

DEZEMBRO | 2025

Conselho Nacional
SESI

INTEGRIDADE

BRASÍLIA - DF



Relatório de Monitoramento

Atividades dos Canais
de Acesso à Informação

CONSOLIDADO 2025

 **integridade**
é nosso compromisso

Conselho Nacional
SESI

©2025 Sesi – Conselho Nacional do Sesi

Publicado em 31 de janeiro de 2026.

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

CN-Sesi

Serviço Social da Indústria
Conselho Nacional

Sede

Setor Bancário Norte, Quadra 1 – Bloco I
Edifício Armando Monteiro Neto, 6º e 7º andares
70040-903 – Brasília – DF
Tel: (61) 3217-0700

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	<u>04</u>
NOSSA HISTÓRIA	<u>05</u>
NORMAS APLICÁVEIS	<u>06</u>
CANAIS: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)	<u>07</u>
CANAIS: OUVIDORIA DO CN-SESI	<u>12</u>
CANAIS: RESULTADOS ALCANÇADOS	<u>15</u>
CANAIS: INDICADORES DE DESEMPENHO	<u>19</u>
CONSIDERAÇÕES	<u>22</u>

Apresentação



➔ Sobre o Relatório

Este relatório tem como propósito promover uma visão geral do funcionamento dos canais de acesso à informações disponibilizados ao cidadão pelo Conselho Nacional do Sesi (CN-SESI).

O documento compõe o Módulo Integridade da Transparência do CN-SESI, com periodicidade de publicação trimestral. Tem como foco demonstrar o atendimento das diretrizes de *compliance* e o cumprimento da Transparência Passiva, considerados os entendimentos firmados em âmbito institucional para adequação à Lei nº 12.527/2011, contempladas as devidas particularidades da natureza jurídica e do modelo de negócio adotado pelo Serviço Social da Indústria (SESI).

O material tem a finalidade de apresentar a funcionalidade do processo de gestão dos pedidos de acesso à informação (Transparência Passiva), bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

SAC E OUVIDORIA



O modelo nacional adotado pelas entidades do Sesi para atendimento ao cidadão decorre de um processo contínuo de aprimoramento dos mecanismos de transparência ativa e passiva, em um esforço conjunto para atendimento às recomendações dos órgãos de controle.

A partir de 2016, conforme diretrizes estabelecidas para adequação às recomendações do Acórdão nº 699 do Tribunal de Contas da União (TCU), foram implementadas melhorias nos Departamentos Nacionais, Departamentos Regionais, Conselhos Nacionais, do Sesi e do Senai, e no Senai Centro de Tecnologia da Indústria Química e Têxtil (CETIQT).

Em 2019, o Decreto nº 9.781/2019 ampliou o entendimento sobre a aplicação da chamada Lei de Acesso à Informação (LAI). Com isso, os Serviços Sociais Autônomos também passaram a se submeter à LAI (Lei nº 12.527/2011), que regula o direito constitucional de acesso às informações públicas previstos no inciso XXXIII do art. 5º, da Constituição Federal de 1988.

O texto normativo dispõe sobre a criação de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), com o objetivo de viabilizar o acesso às informações.

A Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021, regulamentou a aplicação do Decreto, tratando de aspectos das obrigações da transparência ativa a serem observadas pelos serviços sociais autônomos. Com a norma, também houve a necessidade de indicação, no âmbito institucional, de uma instância responsável pelo monitoramento dos pedidos de informação direcionados às entidades pelo cidadão.



Assim, a partir de 2022, foram estabelecidos mecanismos sistêmicos, sob a coordenação do Comitê de Transparência e Gestão do Departamento Nacional do Sesi, para o aprimoramento dos serviços de atendimento ao cidadão.

As entidades passaram a utilizar a nomenclatura “Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)”, contemplando os mecanismos de acesso à informação, nos termos da LAI, e os demais serviços de atendimento ao público externo. Outras melhorias, como a implementação de ferramentas tecnológicas para suporte aos serviços, foram desenvolvidas ao longo do tempo.

No âmbito do CN-Sesi, a partir de recomendações emanadas pela Controladoria-Geral da União (CGU), foi necessária a adesão desse Conselho à plataforma Fala.BR, desenvolvida pelo Governo Federal, para atendimento aos pedidos de acesso à informação, ainda em 2021.

Por meio da Instrução Normativa CN-Sesi Nº 0002/2021 foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do CN-Sesi. Posteriormente, os procedimentos internos foram aprimorados, buscando convergência com o modelo sistêmico, proposto pelo Departamento Nacional do Sesi.

Considerando esses avanços, o CN-Sesi adquiriu ferramenta que contempla a integração das informações e peculiaridades do sistema descontinuando o uso da plataforma Fala.BR, a partir de 20 de fevereiro de 2025.

Em novembro, foi publicada a Instrução Normativa nº 0004/2025, em substituição à IN nº 0002/2021, regulamentando as funções e competências do SAC CN-Sesi.



Normas aplicáveis

 **integridade**
é nosso compromisso

Conselho Nacional
SESI



Acórdão 699/2016 TCU-Plenário

Recomenda um conjunto de ações para aperfeiçoamento da Transparência dos Serviços Sociais Autônomos.



Lei de Acesso à Informação (12.527/2011)

Regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, para os órgãos públicos, e ampliada aos Serviços Sociais Anônimos, a partir dos termos do Decreto nº 9.781/2019.



Decreto nº 9.781/2019

Amplia a transparência e a publicidade das informações produzidas ou custodiadas por entidades pelos serviços sociais autônomos.



Portaria Conjunta ME/CGU 2/2021

Regulamenta o Decreto nº 9.781/2019, que trata das obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelos Serviços Sociais Autônomos, destinatárias de contribuições sociais.



Decreto nº 11.527/2023

Revogou o art. 1º do Decreto nº 9.781/2019, e deu nova redação ao art. 64-A, mantendo a obrigação de observância ao disposto na Lei nº 12.527/2011.



Lei nº 15.141/2025

O Art. 216 do texto acresce os artigos 8-A e 8-B à Lei de Acesso à Informação, trazendo novas disposições aos Serviços Sociais Autônomos.

Resolução CN-SESI nº 075/2016

Dispõe sobre as diretrizes gerais para aumento de transparência nas entidades do Sesi, alcançando a transparência como um princípio sistêmico.



Instrução Normativa CN-SESI 0002/2021

Estabelece o Serviço de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do CN-SESI, designando as instâncias responsáveis pela implementação da LAI.



Resolução CN-SESI nº 0042/2025

Atualiza o Programa de Integridade, que passou a ser um Programa de Compliance e Integridade. Entre os 08 pilares, está previsto o pilar "Canal de Denúncias".



Tem como objetivo garantir meios confidenciais e seguros para o reporte de irregularidades, com processos de apuração imparciais e alinhados às boas práticas de integridade.

Instrução Normativa CN-SESI 0004/2025

Revoga a IN nº 0002/2021 e regulamenta as funções e competências do Serviço de Atendimento ao Cidadão no âmbito do Conselho Nacional do Sesi.



Instâncias recursais

Para garantir o pleno direito de acesso à informação, são previstas instâncias recursais, no âmbito da LAI, que permitem ao cidadão contestar respostas insatisfatórias ou negativas recebidas em pedidos de acesso à informação. Ao ouvidor, designado como "Responsável Superior", cabe decidir, como instância recursal, sobre os pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC. E ao Superintendente, então designado como "Responsável Máximo", foi atribuída a responsabilidade de decidir sobre os recursos interpostos contra decisões proferidas pelo "Responsável Superior". Essas designações estão previstas na Instrução Normativa CN-SESI Nº 0004/2025.




➔ Canais: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O CN-SESI disponibiliza diferentes mecanismos e ferramentas para o recebimento e tratamento de manifestações, tanto do público interno quanto externo. Dentre esses canais, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) é responsável por acolher sugestões, elogios, reclamações e denúncias, utilizando soluções tecnológicas específicas, além de ser o mecanismo para gestão de pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

➔ Sobre o Canal

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do Sesi tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços, além de possibilitar a gestão de pedidos de acesso à informação. O cidadão pode acessar o SAC do CN-SESI pelos seguintes meios de comunicação:

➔ Meios de acesso

 **Telefone:** (61) 3217-0738

 **E-mail:** faleconosco.cn@cnsesi.com.br

 **Formulário Eletrônico:**

›Disponível no site da Transparência: <https://cnsesi.com.br/transparencia-sac> ou [\[link aqui\]](#)

 **Presencial/Correspondência:**

›SBN Quadra 02, Bloco N, Edifício CNC III, 4º pavimento

›SBN Quadra 01 Bloco I, 6º e 7º andares – Ed. Armando Monteiro Neto

Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

Conselho Nacional do Sesi – CN-SESI

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do Sesi tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Nesta página você pode abrir um pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Escolha uma das opções abaixo para receber atendimento.

Falar com o SAC do Conselho Nacional

Abrir Solicitação no SAC

Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvida sobre produtos e serviços.

Acessar

Acompanhar ou recorrer

Aqui você pode acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.

Acessar

Falar sobre seus Dados Pessoais

Se você busca informações ou quer fazer comentários, sugestões ou reclamações sobre a utilização dos seus dados pessoais pelo Conselho Nacional do Sesi, entre em contato conosco.

Ver mais

Responsável pelo Monitoramento

O monitoramento do processo de acesso à informação no CN-SESI é realizado pela Gerência de Integridade do CN-SESI

ACESSO À TRANSPARÊNCIA DO DN E DEPARTAMENTOS REGIONAIS

Escolha o Departamento Regional pelo Mapa



Ou selecione o Departamento Regional abaixo

Selecione um estado

Acessar

TRANSPARÊNCIA

ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO	+
ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	+
INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS	+
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	+
LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO	+
CONTRATOS E CONVÊNIOS	+
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	+
DADOS DE INFRAESTRUTURA	+
INTEGRIIDADE	+

CANALIS DE ATENDIMENTO

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)
OUVIDORIA
UNIDADES NOS ESTADOS

➔ Como abrir uma solicitação no SAC

Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC

Conselho Nacional do Sesi - CN-SESI

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do Sesi tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Nesta página você pode abrir um pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

Escolha uma das opções abaixo para receber atendimento.

Falar com o SAC do Conselho Nacional

+ Abrir Solicitação no SAC

Clique aqui para abrir uma solicitação de informação ou esclarecer dúvida sobre produtos e serviços.

Acessar

Acompanhar ou recorrer

Aqui você pode acompanhar a sua solicitação ou recorrer em caso de não atendimento.

Acessar

Falar sobre seus Dados Pessoais

Se você busca informações ou quer fazer comentários, sugestões ou reclamações sobre a utilização dos seus dados pessoais pelo Conselho Nacional do Sesi, entre em contato conosco.

Ver mais ▼

ACESSO À TRANSPARÊNCIA DO DN E DEPARTAMENTOS REGIONAIS

Escolha o Departamento Regional pelo Mapa



Ou selecione o Departamento Regional abaixo

Selecione um estado ▼ **Acessar**

TRANSPARÊNCIA	
ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO	+
ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	+
INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS	+
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	+
LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO	+
CONTRATOS E CONVÊNIOS	+
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	+
DADOS DE INFRAESTRUTURA	+
INTEGRIDADE	+

CANAIS DE ATENDIMENTO	
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)	
OUIVORIA	
UNIDADES NOS ESTADOS	

Registro pode ser feito pelo formulário eletrônico

Ou por meio dos demais canais de acesso, inclusive presencialmente

Abrir Solicitação no SAC

Conselho Nacional do Sesi - CN-SESI


Este é o canal para você abrir uma solicitação junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão do Conselho Nacional do Sesi - CN-SESI, para obter informações ou esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. Para isso, utilize o link abaixo:

- INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**
- Não serão atendidos pedidos:
- Genéricos.
 - Desproporcionais ou desarrazoados.
 - Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados.
 - Que envolvam dados pessoais solicitados por quem não tenha autorização legal ou que não tenha anuência da pessoa a que se refere o dado.
 - Relativos às informações classificadas como sigilosas por lei ou ato normativo.
 - Que não seja de competência do Sesi.

Acessar Formulário do SAC

Outros Canais de Atendimento

Caso você não deseje fazer o seu pedido ou solicitação por meio de formulário eletrônico, é possível obter atendimento por um dos canais abaixo. Observe, com atenção, os horários de atendimento. Se preferir, utilize o e-mail faleconosco.cn@cnseesi.com.br.

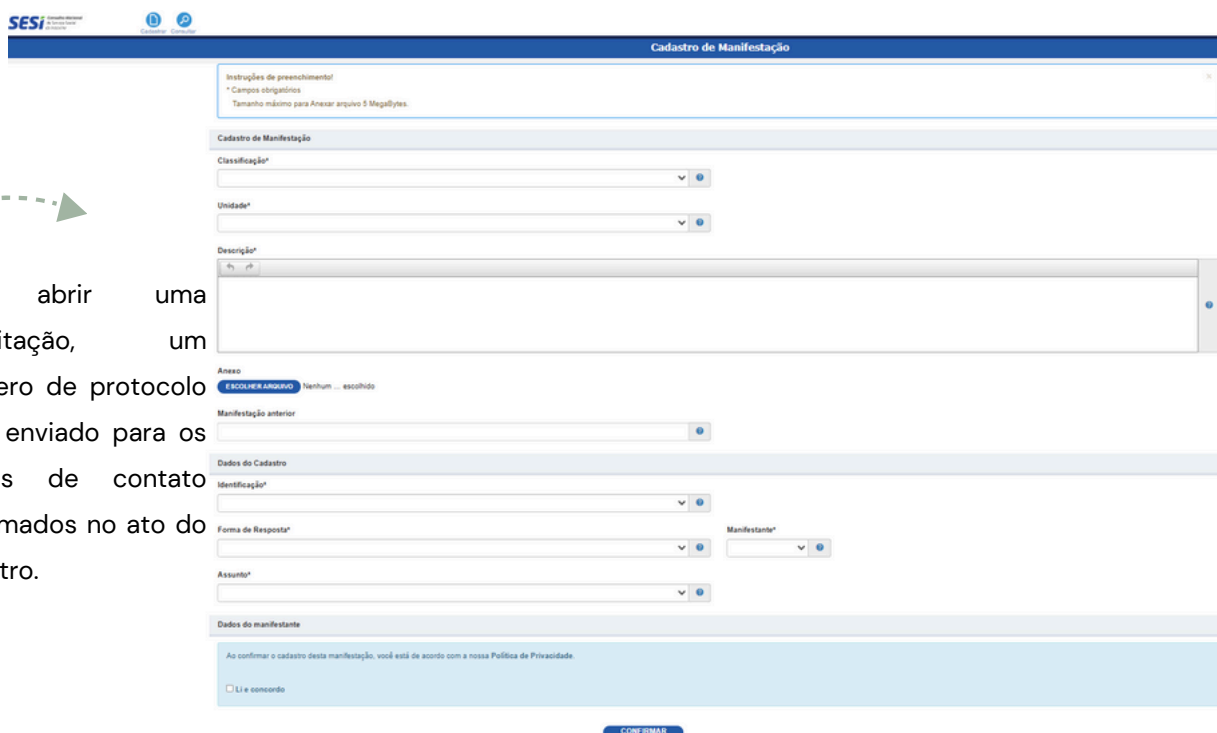
Telefone	Presencial	FORMULÁRIO
Atendimento: 9h às 12h e 13h às 18h (61) 3217-0738	Atendimento: segunda a sexta-feira - 9h às 12h e 13h às 18h SBN Quadra 01 Bloco I, 6ª e 7ª andares Ed. Armando Monteiro Neto Asa Norte - Brasília/DF CEP 70040-913 (61) 3217-0700	(para atendimento presencial)  Download

TRANSPARÊNCIA	
ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO	+
ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	+
INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS	+
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	+
LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO	+
CONTRATOS E CONVÊNIOS	+
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	+
DADOS DE INFRAESTRUTURA	+
INTEGRIDADE	+

CANAIS DE ATENDIMENTO	
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)	
OUIVORIA	
UNIDADES NOS ESTADOS	

➔ Como abrir uma solicitação no SAC

Ao abrir uma solicitação, um número de protocolo será enviado para os meios de contato informados no ato do registro.



SESI Conselho Nacional

Cadastro de Manifestação

Instruções de preenchimento:
 * Campos obrigatórios
 Tamanho máximo para Anexar arquivo 5 Megabytes.

Cadastro de Manifestação

Classificação*

Unidade*

Descrição*

Anexo
 ESCOLHER ARQUIVO Nenhum ... escolhido

Manifestação anterior

Dados do Cadastro

Identificação*

Forma de Resposta*

Manifestante*

Assunto*

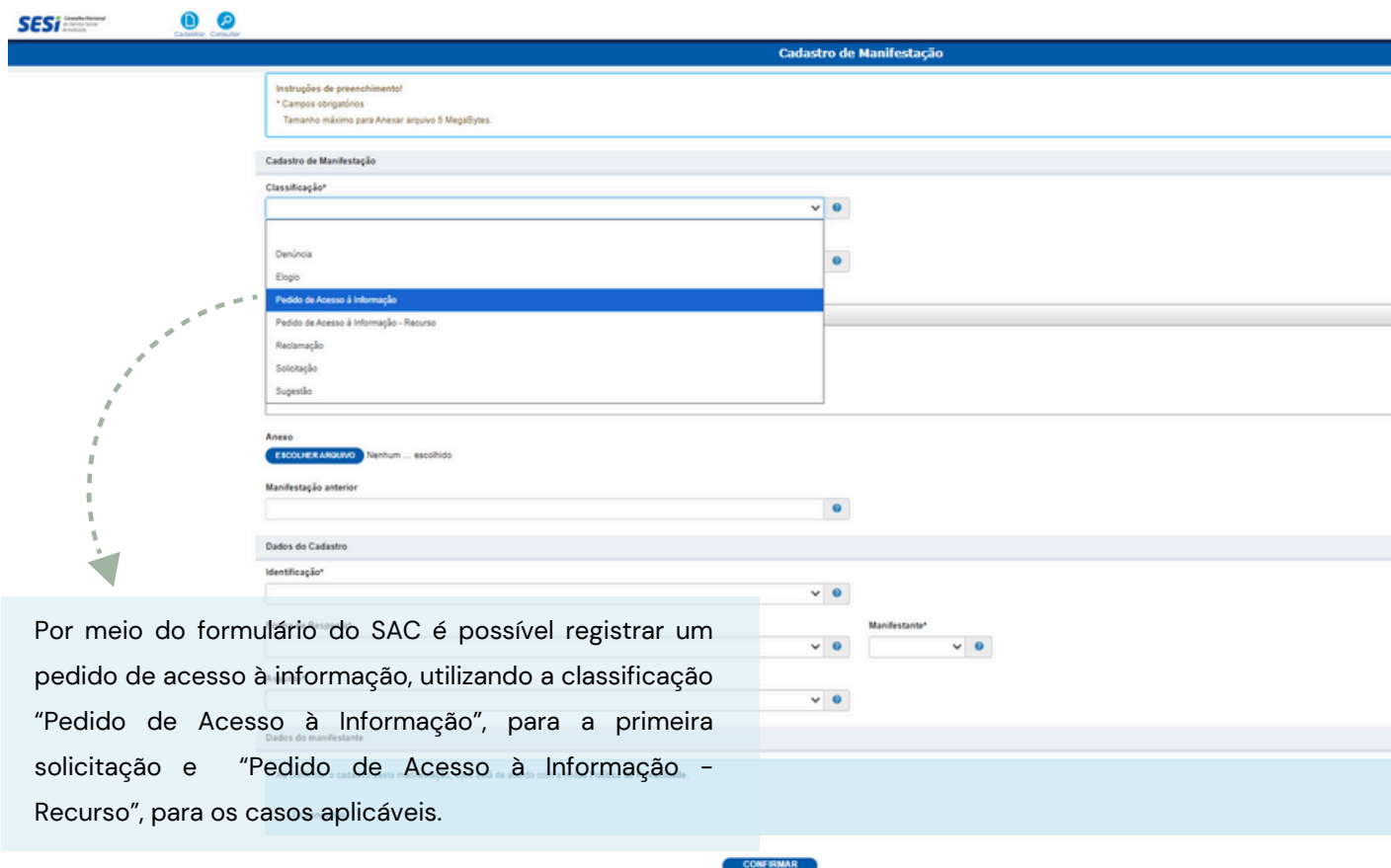
Dados do manifestante

Ao confirmar o cadastro desta manifestação, você está de acordo com a nossa Política de Privacidade.

☐ Li e concordo

CONFIRMAR

➔ Como registrar um pedido de acesso à informação



SESI Conselho Nacional

Cadastro de Manifestação

Instruções de preenchimento:
 * Campos obrigatórios
 Tamanho máximo para Anexar arquivo 5 Megabytes.

Cadastro de Manifestação

Classificação*

Denúncia

Elogio

Pedido de Acesso à Informação

Pedido de Acesso à Informação - Recurso

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Anexo
 ESCOLHER ARQUIVO Nenhum ... escolhido

Manifestação anterior

Dados do Cadastro

Identificação*

Forma de Resposta*

Manifestante*

Dados do manifestante

Ao confirmar o cadastro desta manifestação, você está de acordo com a nossa Política de Privacidade.

☐ Li e concordo

CONFIRMAR

Por meio do formulário do SAC é possível registrar um pedido de acesso à informação, utilizando a classificação "Pedido de Acesso à Informação", para a primeira solicitação e "Pedido de Acesso à Informação - Recurso", para os casos aplicáveis.

➔ Como acompanhar uma solicitação no SAC

Com o número de protocolo referente à manifestação, é possível acompanhar o andamento da solicitação, bem como abrir um pedido de recurso ou de reclamação.

Para Acompanhar a Sua Solicitação

Para acompanhar o andamento de sua manifestação, clique no botão abaixo. Você será direcionado para nosso sistema de consulta que abrirá em uma nova janela.

Tenha em mãos o **CÓDIGO DA MANIFESTAÇÃO** e **SENHA**, fornecidos ao final do cadastro.

Acessar o sistema para consulta

Para Recorrer

1. Caso o SAC negue o acesso à informação, com ou sem justificativa, você poderá recorrer, no prazo de 10 dias úteis da ciência, para o responsável superior. Mantida a decisão do SAC, você poderá recorrer, em igual prazo, para o responsável máximo.
2. Caso o SAC não responda ao seu pedido no prazo de 30 dias úteis após a solicitação, você poderá recorrer para o responsável superior nos 10 dias úteis subsequentes.

Obs: os recursos serão sempre apreciados em até 5 dias úteis.

Para recorrer, clique no link abaixo para acesso ao sistema e cadastre com a classificação **RECURSO**. Favor informar no campo específico o número da manifestação anterior a qual se refere o recurso.

Acessar o sistema para cadastro de recurso

TRANSPARÊNCIA

- ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO
- ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA
- INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS
- DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS
- LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO
- CONTRATOS E CONVÊNIOS
- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS
- DADOS DE INFRAESTRUTURA
- INTEGRIIDADE

CANAL DE ATENDIMENTO

- SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)
- OUVIDORIA
- UNIDADES NOS ESTADOS



➔ Canais: Ouvidoria do CN-SESI

A Ouvidoria do CN-SESI atua como um canal direto de comunicação entre os cidadãos e a entidade, promovendo escuta ativa, acolhimento e encaminhamento de demandas, com foco na transparência, melhoria contínua dos serviços. Este canal está disponível para o público interno e externo, incluindo telefone, e-mail e site para comunicação com a Ouvidoria do órgão.

Sobre o Canal

A Ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o Conselho Nacional do Sesi e seus públicos para promover a solução de problemas relevantes, bem como, em grau de recurso, daqueles que não tenham sido resolvidos previamente pelo SAC. O canal está disponível para o público interno e externo, incluindo telefone, e-mail e site para comunicação com a Ouvidoria do órgão.

Meios de acesso



Telefone: (61) 3217-0738



E-mail: ouvidoria.cn@cnsesi.com.br



Formulário Eletrônico:

›Disponível no site da Transparência: o <https://cnsesi.com.br/transparencia-ouvidoria> ou [\[link aqui\]](#)



Presencial/Correspondência:

›SBN Quadra 02, Bloco N, Edifício CNC III, 4º pavimento

›SBN Quadra 01 Bloco I, 6º e 7º andares – Ed. Armando Monteiro Neto



Ouvidoria

Conselho Nacional - CN Sesi

A Ouvidoria tem o objetivo de mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e seus públicos para promover a solução de problemas relevantes, bem como, em grau de recurso, daqueles que não tenham sido resolvidos previamente pelo SAC.

Além disso, é um canal de recebimento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Telefone: (61) 3217-0707

Horário de funcionamento: 9 às 12 horas e das 13 às 18 horas

Endereço: SBN Quadra 01 Bloco I Ed. Armando Monteiro Neto, Asa Norte, 6º e 7º andares, Brasília - DF. CEP: 70040-913

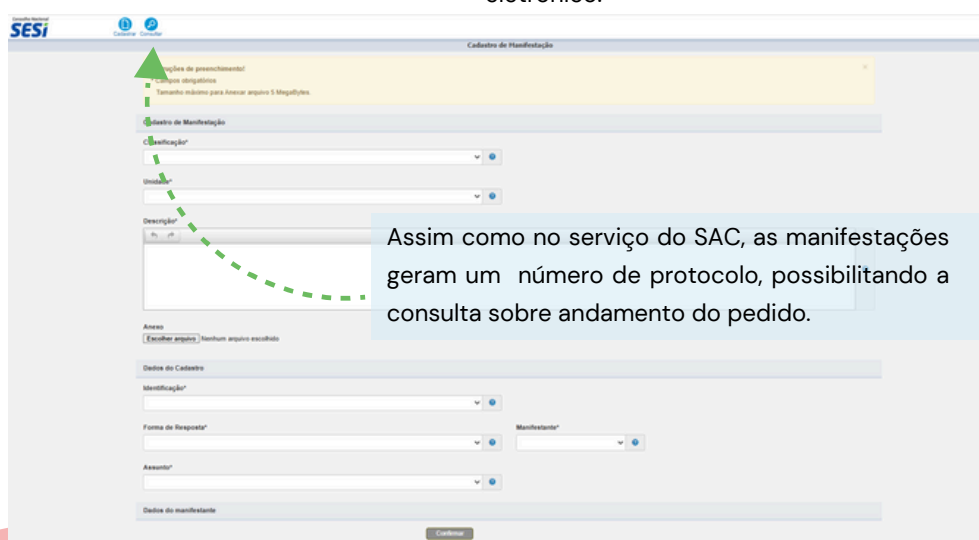
[Acessar o formulário de Ouvidoria](#)

Além do formulário eletrônico, os demais meios também possibilitam o registro de demandas, com mediação de sistema eletrônico.

TRANSPARENCIA	
ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO	+
ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	+
INFORMAÇÕES DE ORÇAMENTOS E EMPREGADOS	+
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	+
LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO	+
CONTRATOS E CONVÊNIOS	+
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	+
DADOS DE INFRAESTRUTURA	+
INDICADORES	+

CANAL DE ATENDIMENTO	
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
SERVIÇOS PRESTADOS (PAG)	
OUVIDORIA	
UNIDADES NOTIÍCIAS	

SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	
Horário de funcionamento:	9 às 12 horas e 13 às 18 horas
E-mail:	ligacn@cnsesi.com.br
Telefone:	(61) 3217-0700
Encaminhado pelo tratamento de dados pessoais e autoridade de reconhecimento do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC	
E-mail:	ligacn@cnsesi.com.br
Telefone:	(61) 3217-0700
Sede Conselho Nacional do Sesi	
SBN Quadra 01 Bloco I, 6º e 7º andares	
Ed. Armando Monteiro Neto	
Asa Norte - Brasília/DF CEP: 70040-913	
(61) 3217-0700	



Assim como no serviço do SAC, as manifestações geram um número de protocolo, possibilitando a consulta sobre andamento do pedido.

➔ Processo de atendimento

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao CN-SESI é descrito, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:



➔ Atuação estratégica



A periodicidade da divulgação do Demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no Site da Transparência do CN-SESI até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício [[Link de acesso](#)].



➔ Canais: Resultados Alcançados

A periodicidade da divulgação do Demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é anual e o documento é publicado no [Site da Transparência do CN-SESI](#) até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do exercício.

➔ Contexto

O SAC atende solicitações, registros de elogios e de sugestões apresentadas pelos cidadãos sobre os serviços prestados pelo CN-SESI.

➔ Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

Em fevereiro de 2025, o CN-SESI encerrou a utilização da plataforma Fala.BR para o recebimento dos pedidos de acesso à informação. O canal de comunicação para a gestão do fluxo de atendimento desses pedidos passou a ser o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), por meio de sistema automatizado específico contratado para tal finalidade, que contempla as exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI).

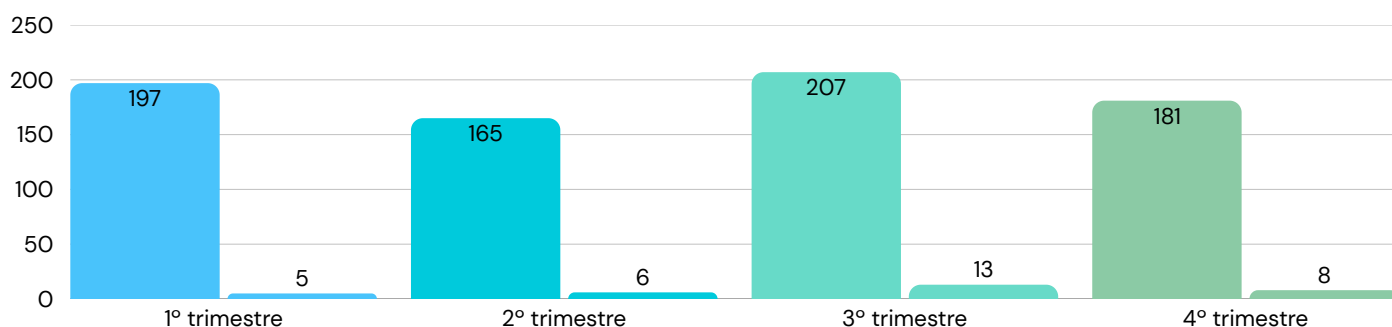
Adicionalmente, foi aprovada a Instrução Normativa CN-SESI nº 0004/2025, que regulamenta as funções e competências do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) no âmbito do CN-SESI, fortalecendo os mecanismos de participação social, acesso à informação e controle social. Em sequência, foram designados responsáveis pelo Serviço no âmbito do Conselho, por meio da Portaria nº 0098/2025.

Resultados alcançados

No ano de 2025, foram registradas 750 (setecentos e cinquenta) manifestações no SAC, distribuídas da seguinte forma:

Quantidade de Manifestações recebidas em 2025

Por Trimestre – Total e manifestações CN-SESI



Fonte: Lista SAC e Sistema OMD-SAC

No 1º trimestre de 2025, foram registradas 197 (centro e noventa e sete) ocorrências, sendo 5 (cinco) relacionadas ao CN-SESI. No 2º trimestre, houve uma redução de 16% (dezesseis por cento) referente ao período anterior, totalizando 165 (cento e sessenta e cinco) ocorrências, sendo 6 (seis) destas relacionadas ao Conselho, apontando acréscimo de 20% referente ao trimestre anterior.

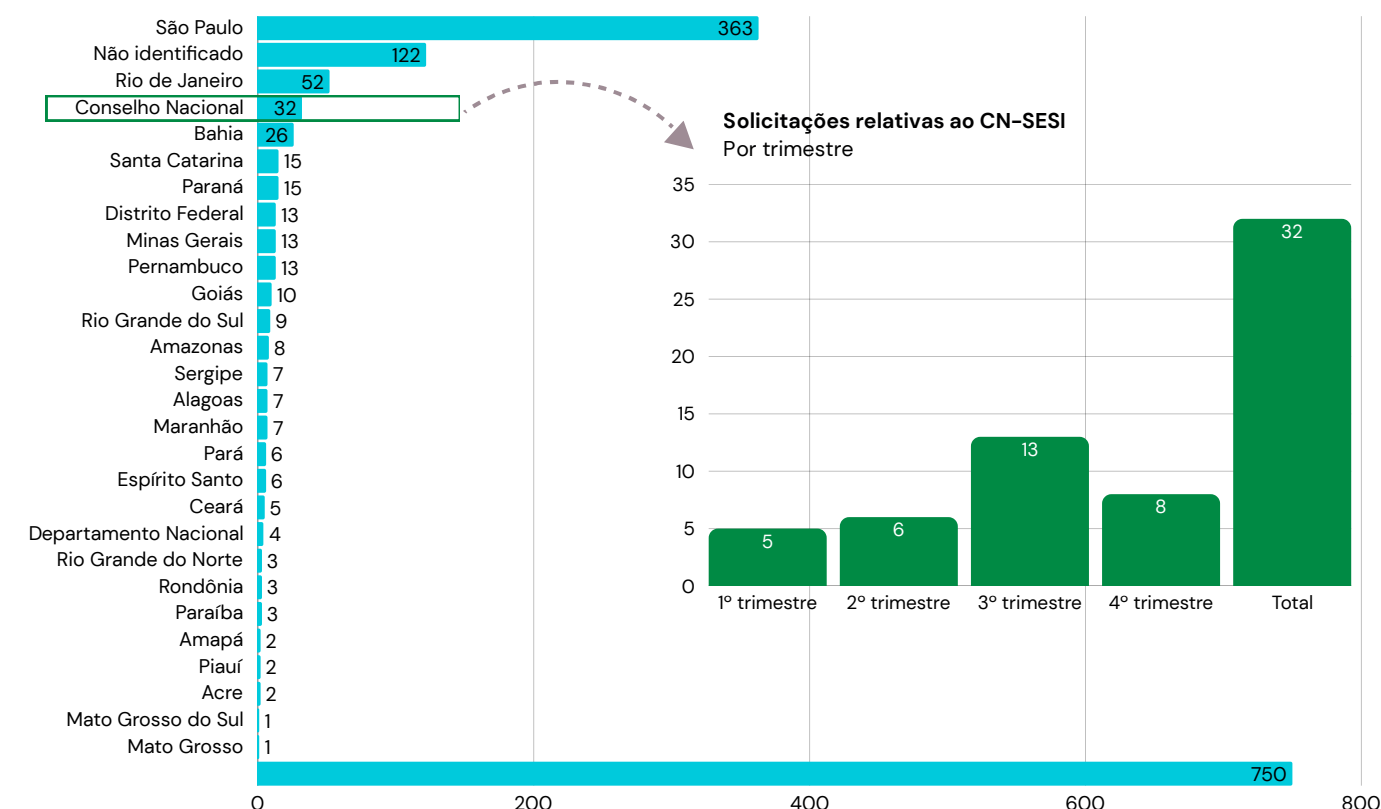
Mensurando os resultados obtidos no 3º trimestre, observa-se um aumento de 25% (vinte e cinco por cento) no número de ocorrências quando comparado ao trimestre anterior, totalizando 207 (duzentas e sete) ocorrências. Destas, 13 (treze) são de competência do CN-SESI, representando aumento de 113% (cento e treze por cento) frente ao período anterior.

Por fim, no 4º trimestre de 2025, foram contabilizadas 181 (cento e oitenta e uma) ocorrências, 13% (treze por cento) inferior ao trimestre anterior, sendo 8 (oito) ocorrências referente ao CN-SESI, apontando redução de 38% (trinta e oito por cento) quando comparado ao trimestre anterior.

Comparando o total de ocorrências de 2025, apenas 4,3% (quatro ponto tres por cento) são relativas ao próprio CN-SESI, o que totaliza 32 (trinta e duas) manifestações. As demais são relativas a 25 (vinte e cinco) Departamentos Regionais e Departamento Nacional do Sesi, com maior incidência no estado de São Paulo.

Quantidade de Manifestações recebidas em 2025

Por Departamento Regional

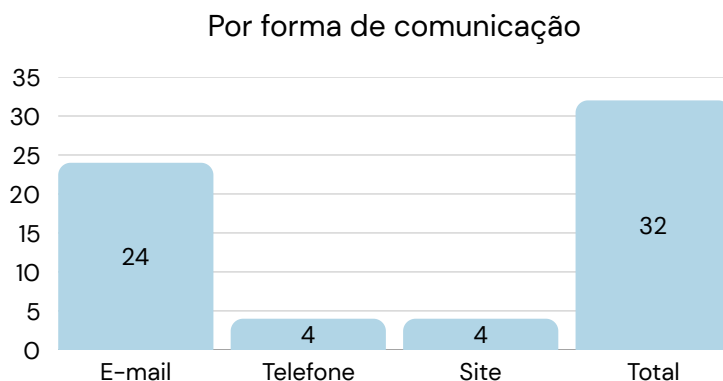


Fonte: Lista SAC e Sistema OMD-SAC

Manifestações relativas ao CN-SESI

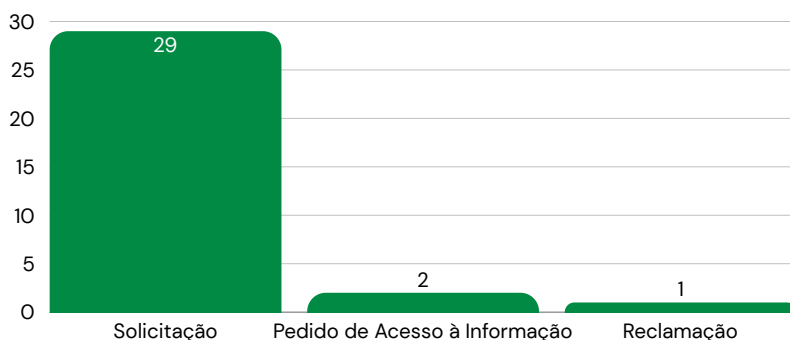
Quantidade de manifestações por meio de comunicação

O CN-SESI dispõe de diversos canais de atendimento para recebimentos de pedidos de informação no SAC, sendo eles: e-mail, telefone, site, atendimento presencial e redes sociais. Em 2025, as entradas por canal ficaram distribuídas da seguinte forma:



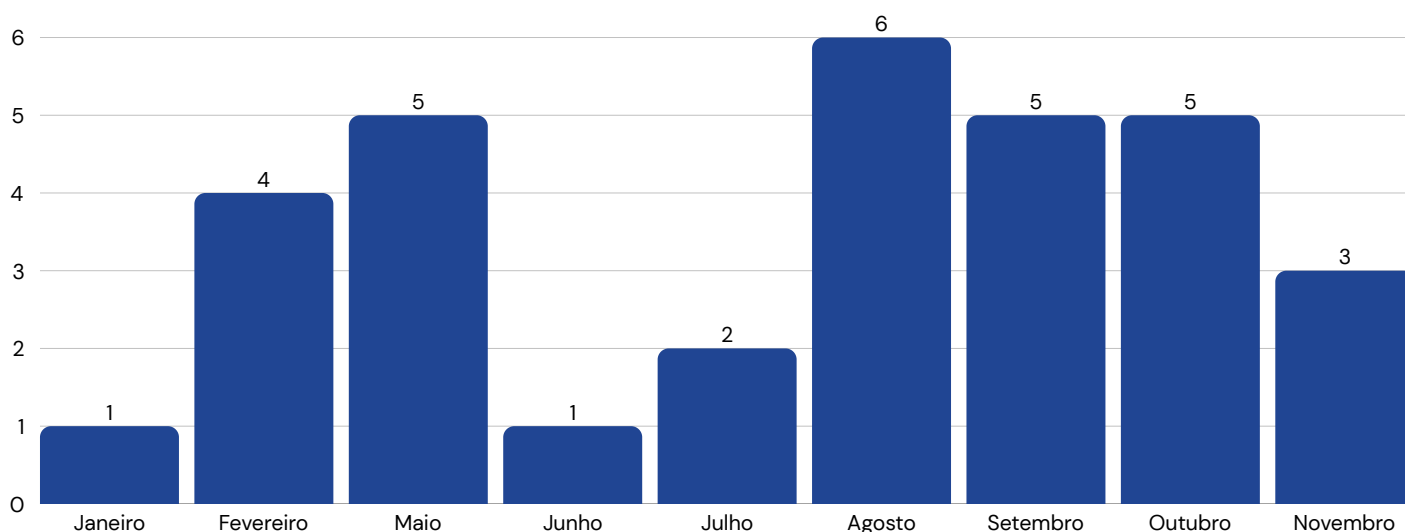
Cabe destacar que os atendimentos registrados no SAC do CN-SESI não estão restritos apenas à Lei de Acesso à Informação (LAI). As demandas também estão relacionadas à prestação de serviços do Conselho e são atendidas prontamente, não exigindo fluxo de atendimento ou tempo maior de resposta e tratamento.

Por tipo de manifestação



Em 2025, foram registradas 29 (vinte e nove) solicitações gerais, 2 (dois) pedidos de acesso à informação nos moldes da LAI, e 1 uma reclamação. Não houve recurso por negativa de acesso às informações e nem por omissão.

Manifestações registradas pelo SAC CN-SESI (por mês)



Responsável pelo Monitoramento do SAC

A Gerência de Integridade (GEINT) é a área responsável pelo monitoramento dos canais de acesso à informação, conforme estabelecido pela Portaria nº 0098/2025. O acompanhamento sistemático dessas atividades tem como objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade da gestão dos canais de atendimento, bem como verificar a eficiência dos controles existentes.

Nessa perspectiva, a GEINT monitora continuamente os canais de acesso à informação para assegurar a conformidade, a qualidade e a eficiência das ferramentas, instrumentos e processos utilizados para o registro e o tratamento das demandas dos clientes e cidadãos.

Indicadores de Desempenho

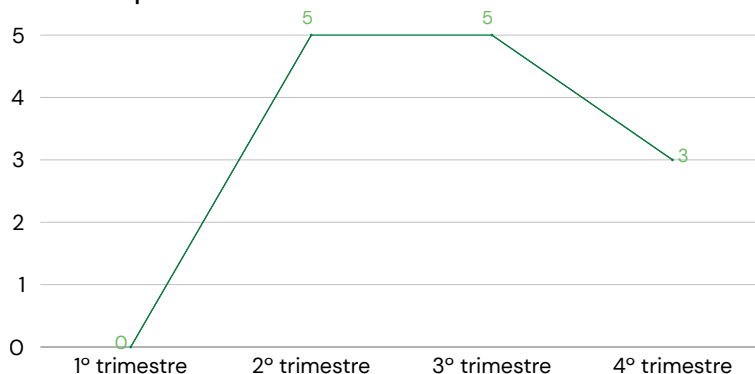
No período analisado, todos os atendimentos registrados pelo SAC foram classificados como de baixa complexidade. Por se tratarem de demandas relacionadas aos serviços prestados e solicitações de informações, não houve necessidade de reclassificação ou de encaminhamento para outras instâncias.

Destaca-se, também, o tempo médio de atendimento, calculado com base na data de recebimento da manifestação e no prazo de resposta, além da consideração do grau de complexidade das demandas.

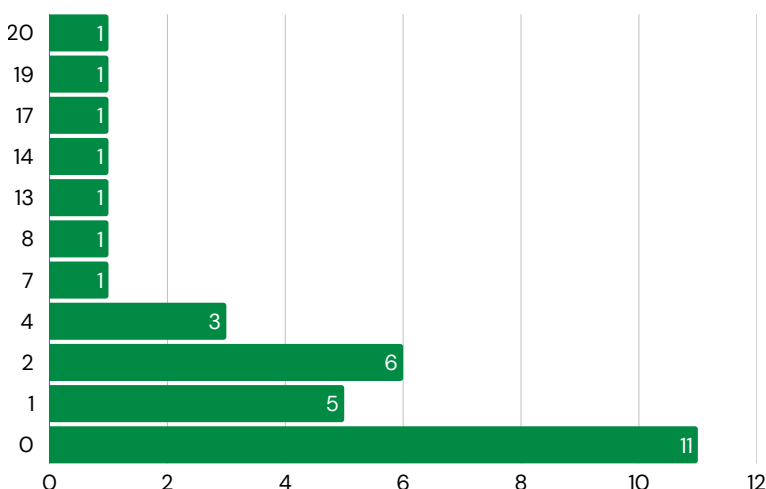
Ressalta-se o atendimento de 100% das manifestações dentro do prazo de 20 dias úteis, sendo que mais de 50% foram solucionadas de forma imediata ou em até um dia.

As informações apresentadas são extraídas diretamente do Sistema OMD, o que assegura maior precisão e eficiência na gestão das manifestações.

Tempo médio de atendimento em dias úteis



Quantidade de manifestações atendidas no prazo

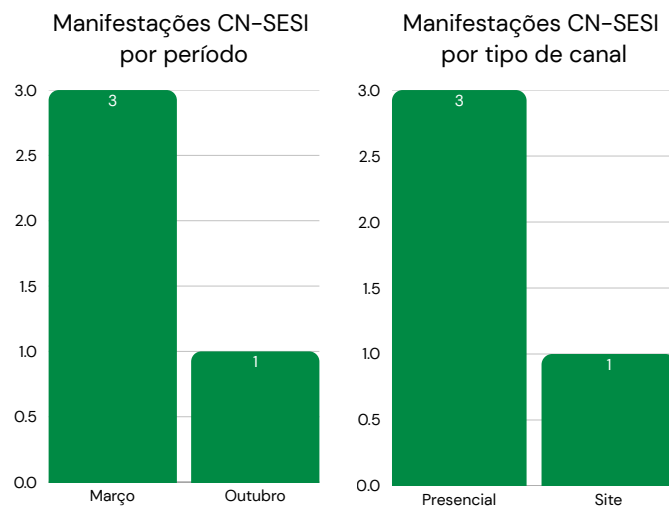


➔ Ouvidoria CN-SESI

No âmbito da Ouvidoria, no ano de 2025, foram registradas 110 (cento e dez) manifestações, sendo 04 (quatro) destas de competência do próprio CN-SESI, as quais 03 (três) foram classificadas como “denúncia” e 01 (uma) classificada como “reclamação”.

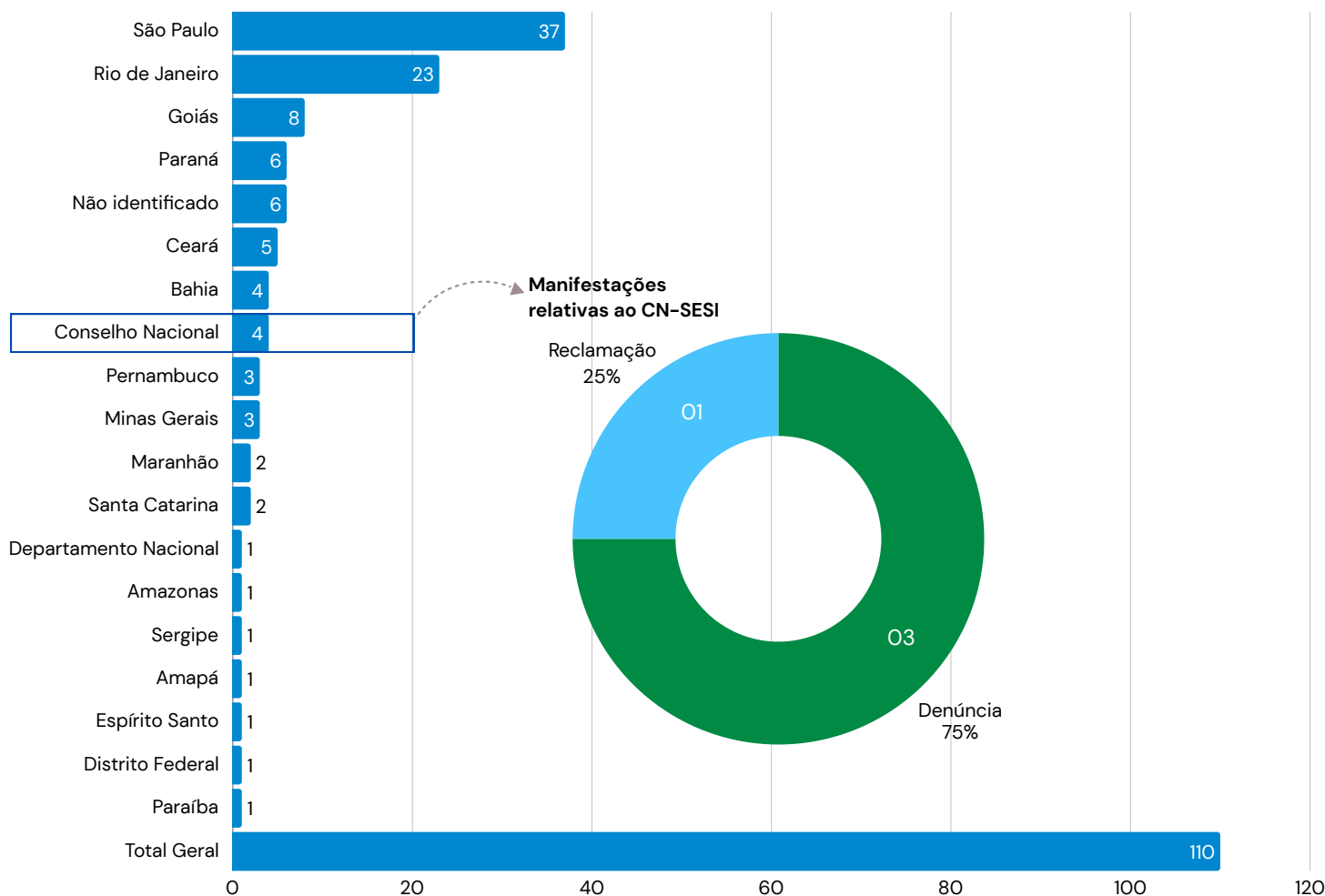
No caso de manifestações recebidas que não são pertinentes ao Conselho, seja pelo canal SAC ou Ouvidoria, são fornecidas orientações ao manifestante para buscar os canais de atendimento dos respectivos Departamentos Regionais em conformidade com as normas constantes nos Manuais de Ouvidoria.

Nesses casos, o tratamento e resposta aos manifestantes devem ser realizados pelos respectivos Departamentos Regionais envolvidos. As informações são apresentadas da seguinte forma:



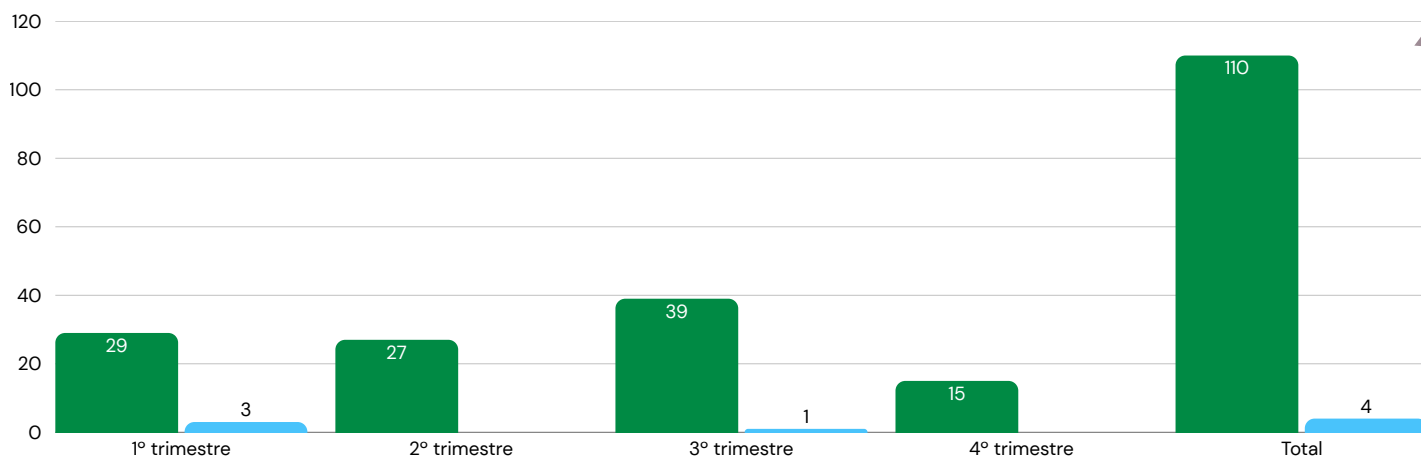
Quantidade de Manifestações recebidas em 2025

Por Departamento Regional



Quantidade de Manifestações recebidas em 2025

Por Trimestre



No 1º trimestre de 2025, foram registradas pela Ouvidoria 29 (vinte e nove) ocorrências, sendo 3 (três) relacionadas ao CN-SESI. No 2º trimestre, houve uma redução de 7% (sete por cento) em relação ao período anterior, totalizando 27 (vinte e sete) manifestações. Nesse trimestre, não houve registros de manifestações na Ouvidoria de competência do CN-SESI.

Mensurando os resultados do 3º trimestre de 2025, observa-se um aumento de 44% (quarenta e quatro por cento) no número de ocorrências quando comparado ao trimestre anterior, totalizando 39 (trinta e nove) ocorrências, sem registros de manifestações de competência do CN-SESI.

No 4º trimestre, foram contabilizadas 15 (quinze) ocorrências, representando uma redução de 62% (sessenta e dois por cento) em relação ao trimestre anterior, sendo 1 (uma) delas referente ao CN-SESI.

No consolidado anual, 3,6% (tres ponto seis por cento) das manifestações são relativas ao CN-SESI, totalizando 4 (quatro) registros. As demais manifestações referem-se aos Departamentos Regionais de 15 (quinze) estados, ao Distrito Federal e ao Sesi-DN, com maior incidência nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

Quantidade de pedidos de informação por nível de complexidade:

Com relação aos registros de manifestações de competência da Ouvidoria do CN-SESI, no ano de 2025 foram classificadas 1 (uma) demanda como de baixa complexidade e 3 (três) como de alta complexidade, totalizando 4 (quatro) manifestações.

Considerações Finais

O CN-SESI cumpre seu papel de garantir ao cidadão o pleno acesso às informações nos diversos canais implementados.

No âmbito do SAC, houve adequação ao formato implementado pelo Sistema Sesi com o objetivo de garantir uniformidade e padronização, bem como para permitir o atendimento aos requisitos de procedimentos e prazos previstos na legislação pertinente ao tema.

A partir da implementação de melhorias contínuas, como sistemas automatizados de gestão de manifestações, o CN-SESI proporciona um atendimento mais ágil e eficiente para o público interno e externo.

Destaca-se, também, a atualização dos normativos que regulam o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do CN-SESI. Da mesma forma, houve a atualização do Regimento Interno da Ouvidoria do Conselho Nacional do Sesi, trazendo alterações estruturais e conceituais no contexto de atualização aos normativos vigentes e às diretrizes da alta administração.

Além disso, destaca-se a participação da Ouvidoria do CN-SESI no Programa de Certificação dos Ouvidores do Sistema Indústria no mês de abril/25.

O Programa foi estruturado em três etapas – Etapa I: Aula Inaugural, Etapa II: Certificação na Plataforma da Universidade Corporativa do Sistema Indústria, e Etapa III: Estudo de Casos.



SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – CONSELHO NACIONAL

Presidência

Fausto Augusto Junior

Superintendência

Sérgio Eduardo Arbulu Mendonça

Ouvidoria

Ruth Sampaio Webster

Chefia de Gabinete

Edson Barbeiro Campos

Gerência Administrativa e Financeira

Alexandre Antônio da Silva

Gerência de Comunicação Institucional

Vanessa Ramos da Silva

Gerência de Integridade

Fanie Ofugi Rodrigues Miranda

Gerência Jurídica

João Vicente Augusto Neves

Gerência de Planejamento, Gestão e Fiscalização

Altair da Silva Garcia

Gerência de Projetos

Roberta de Oliveira

Equipe Técnica

Fanie Ofugi Rodrigues Miranda
Gerente

José Pinheiro Machado Neto
Coordenador

Marilene Ferrari Lucas Alves Filha
Assessora Superintendência Executiva

Hara Fernanda Alcântara Miranda
Responsável Técnico

Edição e revisão de conteúdo final

Vanessa Ramos da Silva
Luisa Bretas

Projeto gráfico e diagramação

Hara Fernanda Alcântara Miranda





Endereço:
SBN, Qd 01, Bloco I,
Ed. Armando Monteiro Neto
Asa Norte, Brasília - DF
CEP 70.040-913

Telefone:
+ 55 61 3217 - 0700

Conselho Nacional
SESI

www.cn sesi.com.br