



2025 RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1º Trimestre - 2025

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	3
Apresentação	3
Histórico	4
Sistemas e processos de acesso à informação	6
SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão	6
Ouvidoria.....	8
Processos de Atendimento	9
Resultados Alcançados	11
Recomendações	16
Conclusão	16

Apresentação

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

O documento compõe o Módulo Integridade da Transparência do CN-SESI, que pode ser acessado pelo link: <https://www.cnsesi.com.br/transparencia-integridade?rci=rci#relatorios-demonstrativos>. 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 SESI - Serviço Social da Indústria.

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.

Histórico

Em 2021 foi necessária a adesão desse Conselho à plataforma Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> desenvolvida pelo governo federal, devido ao plano de atendimento às recomendações de auditoria da CGU. Através da Instrução Normativa CN-SESI Nº 0002/2021 foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do CN-SESI.

Posteriormente, durante o ano de 2023, a agenda institucional, sob a coordenação do Comitê de Transparência e Gestão do Departamento Nacional, promoveu a adequação ao processo de atendimento aos pedidos de acesso à informação, com o cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, em atendimento ao Decreto 9.781/2019, hoje Decreto 11.527/23.

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.

Ao ouvidor, designado como “Responsável Superior”, cabe decidir, como instância recursal, sobre os pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC. E ao Gerente Jurídico, então designado como “Responsável Máximo”, foi atribuída a responsabilidade de decidir sobre os recursos interposto contra decisões proferidas pelo “Responsável Superior”.



Legislação aplicada:

1 Lei de Acesso à Informação 12.527/2011

2 Acórdão 699/2016-TCU-Plenário

3 Decreto nº 9.781/19 – determina Portaria Conjunta ME/CGU 2/2021

3 Decreto 11.527/2023 (altera o Decreto 7724/2012 que regulamenta a Lei 12527/2011)

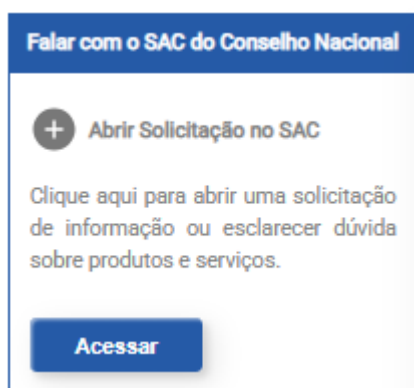


Sistemas e processos de acesso à informação

SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O cidadão pode acessar o SAC do CN-SESI pelos seguintes meios de comunicação:

- › Telefone: (61) 3217-0738
- › E-mail: faleconosco.cn@cnsesi.com.br
- › Formulário Eletrônico disponível no site da Transparência: <https://cnsesi.com.br/transparencia-sac>



- › 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

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@cnsesi.com.br.

Telefone

Atendimento: 9h às 12h e 13h às 18h
(61) 3217-0738

Presencial

Atendimento: segunda a sexta-feira -
9h às 12h e 13h às 18h

SBN Quadra 01 Bloco I, 6º e 7º andares

Ed. Armando Monteiro Neto

Asa Norte - Brasília/DF CEP 70040-913
(61) 3217-0700

FORMULÁRIO

(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)
OUVIDORIA
UNIDADES NOS ESTADOS

Ouvidoria

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. Está disponível para o público interno e externo, incluindo telefone, e-mail e site para comunicação com a Ouvidoria do órgão.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do CN-SESI pelos seguintes meios de comunicação:
<https://www.cnsesi.com.br/contato>

Accessibilidade: A+ | A- | Contraste | Libras | Leitor De Tela | Voltar Ao Topo | Dados Abertos

CONSELHO NACIONAL
SESI
do Serviço Social da Indústria

INSTITUCIONAL NOVIDADES TRANSPARÊNCIA CONTATO PROCESSO SELETIVO

HOME / TRANSPARÊNCIA / **OUVIDORIA**

Acesse o site da Prestação de Contas TCU

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 da Ouvidoria](#)

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

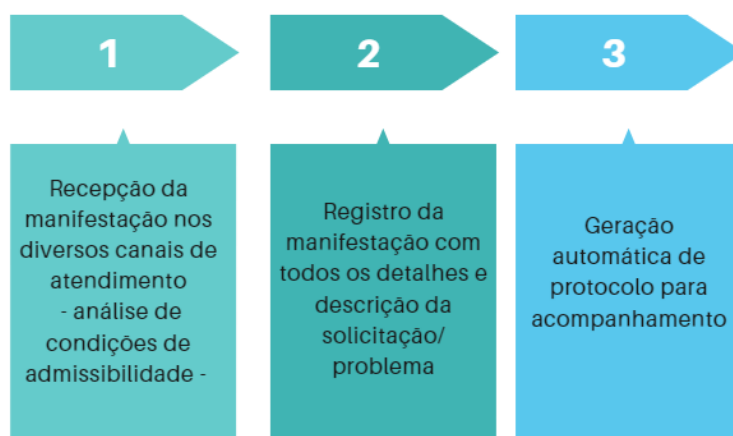
- SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)
- OUVIDORIA
- UNIDADES NOS ESTADOS

- › Telefone: (61) 3217-0707
- › Email: ouvidoria.cn@cnsesi.com.br
- › Formulário Eletrônico disponível no site da Transparência:
 - <https://cnsesi.com.br/transparencia-ouvidoria>
- › Presencial/Correspondência:
 - SBN Quadra 02, Bl. N, Ed. CNC III, 4º andar, Asa Norte Brasília- DF (70040-020)
 - SBN Quadra 01 Bloco I, 6º e 7º andares - Ed. Armando Monteiro Neto

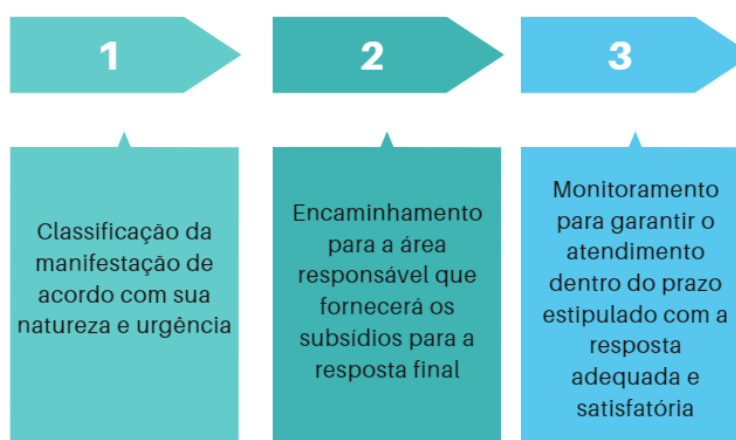
Processos de Atendimento

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

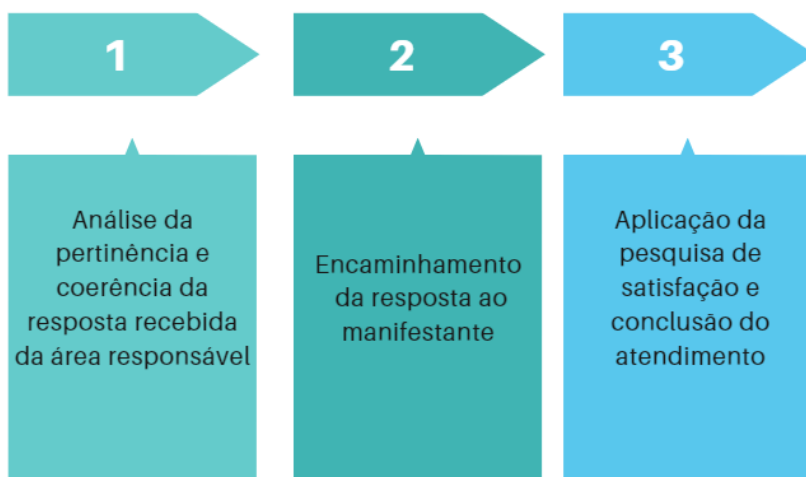
FLUXO DE ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



FLUXO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



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: <https://cnsesi.com.br/transparencia-integridade?dro=dro#relatorios-demonstrativos>

Resultados Alcançados

No 1º trimestre de 2025 o CN-SESI respondeu a dúvidas e a solicitações do público pelo canal do Serviço de Atendimento ao Cidadão SAC. No total, foram 197 atendimentos recebidos pelo site, e-mail e telefone.

No período relatado o SAC do CN-SESI recebeu manifestações relativas aos DR's de 18 estados, DF e SESI-DN, com maior incidência nos estados de SP e RJ.

Dentre as manifestações recebidas 3% são relativas ao próprio CN-SESI.

Manifestações SAC	Total Geral	%
DR-SP	107	54%
DR-RJ	19	10%
DR-BA	10	5%
DR-DF	10	5%
CN-SESI	5	3%
DR-SE	4	2%
DR-MG	4	2%
DR-AM	3	2%
DN	2	1%
DR-ES	2	1%
DR-AL	2	1%
DR-PR	2	1%
DR-MA	2	1%
DR-PA	1	1%
DR-SC	1	1%
DR-PE	1	1%
DR-PI	1	1%
DR-CE	1	1%
DR-GO	1	1%
DR-AP	1	1%
DR-RO	1	1%
DR não identificado	17	9%
Total Geral	197	100%

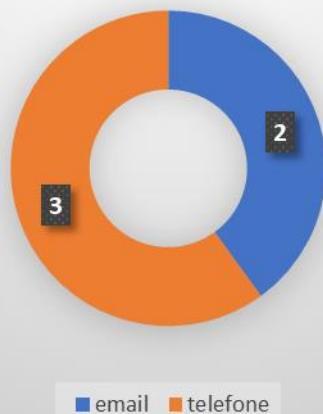
Fonte: Sistema SAC/OMD (a partir 20/02/25) – Lista SAC (jan a 20/02/25)

No 1º trimestre de 2025, o SAC registrou o total de 5 manifestações relativas ao próprio CN-SESI as quais foram classificadas como “solicitação”. Do total dessas 5 manifestações, todas tiveram resolução dentro do prazo, sendo o tempo médio de atendimento de 1 dia.

Os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações foram telefone (3) e email (2).



Total de manifestações registradas pelo SAC CN-SESI por Forma de Comunicação



Total de manifestações registradas pelo SAC CN-SESI por Classificação

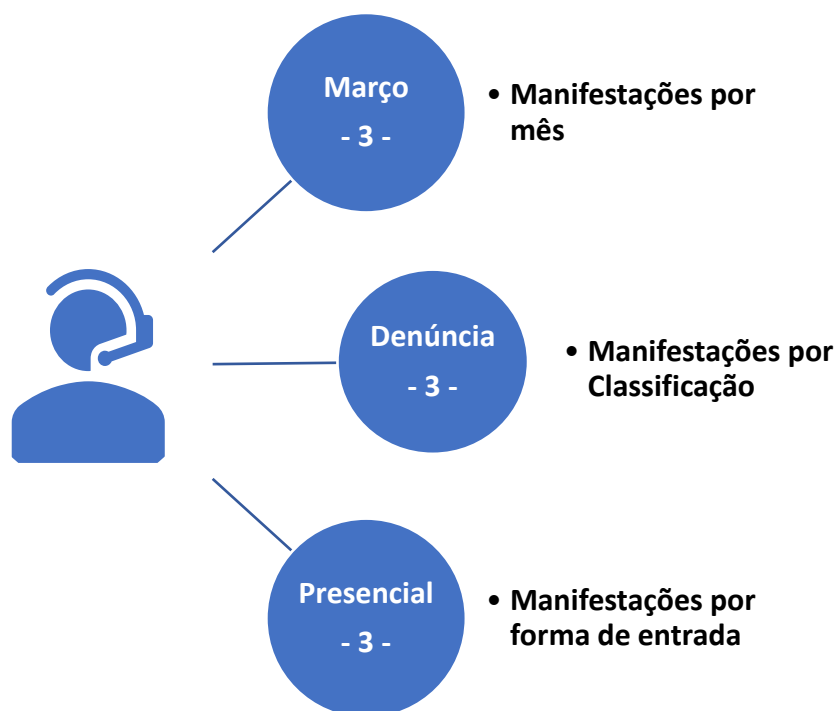


Neste período, foram registradas 29 (vinte e nove) manifestações na Ouvidoria relativas aos DR's de 10 estados, com maior incidência nos estados de SP e PR. Dentre as manifestações recebidas 10% são relativas ao próprio CN-SESI.

Manifestações Ouvidoria	Total Geral	%
DR-SP	10	34%
DR-PR	4	14%
CONSELHO NACIONAL DO SESI	3	10%
DR-GO	3	10%
DR-PE	2	7%
DR-AM	1	3%
DR-AP	1	3%
DR-SE	1	3%
DR-BA	1	3%
DR-CE	1	3%
DR-ES	1	3%
DR não identificado	1	3%
Total Geral	29	100,0%

Fonte: Sistema OMD-Ouvidoria

No 1º trimestre de 2025, a OUVIDORIA do CNSESI registrou um total de 3 manifestações, de competência do próprio CN-SESI classificadas em “denúncias”.



As manifestações recebidas que não são pertinentes a este CN-SESI, seja pelo canal SAC ou Ouvidoria, os manifestantes foram orientados a buscar os canais de atendimento dos respectivos Departamentos Regionais em conformidade com as normas constantes nos Manuais de Ouvidoria. O tratamento e resposta aos manifestantes **devem ser** realizados pelos respectivos DR's envolvidos.

Recomendações

Destaca-se a relevância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas. A centralização das informações por meio de interfaces sistêmicas proporciona maior controle, acompanhamento e consequentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Conclusão

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 um sistema automatizado de gestão de manifestações em dezembro de 2022, a Ouvidoria do CN-SESI proporciona um atendimento mais ágil e eficiente para o público interno e externo. Com o registro automatizado das manifestações e o acompanhamento rigoroso dos prazos, a qualidade na gestão do processo é significativamente aprimorada.