Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso a Informação

Julho – Setembro / 2026

SESI Serviço Social da Indústria

Departamento Regional - MT

GC Sistema FIEMT

Gerência de Governança e Compliance

SUMÁRIO

03 INTRODUÇÃO

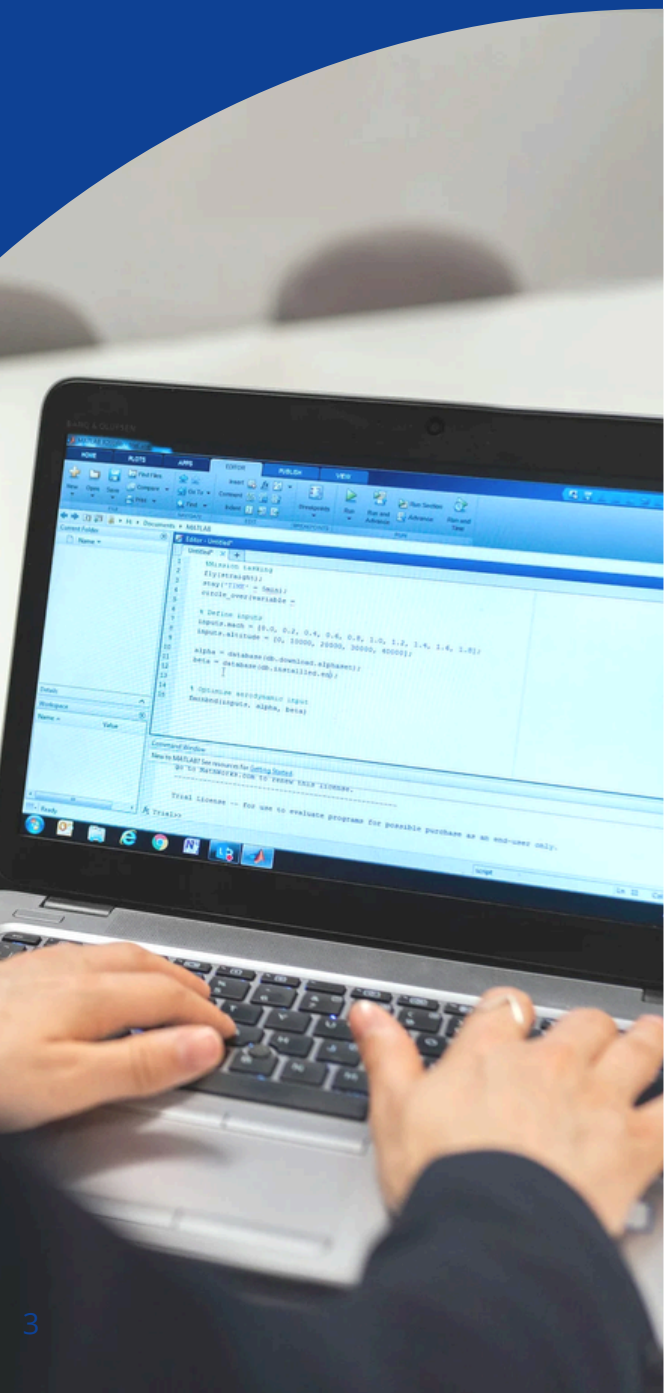
04 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

07 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

11 INDICADORES DE DESEMPENHO

05 EVOLUÇÃO DA GESTÃO E RECOMENDAÇÕES

06 CONCLUSÃO



1. INTRODUÇÃO

O SESI/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 SESI/MT com a transparência e a integridade das informações prestadas à sociedade.

2. SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SESI

O SESI 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.sesimt.ind.br/sac

Site Institucional:
sesimt.ind.br

Telefones:
0800 777 9737
(65) 3612-1711

E-mail:
sac@sesimt.ind.br

OUVIDORIA

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

Site Institucional:
sesimt.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

Site Institucional:
sesimt.ind.br

Telefone:
0800 8110 8532

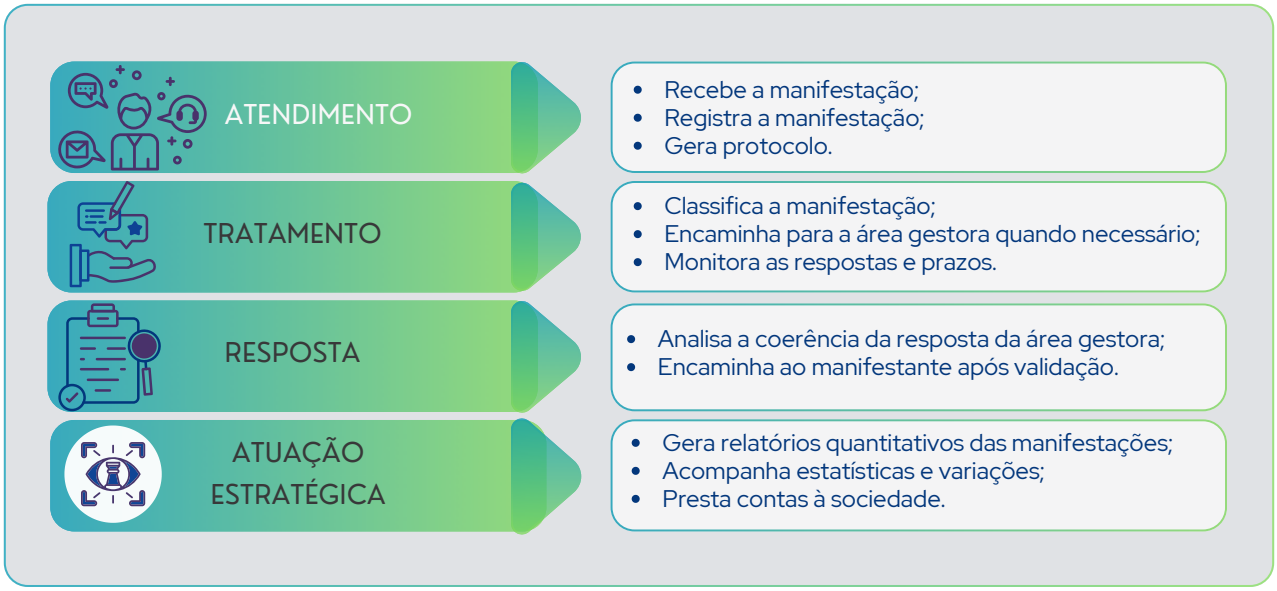
E-mail:
sfiemt@contatoseguro.com.br

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

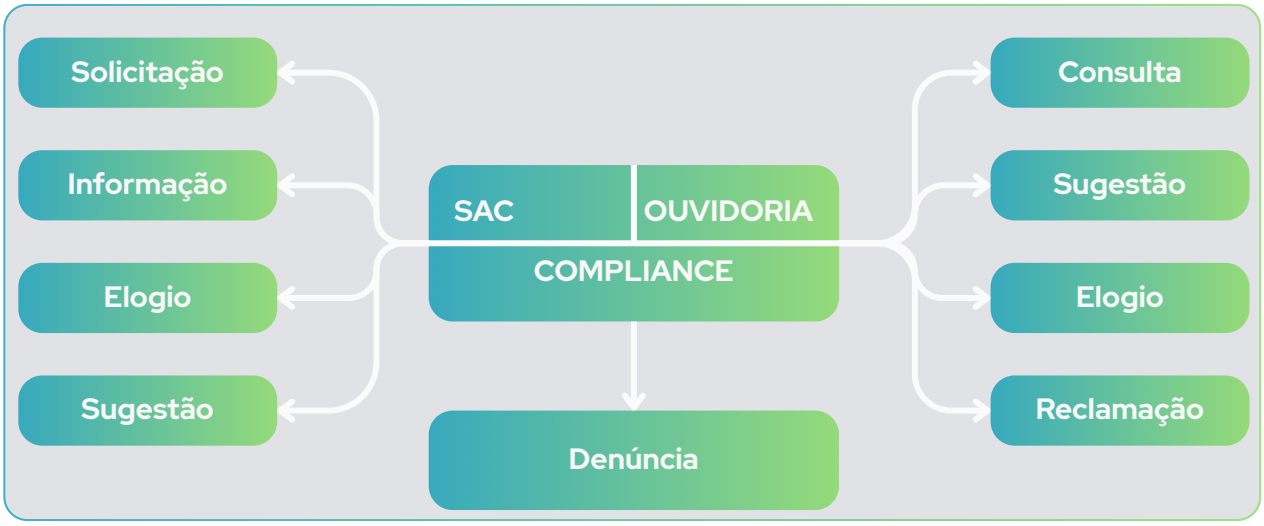
O processo de atendimento é composto por etapas sequenciais que asseguram agilidade e transparência:



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:

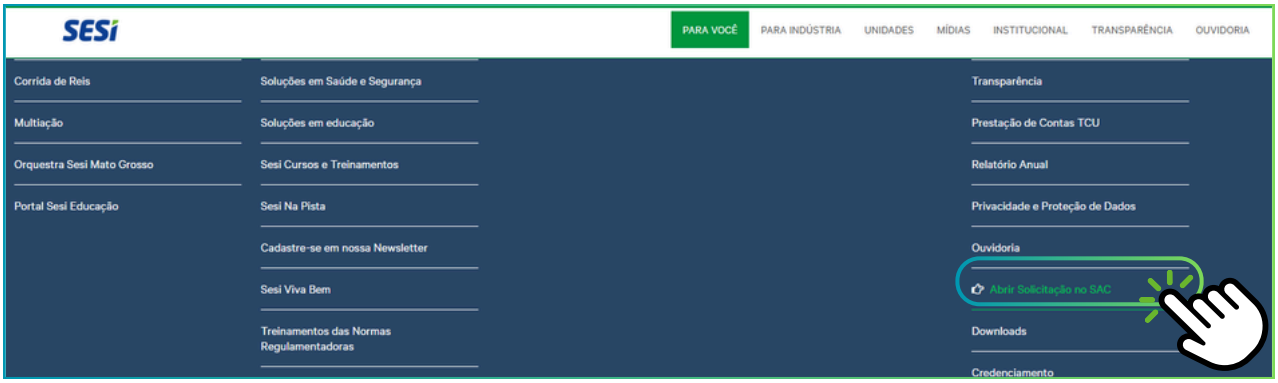
https://transparencia.sesimt.ind.br/integridade#demonstrativo

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

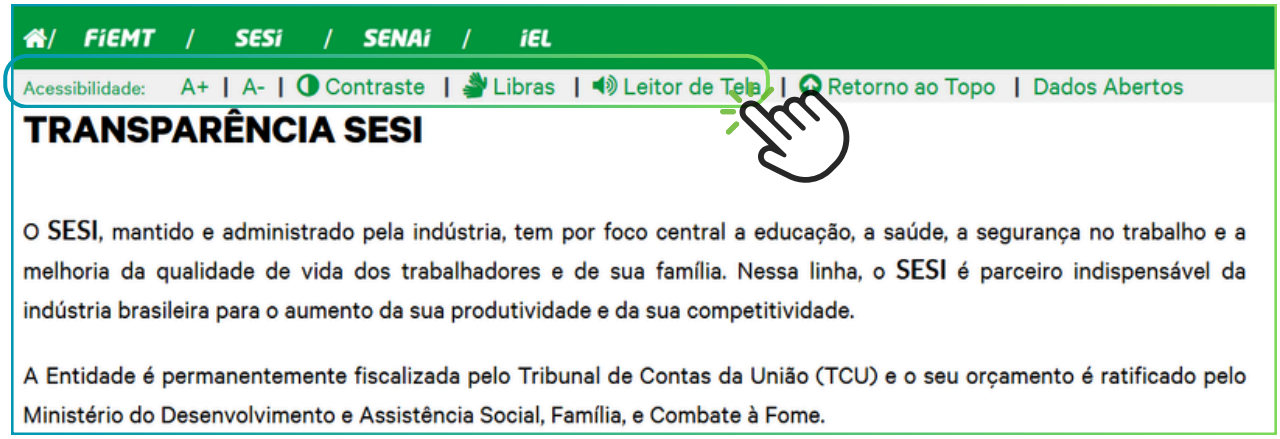


2.2. Acessibilidade

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/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 SESI/MT com a transparência, a inclusão e a proximidade com o cidadão.**

3. RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

No 1º trimestre e no 2º trimestre de 2026, o SESI/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 SESI/MT registrou, no 1º semestre de 2026, um total de 2.753 atendimentos recebidos pelos canais oficiais do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), sendo 3 pelo Portal e E-mail, 191 pela Central Telefônica e 2.559 pelo WhatsApp.

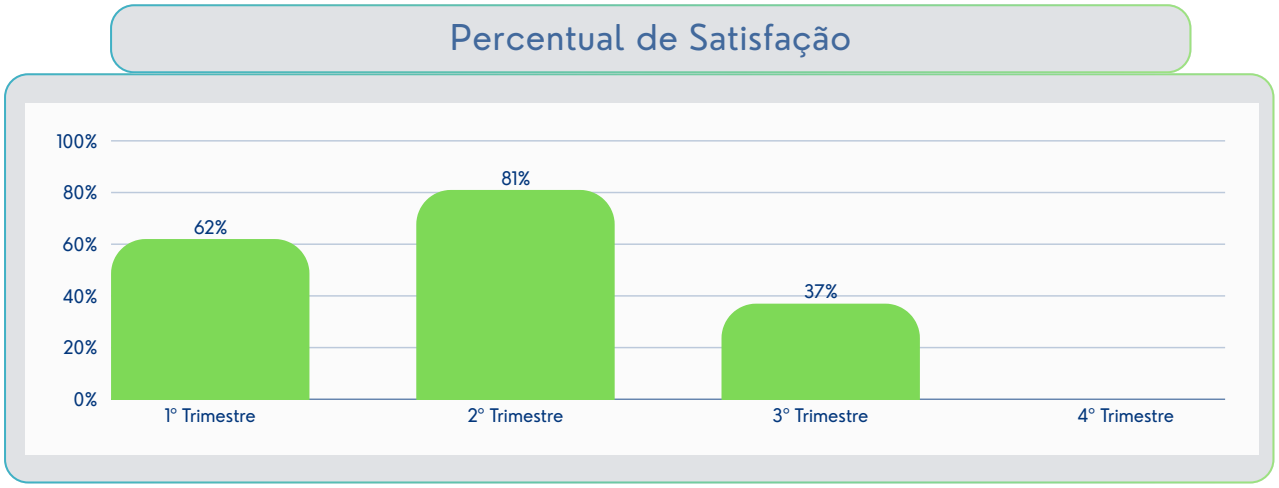
No 3º trimestre de 2026, foram registrados 91 atendimentos pelos mesmos canais, sendo 4 pelo Portal e E-mail, 64 pela Central Telefônica e 23 pelo WhatsApp.

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 SESI/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):

- *"Atendimento e atenção de excelência."*
- *"Muito rápido e prático para tirar dúvidas."*
- *"Informações claras, facilitou muito o meu processo."*

O Sentimento do Atendimento

A imagem abaixo consolida os termos mais citados nas avaliações. O destaque para AGILIDADE e CORDIALIDADE reflete o sucesso da estratégia de controle e padronização dos fluxos de informação.



3.4. Perfil das Demandas e Análise de Atendimento

O monitoramento das atividades permiti identificar o perfil de interesse do cidadão e o nível de esforço técnico aplicado em cada interação.

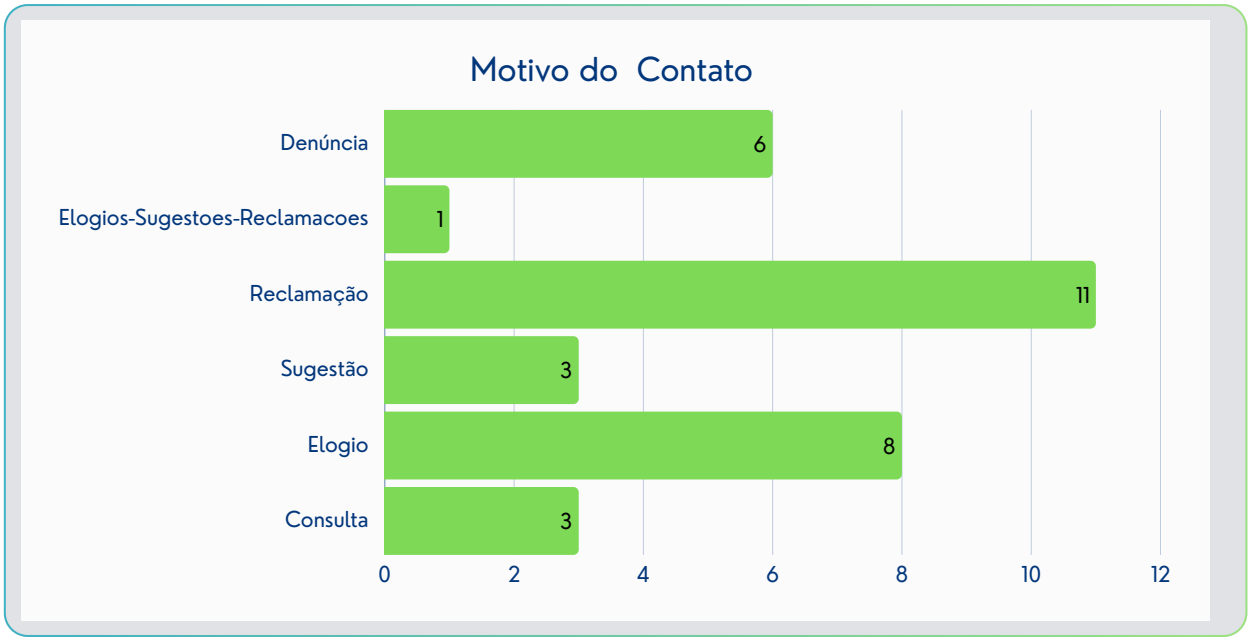
3.4.1. Principais Assuntos e Temas de Interesse (2026)

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.

O SESI/MT processou as manifestações categorizando-as por sua natureza, assegurando o cumprimento dos preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI).
Observa-se que as demandas concentraram-se majoritariamente em pedidos de **Informação** e **Solicitação**.

Esse volume está estritamente vinculado ao core business da instituição, com destaque para o suporte aos processos do ciclo educacional (SESI Escola e EJA), onde o cidadão busca orientações para o ingresso e permanência nos serviços institucionais.

O gráfico abaixo consolida o perfil das interações do 3º Trimestre, evidenciando a distribuição por categoria:



3.4.2. Níveis de Complexidade

A classificação da complexidade técnica é o indicador que mensura o esforço necessário para o tratamento e a conclusão de cada demanda. No SESI MT, essa categorização é essencial para o dimensionamento da equipe e para a manutenção dos índices de pontualidade.

As demandas são segmentadas em três níveis:

- **Baixa Complexidade:** Demandas de resolução imediata, que consistem no fornecimento de informações diretas ou orientações sobre serviços padronizados.
- **Média Complexidade:** Atendimentos que exigem consultas a sistemas internos, conferência de dados ou interação entre áreas para a formalização da resposta.
- **Alta Complexidade:** Casos que demandam análise técnica aprofundada, pareceres específicos ou levantamento de histórico documental extenso.

A concentração massiva em **Baixa Complexidade** evidencia a maturidade dos canais em oferecer respostas rápidas e precisas ao cidadão.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

A mensuração do desempenho na gestão dos pedidos de informação é fundamentada em indicadores que atestam a qualidade, integridade e agilidade dos serviços prestados. Este monitoramento assegura a plena conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com as diretrizes de transparência do Programa de Compliance do SESI - MT.

Os indicadores apresentados a seguir traduzem os resultados alcançados em metas de Efetividade (cumprimento de prazos legais) e Eficácia (satisfação do cidadão), permitindo a identificação de melhorias contínuas e o fortalecimento da confiança institucional.

A seguir, são apresentados os indicadores utilizados, com suas fórmulas de cálculo, resultados e polaridade de desempenho.

Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Polaridade
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 SESI - MT 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%	-	-
Nível de Satisfação	62%	81%	-	-

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** nos 1º, 2º e 3º Trimestres 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 SESI/MT.

5.1. Melhorias

Iniciativa de Melhoria	Benefício para o Cidadão	Situação
Padronização via FeChat	Atendimento mais organizado no WhatsApp, eliminando processos manuais e garantindo respostas rápidas.	Concluído
Rastreabilidade de Atendimento	Garantia de que cada solicitação possui registro de data, hora e histórico completo, aumentando a segurança.	Concluído
Integridade das Informações	Dados integralmente rastreáveis nos relatórios extraídos dos sistemas SGI/SAC, NextIP e FeChat, garantindo a integridade.	Concluído

A implantação do sistema FeChat no SESI/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 no 1º Trimestre de 2026.

Esta evolução, se mantém nos 1º, 2º e 3º Trimestres de 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 SESI MT vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabem quanto ao monitoramento de atividades dos canais de acesso à informação, cumprindo no 1º Trimestre **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 SESI/MT perante a sociedade.

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

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



SESI Serviço Social da Indústria