

# Relatório de Monitoramento das Atividades dos Canais de Acesso a Informação

Janeiro - Dezembro / 2025

**SESI** Serviço  
Social  
da Indústria

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

**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 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 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                                                                                                                                                                    | OUVIDORIA                                                                                                                                                                                                              | OUVIDORIA EXTERNA (Canal sigiloso e ético)                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Site da Transparência:</b><br><a href="https://transparencia.sesimt.ind.br/sac">transparencia.sesimt.ind.br/sac</a> |  <b>Site da Transparência:</b><br><a href="https://transparencia.sesimt.ind.br/ouvidoria">transparencia.sesimt.ind.br/ouvidoria</a> |  <b>Site da Transparência:</b><br><a href="https://contatoseguro.com.br/sfiemt">https://contatoseguro.com.br/sfiemt</a> |
|  <b>Site Institucional:</b><br><a href="https://sesimt.ind.br">sesimt.ind.br</a>                                        |  <b>Site Institucional:</b><br><a href="https://sesimt.ind.br">sesimt.ind.br</a>                                                    |  <b>Site Institucional:</b><br><a href="https://sesimt.ind.br">sesimt.ind.br</a>                                        |
|  <b>Telefones:</b><br>0800 777 9737<br>(65) 3612-1711                                                                   |  <b>Telefone:</b><br>0800 8110 8532                                                                                                 |  <b>Telefone:</b><br>0800 8110 8532                                                                                     |
|  <b>E-mail:</b><br><a href="mailto:sac@sesimt.ind.br">sac@sesimt.ind.br</a>                                             |  <b>E-mail:</b><br><a href="mailto:sfiemt@contatoseguro.com.br">sfiemt@contatoseguro.com.br</a>                                     |  <b>E-mail:</b><br><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:

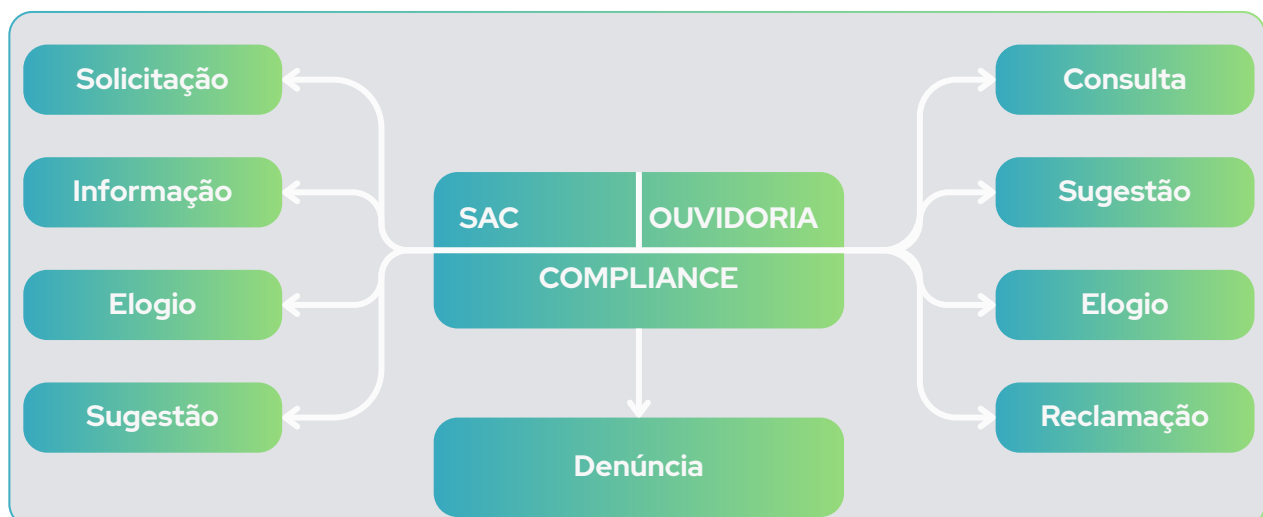


Os demonstrativos anuais de atendimento do SAC e da Ouvidoria são publicados no Portal da Transparência, até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício, pelo link:



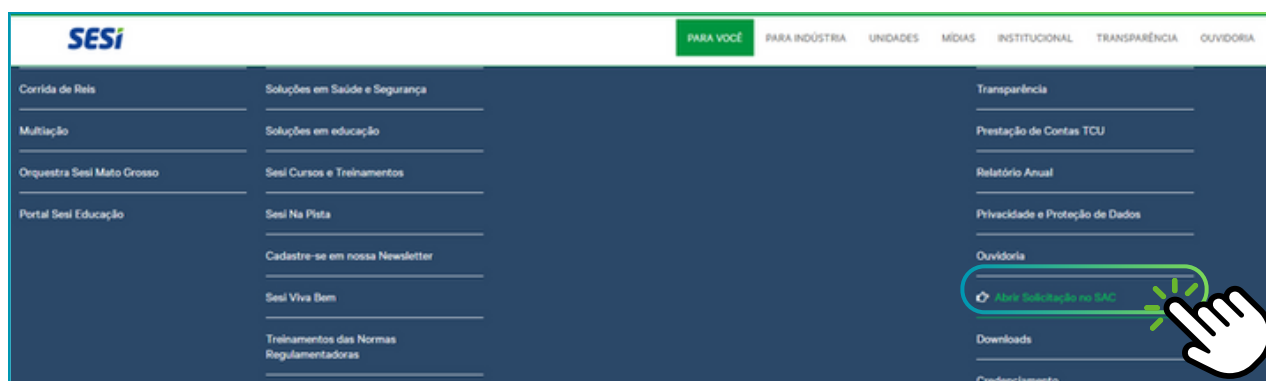
<https://transparencia.sesimt.ind.br/integridade#demonstrativo>

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

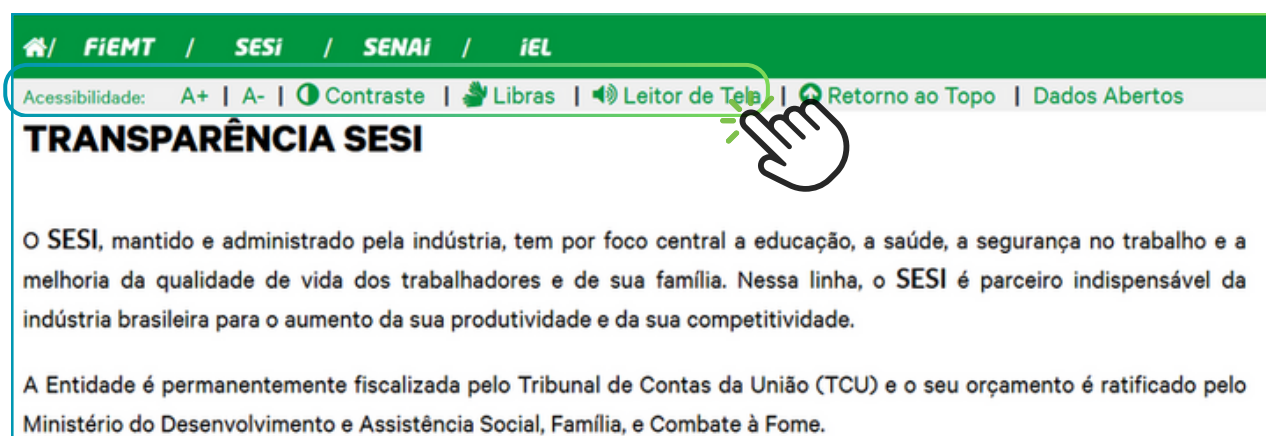


## 2.2. Acessibilidade

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

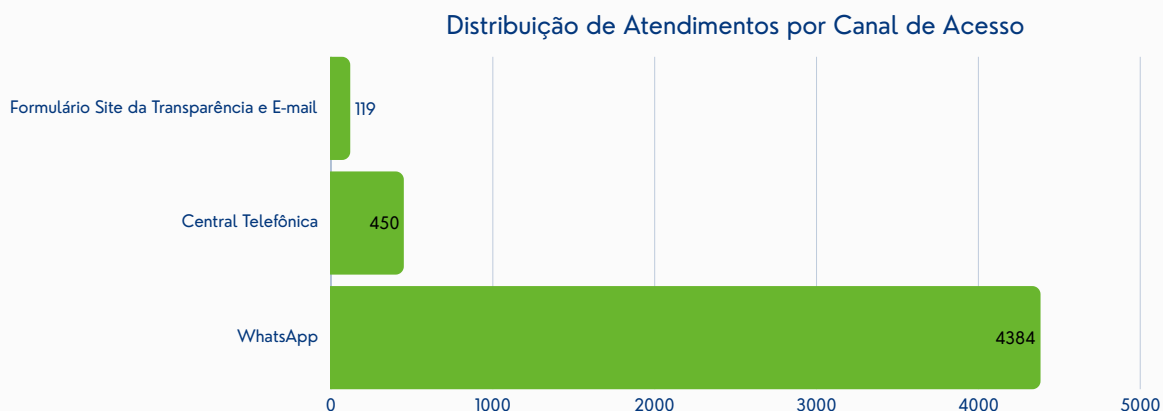
No Quarto trimestre de 2025, o SESI/MT manteve o compromisso com a transparência e o atendimento de qualidade aos cidadãos. Os resultados apresentados a seguir refletem o desempenho dos canais oficiais de acesso à informação, evidenciando a efetividade dos processos de resposta e o fortalecimento das práticas de governança e integridade institucional.

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

O SESI/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.

4.837

Total de atendimentos 2025

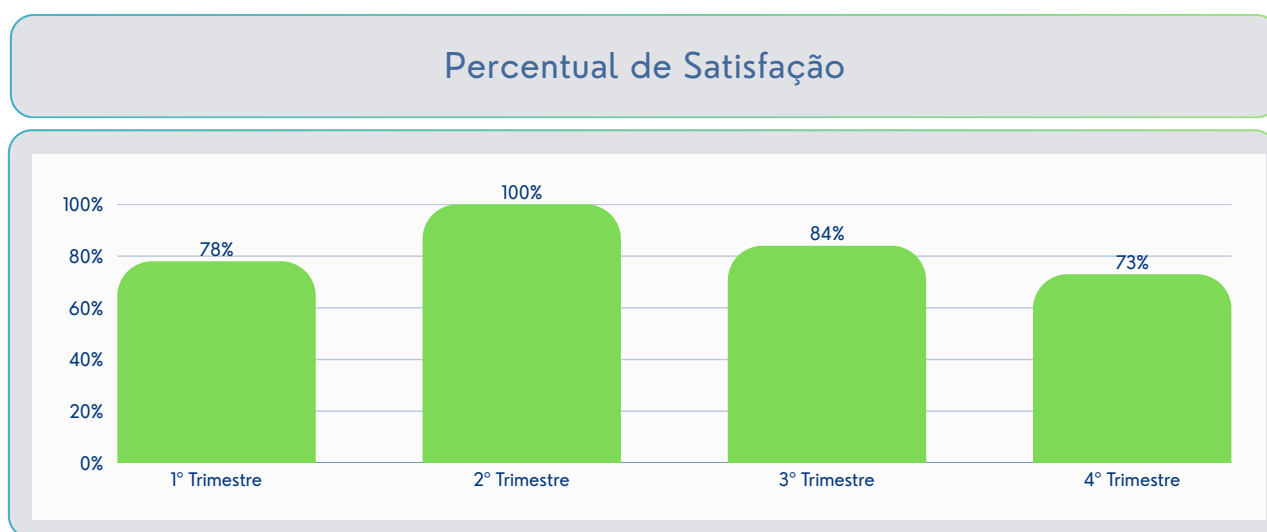


**Nota:** O WhatsApp consolidou-se como a principal via de acesso, o que justifica o investimento tecnológico realizado no período.

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

Nesta seção, traduzimos dados técnicos em percepção real. Os feedbacks voluntários dos cidadãos validam o rigor do monitoramento e comprovam que a modernização dos canais resultou em um atendimento mais ágil e humano. Estes relatos são a prova prática de que a transparência do SESI MT é útil, eficiente e reconhecida pela sociedade.

## 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

No exercício de 2025, o monitoramento das atividades permitiu identificar o perfil de interesse do cidadão e o nível de esforço técnico aplicado em cada interação.

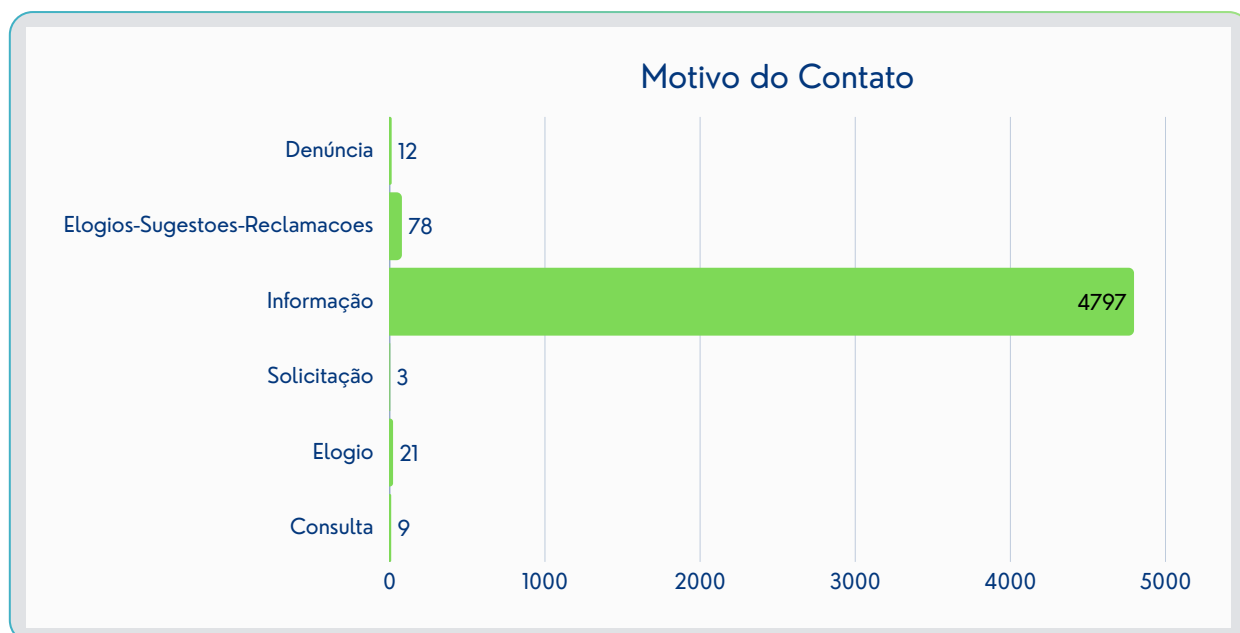
### 3.4.1. Principais Assuntos e Temas de Interesse (2025)

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.

Durante o exercício de 2025, 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 ano, evidenciando a distribuição por categoria:



### 3.4.2. Níveis de Complexidade

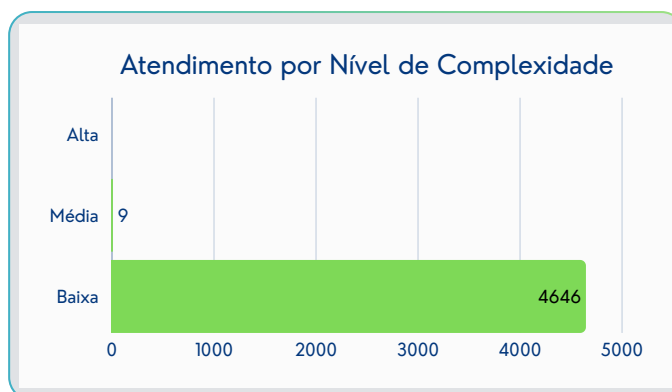
A classificação da complexidade técnica é o indicador que mensura o esforço necessário para o tratamento e a conclusão de cada demanda. No SESI MT, essa categorização é essencial para o dimensionamento da equipe e para a manutenção dos índices de pontualidade.

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.

Durante o ano de 2025, o perfil de atendimento do SESI manteve-se predominantemente em níveis que favorecem a agilidade.

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           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------|
| <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 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 |
|----------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>% de solicitações atendidos dentro do prazo legal</b> | 100%         | 100%         | 100%         | 100%         |
| <b>Nível de Satisfação</b>                               | 78%          | 100%         | 84%          | 73%          |



**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 apresenta o balanço das ações realizadas em 2025, destacando o compromisso institucional com a modernização tecnológica e a eficiência no acesso à informação. A evolução dos processos reflete o empenho na entrega de um serviço cada vez mais ágil e seguro para a sociedade.

### 5.1. Status das Melhorias Propostas em 2025

Ao longo do exercício, a Gerência de Vendas liderou a implementação de importantes adequações nos canais de atendimento, contando com o suporte técnico da Gerência de Governança e Compliance na identificação de necessidades e no acompanhamento das soluções. Esse trabalho conjunto assegurou que as metas de transparência fossem plenamente atingidas.

| 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 |

**Destaques do Ciclo:** O avanço central de 2025 foi a estruturação da rastreabilidade dos atendimentos. A utilização dos sistemas SGI/SAC, NextIP e FeChat permite que os dados permaneçam integralmente rastreáveis por meio de relatórios extraídos, assegurando que as informações disponibilizadas à sociedade sejam fidedignas. Essa arquitetura de dados elimina dependências externas e fortalece a transparência passiva da instituição.

## 5.2. Próximos Passos para 2026

Com base na maturidade alcançada e visando a melhoria contínua, as diretrizes para o próximo ciclo são:

1. **Fomento à Transparência Ativa:** Analisar os temas recorrentes identificados nos relatórios de 2025 para disponibilizar informações proativas no site, facilitando o acesso direto do cidadão.
2. **Segurança e Privacidade:** Manter o monitoramento constante da proteção de dados em todos os canais, garantindo a plena conformidade com a legislação de proteção de dados (LGPD).

## 6. CONCLUSÃO

O exercício de 2025 encerra-se com **100% de eficiência** nos prazos da LAI, consolidando um atendimento ágil e de alta qualidade. Este resultado reflete a modernização conduzida pela **Gerência de Vendas** através do sistema FeChat, que incorporou com precisão os requisitos de rastreabilidade e integridade necessários à segurança institucional.

A sinergia entre a execução operacional e o rigor do monitoramento permitiu que os dados se tornassem plenamente auditáveis, elevando o patamar de maturidade da nossa governança. Para 2026, o foco será a integração da Ouvidoria, avançando ainda mais no modelo de transparência e prestação de contas do Sesi MT.

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

