

# 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

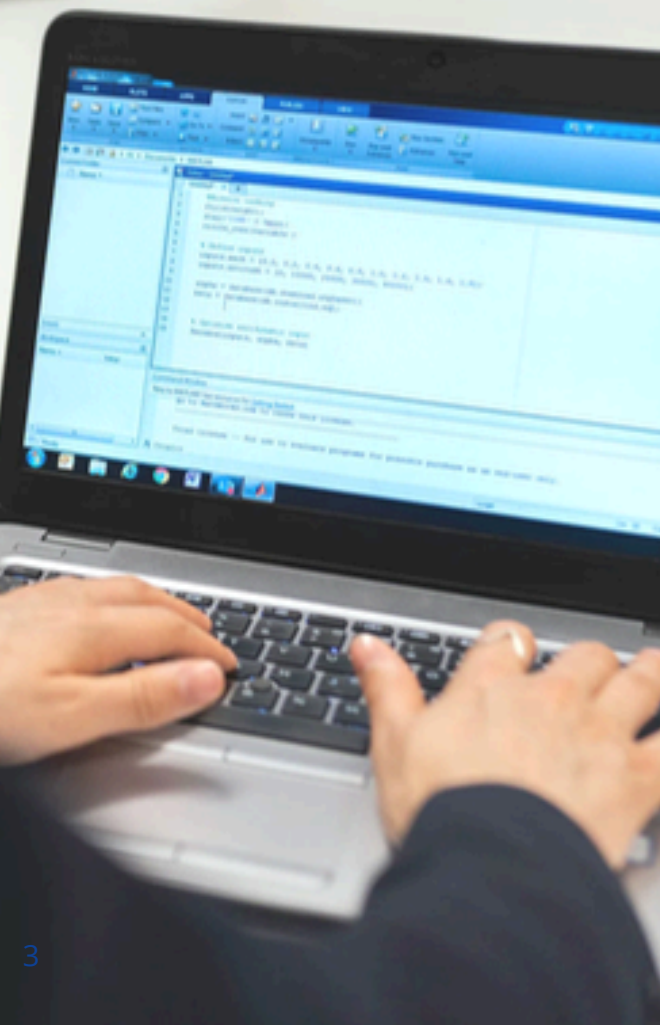
**14** CONCLUSÃO

# 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 **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)
 <b>Site da Transparência:</b> <a href="https://transparencia.senaimt.ind.br/sac">transparencia.senaimt.ind.br/sac</a>	 <b>Site da Transparência:</b> <a href="https://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria">transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria</a>	 <b>Site da Transparência:</b> <a href="https://contatoseguro.com.br/sfiemt">https://contatoseguro.com.br/sfiemt</a>
 <b>Site Institucional:</b> <a href="https://senaimt.ind.br/">senaimt.ind.br/</a>	 <b>Site Institucional:</b> <a href="https://senaimt.ind.br/">senaimt.ind.br/</a>	
 <b>Telefones:</b> 0800 777 9737 (65) 99806 3806	 <b>Telefone:</b> 0800 8110 8532	 <b>Telefone:</b> 0800 8110 8532
 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:sac@senaimt.ind.br">sac@senaimt.ind.br</a>	 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:sfiemt@contatoseguro.com.br">sfiemt@contatoseguro.com.br</a>	 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:sfiemt@contatoseguro.com.br">sfiemt@contatoseguro.com.br</a>



#### 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](https://transparencia.senaimt.ind.br/integridade#demonstrativo)

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

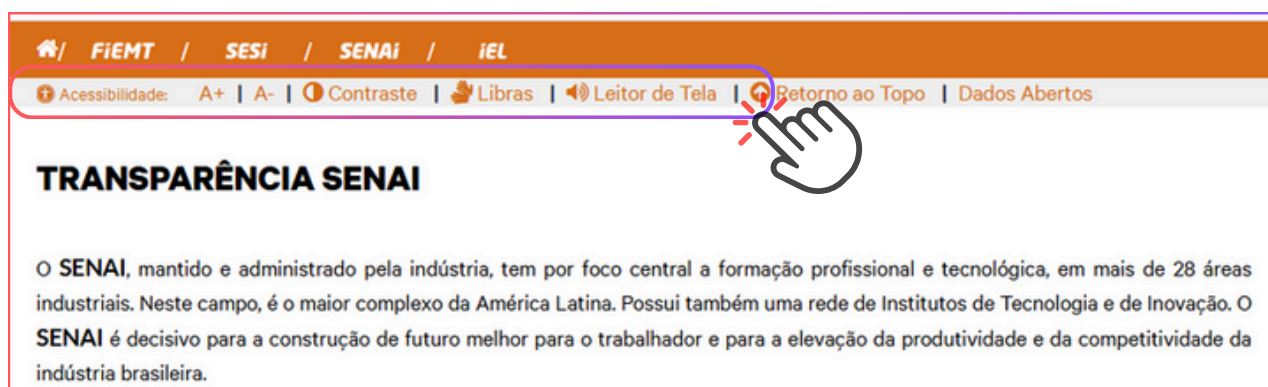


## 2.2. Acessibilidade

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 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.

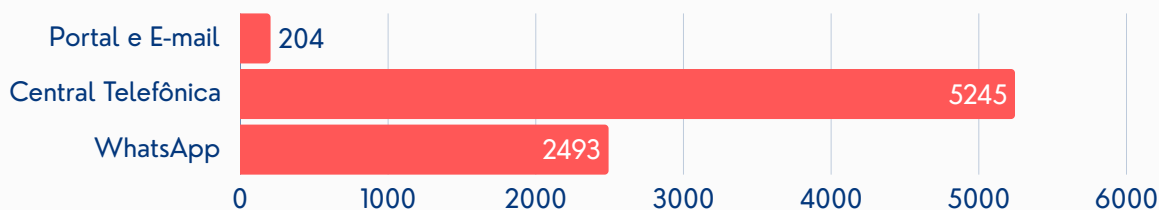
### 3.1. Resultados acumulados (Jan-Dez 2025)

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

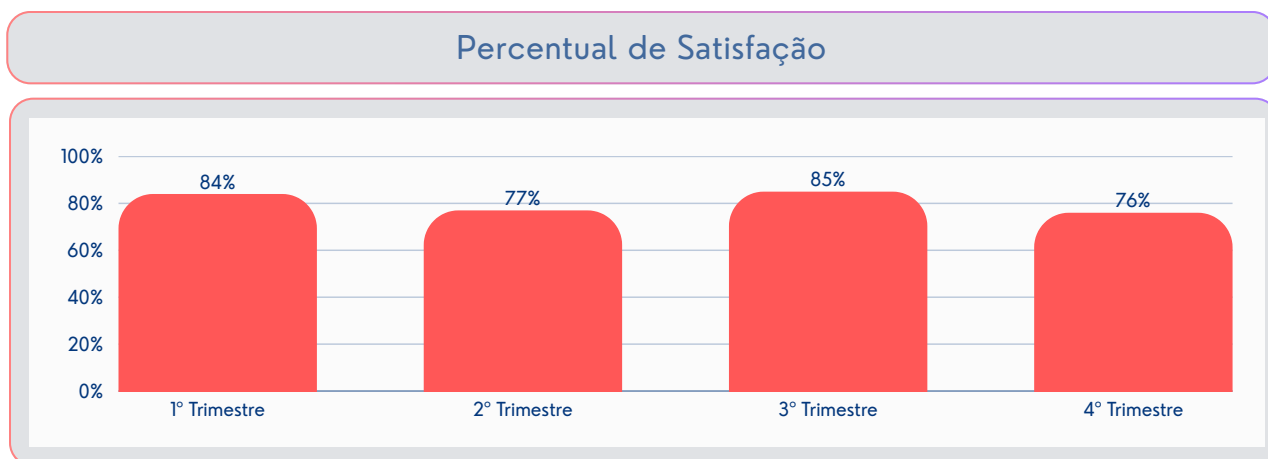


**Nota:** O WhatsApp consolidou-se como a principal via de acesso, o que justifica o investimento tecnológico realizado no período.

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)

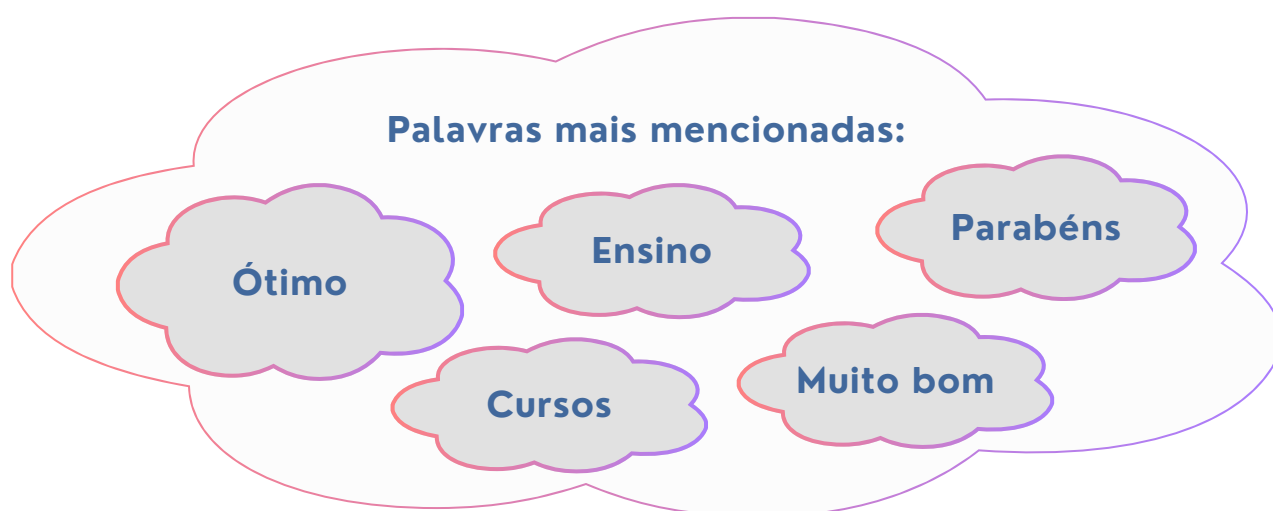
- "Um ótimo atendimento. Atendente maravilhosa, parabéns!"
- "É uma ótima instituição de ensino."



- "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.

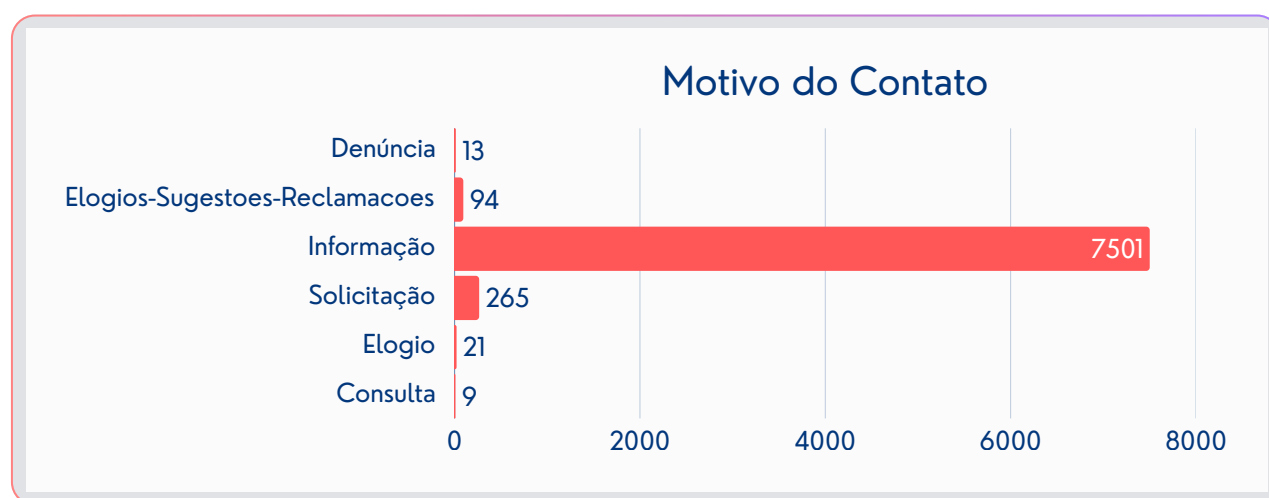
A estruturação desses dados, sob a supervisão da Gerência de Governança e Compliance, assegura que a diversidade de assuntos – que variam de cursos técnicos a ensaios laboratoriais – seja devidamente categorizada e monitorada em todos os canais.

### 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:

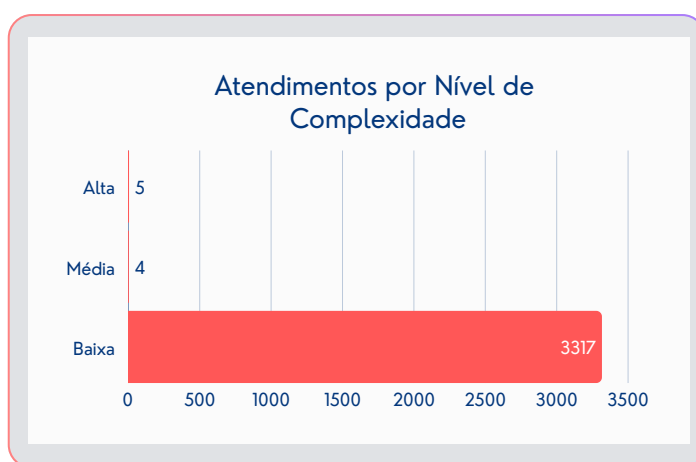


### 3.4.2. Níveis de Complexidade

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
<b>Efetividade (Prazo)</b>	(Demandas atendidas no prazo / Total recebido) x 100	Quanto maior, melhor
<b>Eficácia (Qualidade)</b>	(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.

