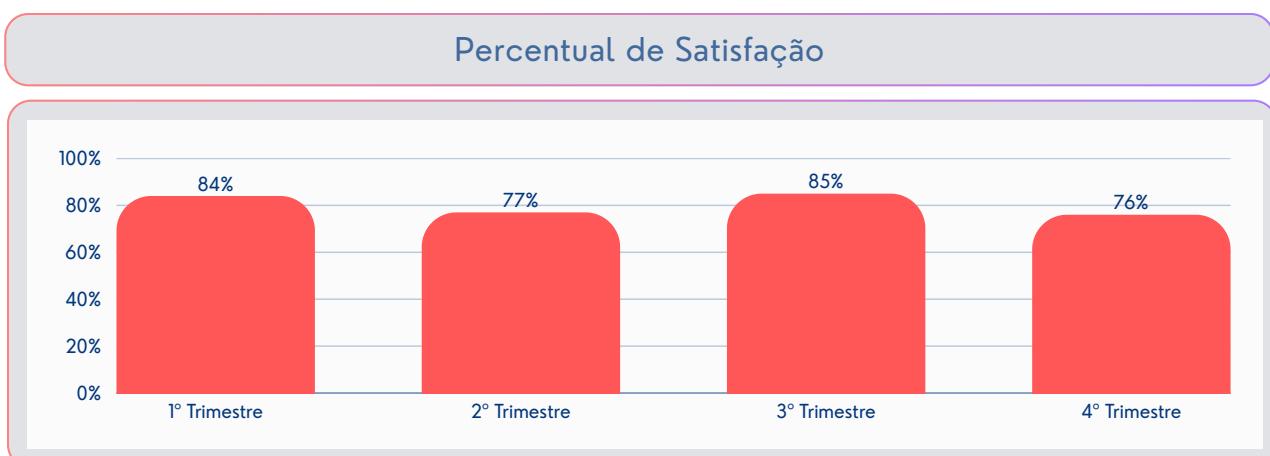


Nota: O WhatsApp consolidou-se como a principal via de acesso, o que justifica o investimento tecnológico realizado no período.

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 o ano de 2025, 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 atendimento e clareza nas informações."

Sentimento do Atendimento

Abaixo, as expressões que mais se destacaram nas avaliações do 4º 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 2025. 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.

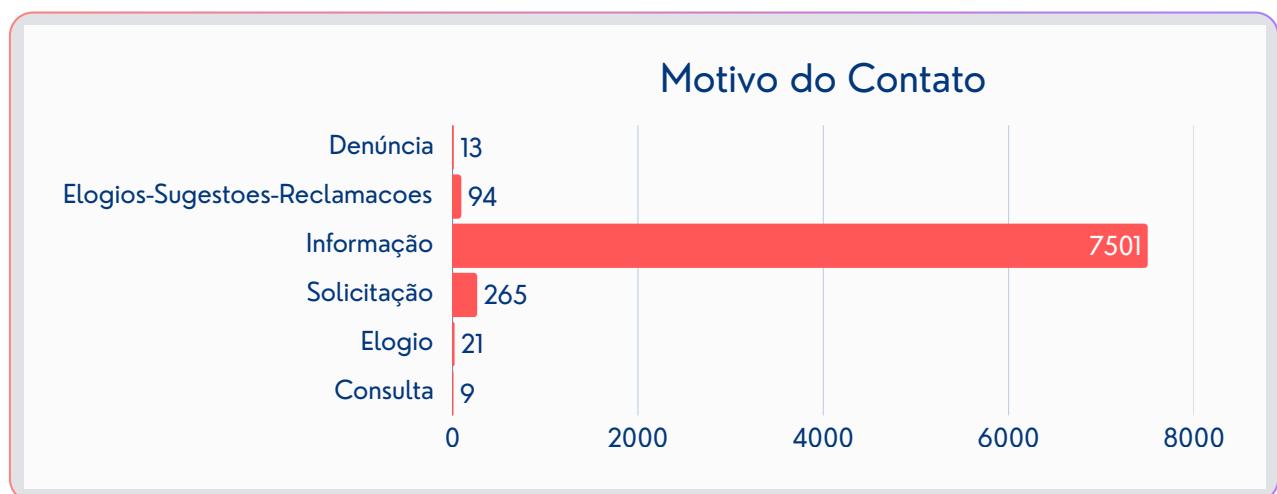
A estruturação desses dados, sob a supervisão da Gerência de Governança e Compliance, assegura que a diversidade de assuntos – que variam de cursos técnicos a ensaios laboratoriais – seja devidamente categorizada e monitorada em todos os canais.

3.4.1. Principais Assuntos e Temas de Interesse (2025)

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 à Fatec.

O gráfico abaixo consolida o perfil das interações do ano, 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%	100% 
Nível de Satisfação	84%	77%	85%	76%

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** em todos os trimestres de 2025 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 detalha as melhorias implementadas ao longo de 2025 e o monitoramento das recomendações que visam fortalecer a transparência e a segurança institucional no SENAI MT.

5.1. Status das Melhorias Propostas em 2025

O encerramento do exercício de 2025 é 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, 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 exercício de 2025 encerra-se com **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 será 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
Janeiro de 2026.



SENAI

*Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial*