

MARÇO | 2026



# INTEGRIDADE

BRASÍLIA - DF



## Relatório de Monitoramento

Atividades dos Canais de Acesso à Informação

1º TRIMESTRE 2026

 **integridade**  
é nosso compromisso



©2026 SESI – Conselho Nacional do SESI

Publicado em 30 de abril de 2026.

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

**CN-SESI**

Serviço Social da Indústria  
Conselho Nacional

**Sede**


Casa SESI – SBN, Qd 01, Lotes 20 a 23, Bloco J, Brasília – DF  
70.040-010 – Brasília – DF  
Tel: (61) 3217-0700

# SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO	<u>04</u>
NOSSA HISTÓRIA	<u>05</u>
NORMAS APLICÁVEIS	06
CANAIS: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)	<u>07</u>
CANAIS: OUVIDORIA DO CN-SESI	<u>12</u>
CANAIS: PROCESSO DE ATENDIMENTOS	<u>14</u>
CANAIS: RESULTADOS ALCANÇADOS	<u>15</u>
CONSIDERAÇÕES	<u>20</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



## Nossa História

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.

 **integridade**  
é nosso compromisso

Conselho Nacional  
**SESI** 80  
anos

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, de 2021 a 2025.

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 2026.

Em novembro de 2025, 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** 80  
anos



### 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 15.141/2026

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.



### 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".



### 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.



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.

### Ordem de Serviço nº 0006/2025

Aprova o Regimento Interno do Comitê de Ética do Conselho Nacional do SESI

### Ordem de Serviço nº 0005/2025

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria 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 0004/2026.




## ➔ **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](mailto: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 O2, Bloco N, Edifício CNC III, 4º pavimento

## 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 CNSESI

**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)
- 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)	
OUVIDORIA	
UNIDADES NOS ESTADOS	

O 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

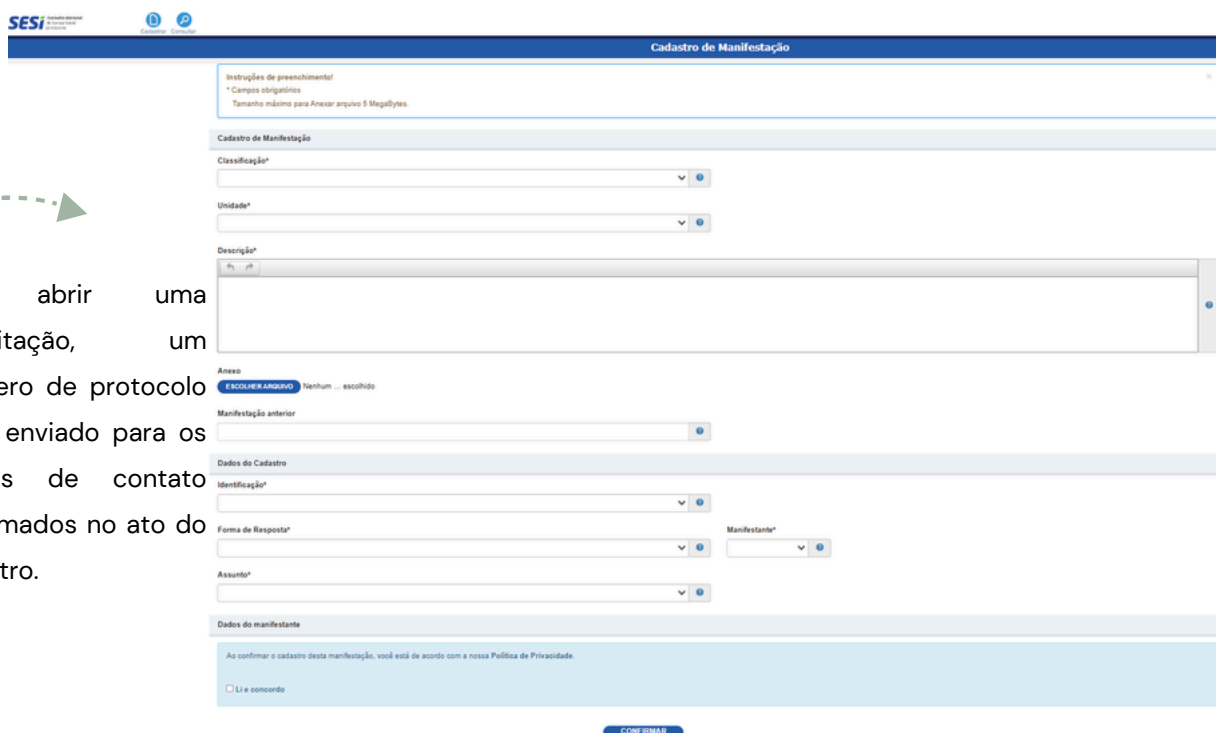
TRANSPARÊNCIA	
ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO	+
ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	+
INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS	+
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	+
LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO	+
CONTRATOS E CONVÊNIOS	+
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	+
DADOS DE INFRAESTRUTURA	+
INTEGRIDADE	+

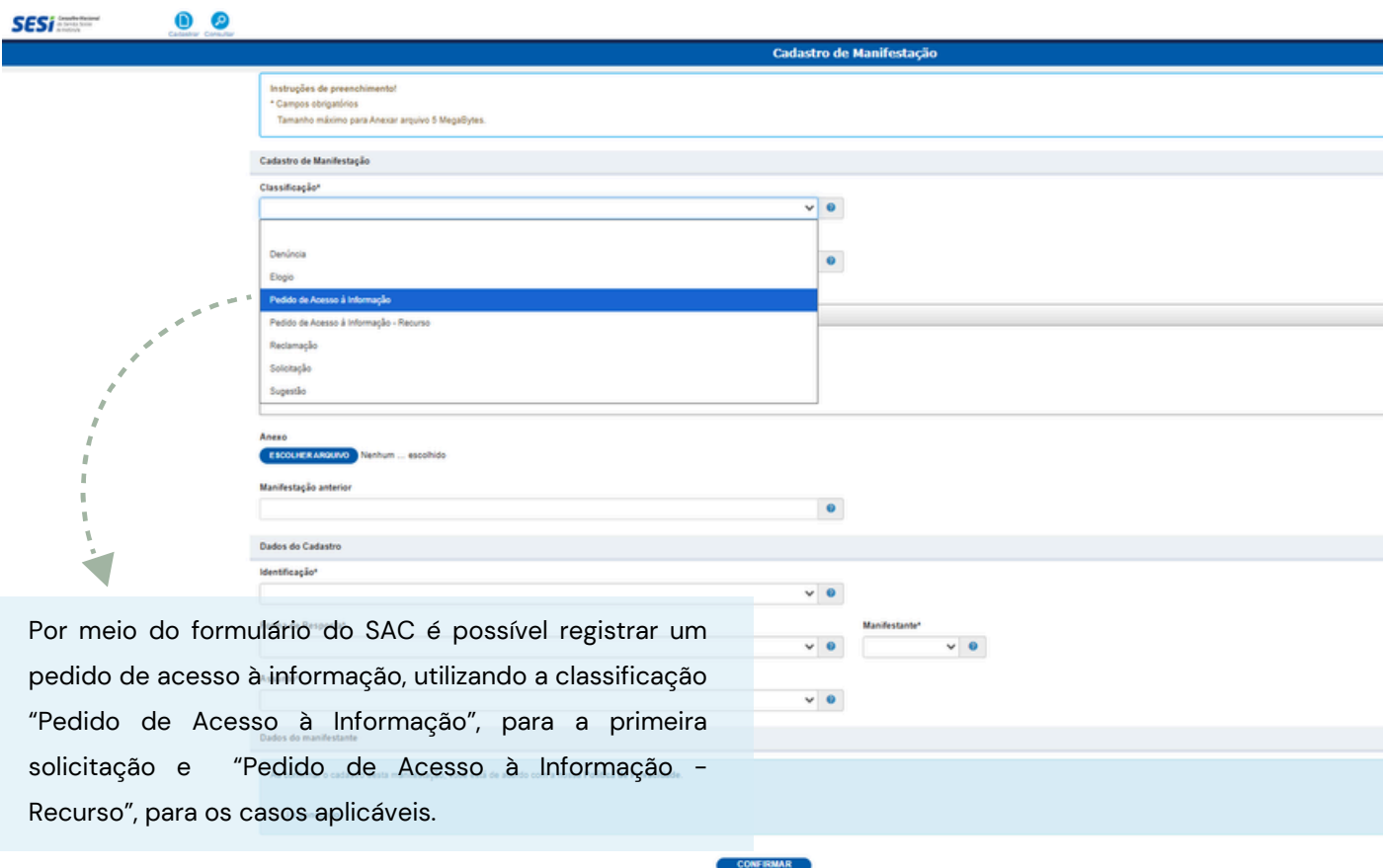
CANAIS DE ATENDIMENTO	
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)	
OUVIDORIA	
UNIDADES NOS ESTADOS	

## ➔ 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.



## ➔ Como registrar um pedido de acesso à informação



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



**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.

**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

**CANAL DE ATENDIMENTO**

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

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.



Conselho Nacional do Sesi - CN-SESI

Utilize esse canal para acompanhar, por meio do número de protocolo, a sua solicitação junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão do CN-SESI, além de recorrer em caso de não atendimento do seu pedido

**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**

- 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.
- 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
- INTEGRIDADE

**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 e 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](mailto: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



### 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, 6ª e 7ª andares, Brasília - DF. CEP: 70040-913

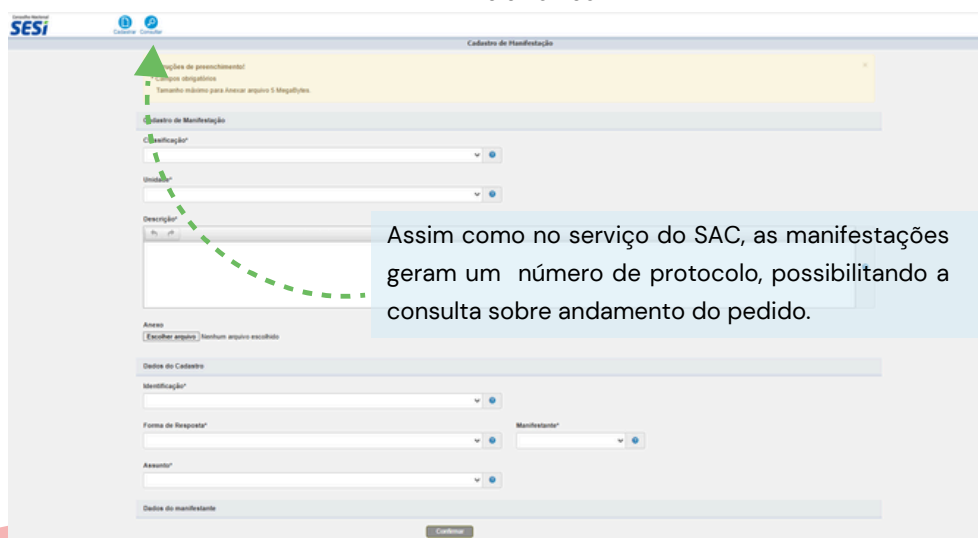
[Acessar o formulário de Ouvidoria](#)

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

TRANSPARENCIA
ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO
DECRETOS E EXECUÇÃO DECRETANARIAS
INFORMAÇÕES DE ORÇAMENTOS E EMPREGADOS
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBILIS
LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO
CONTRATOS E CONTRATOS
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS
DADOS DE INFRAESTRUTURA
INTEGRIDADE

CANAL DE ATENDIMENTO
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
SERVIÇOS PRESSENTES (PAC)
OUVIDORIA
SINDICATO CONSULTIVO

SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão
Horário de funcionamento:
9 às 12 horas e 13 às 18 horas
E-mail: <a href="mailto:fgt.cnsesi@cnsesi.com.br">fgt.cnsesi@cnsesi.com.br</a>
Telefone: (61) 3217-0700
Encargado pelo tratamento de dados pessoais e autoridade de recebimento do Serviço de Informação ao Cidadão - SAC
E-mail: <a href="mailto:fgt.cnsesi@cnsesi.com.br">fgt.cnsesi@cnsesi.com.br</a>
Telefone: (61) 3217-0700
Sede Conselho Nacional do Sesi
SBN Quadra 01 Bloco I, 6ª e 7ª 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

O Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação apresenta resultados trimestrais, cumulativamente. Os dados do período estão retratados a seguir:

## ➔ Contexto

O SAC atende solicitações, registros de elogios e de sugestões apresentadas pelos cidadãos sobre os serviços prestados pelo CN-SESI. O canal também recepciona pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

## ➔ Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

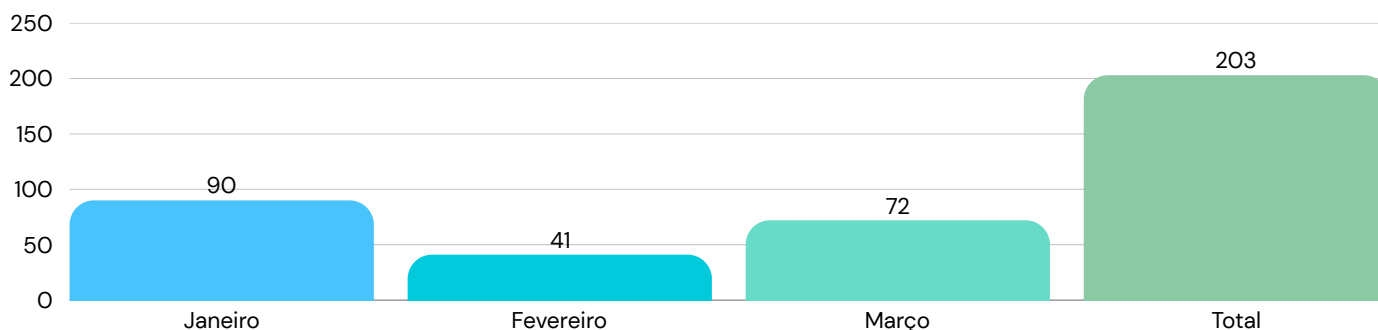
O ano de 2025 foi marcado por uma série de atualizações no Serviço, entre as quais se destacam a modernização da ferramenta tecnológica utilizada para a gestão dos pedidos de acesso à informação e a atualização da regulamentação das funções e competências do SAC, dispostas na Instrução Normativa CN-SESI nº 0004/2026. Esses movimentos foram consolidados em 2026 e representam o fortalecimento dos serviços na instituição.

## Resultados alcançados

No primeiro trimestre de 2026, foram registradas 203 (duzentas e três) manifestações no SAC, sendo 90 em janeiro, 41 em fevereiro e 72 em março.

### Quantidade de Manifestações recebidas em 2026

Por mês

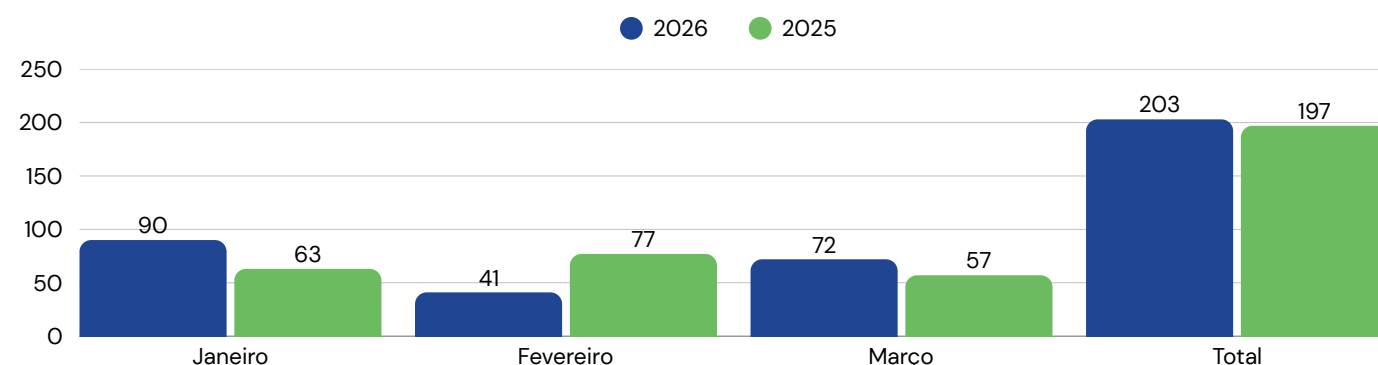


Fonte: Lista SAC e Sistema OMD-SAC

Quando comparado ao mesmo período do ano anterior, observa-se que o volume de atendimentos manteve-se muito próximo.

### Comparativo de manifestações: 2025 e 2026

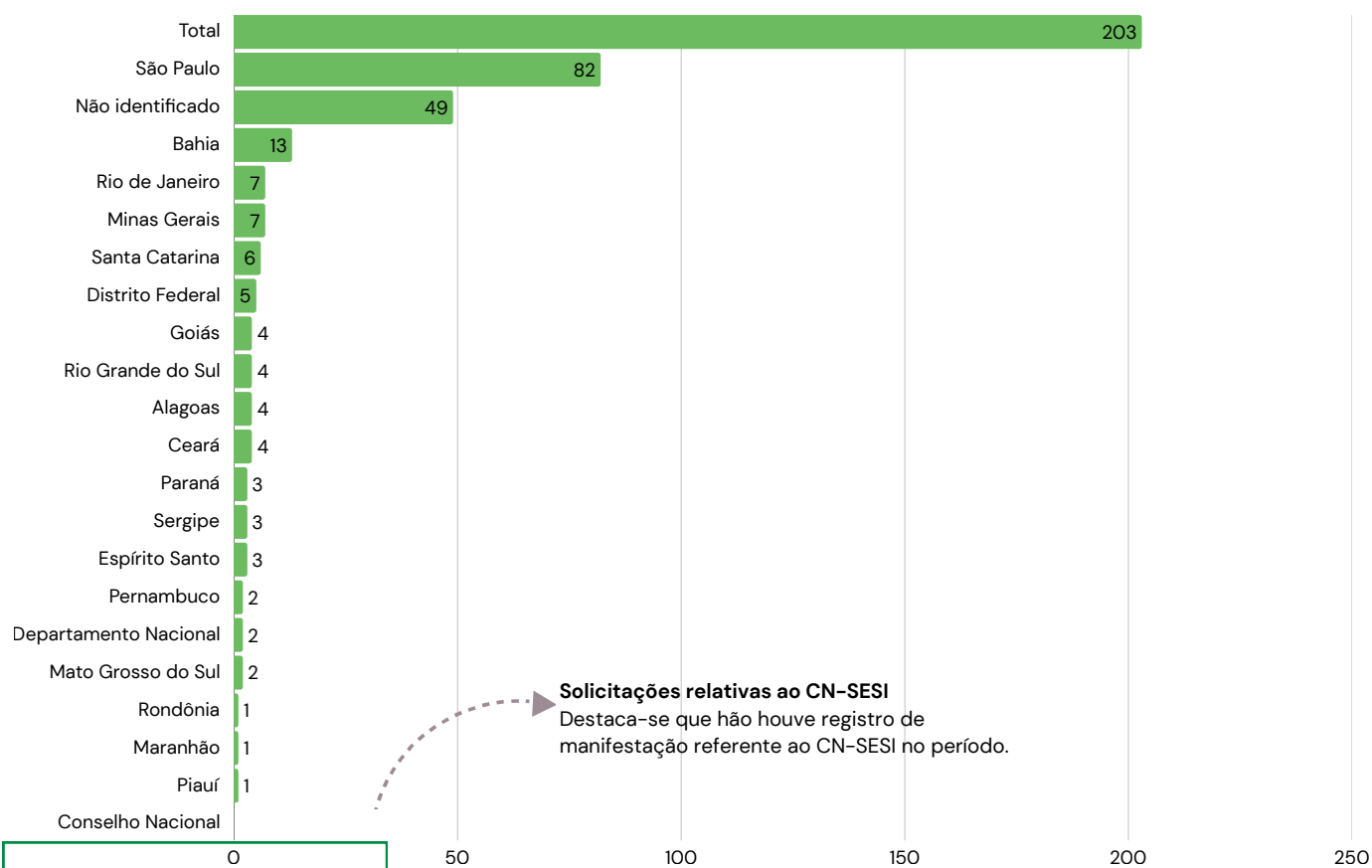
Considera o 1º trimestre de cada ano



Fonte: Lista SAC e Sistema OMD-SAC

## Quantidade de Manifestações recebidas – 1º trimestre 2026

Por Departamento Regional

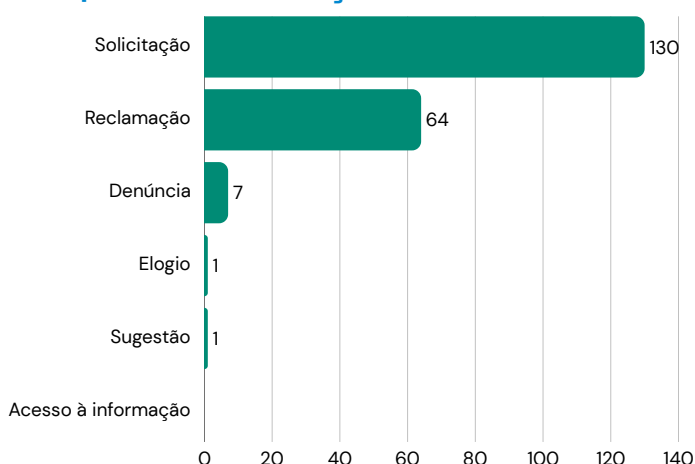


**Solicitações relativas ao CN-SESI**  
Destaca-se que não houve registro de manifestação referente ao CN-SESI no período.

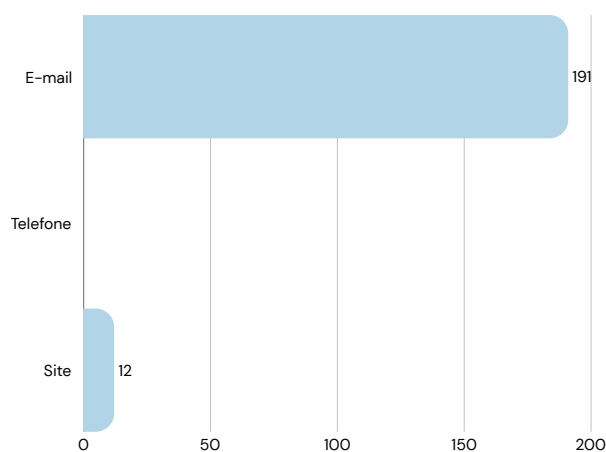
Fonte: Lista SAC e Sistema OMD-SAC

As demandas estão relacionadas à prestação de serviços dos próprios Departamentos Regionais do SESI e, nesse sentido, são fornecidas orientações ao manifestante para buscar os canais de atendimento dos respectivos regionais. No âmbito do CN-SESI, tais demandas não exigem a adoção de fluxo específico de atendimento nem tempo adicional para resposta e tratamento. As manifestações registradas no período são provenientes de 17 (dezesete) estados, do Distrito Federal e do SESI-DN, com maior incidência no estado de São Paulo.

### Por tipo de manifestação



### Por forma de comunicação



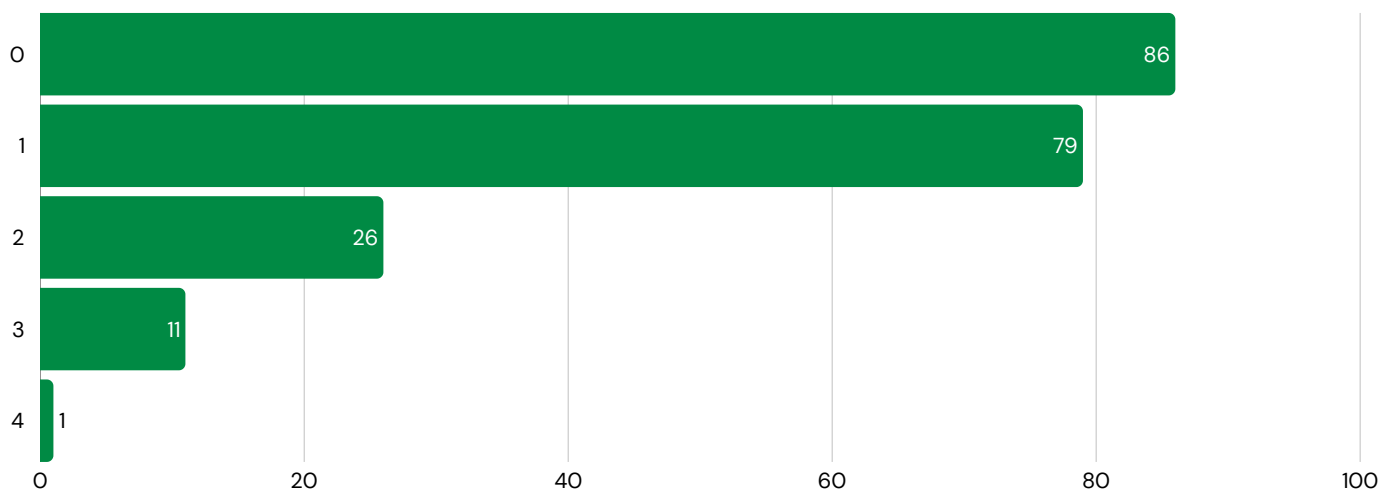
## Manifestações relativas ao CN-SESI

Ressalta-se que, no período analisado, não houve registro de manifestações no canal SAC referentes ao CN-SESI. Ademais, em 2026, não foram registradas solicitações de acesso à informação nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI), não havendo, portanto, interposição de recursos por negativa de acesso à informação ou por omissão de resposta.

## Indicadores de desempenho

No que se refere aos indicadores de desempenho, cabe destacar que, diante da inexistência de manifestações direcionadas ao CN-SESI no período, a avaliação considerou a totalidade das demandas recebidas pelos Departamentos Regionais (DRs), diferentemente dos relatórios anteriores, nos quais a análise contemplava os registros do CN-SESI. Nesse contexto, verificou-se o atendimento de 100% das manifestações dentro do prazo legal de 20 dias úteis, sendo que 81% das demandas foram respondidas de forma imediata ou no prazo de até um dia.

Quantidade de manifestações atendidas no prazo



## 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.

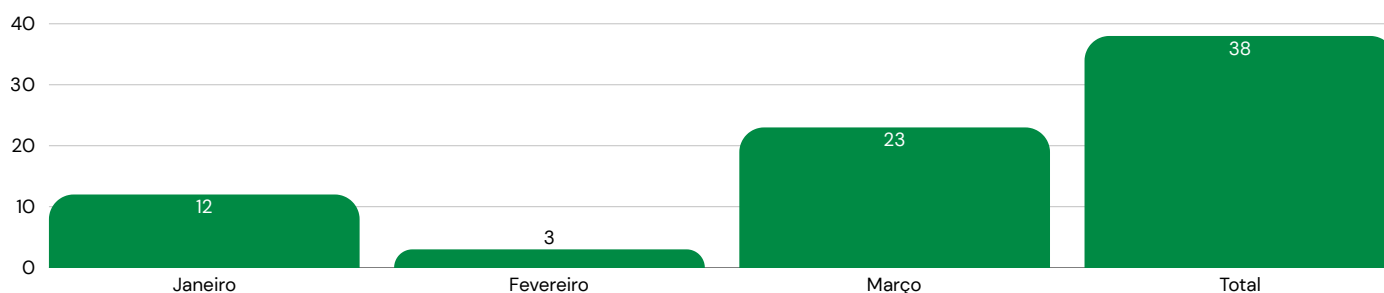
Nessa perspectiva, a GEINT monitora continuamente os canais de acesso à informação para assegurar a conformidade, a qualidade e a eficiência das ferramentas, instrumentos e processos utilizados para o registro e o tratamento das demandas dos clientes e cidadãos.

## ➔ Ouvidoria CN-SESI

No âmbito da Ouvidoria, foram registradas 38 (trinta e oito) manifestações ao longo do 1º trimestre de 2026. Cabe destacar que, no período, não houve registro de manifestação no canal ao próprio CN-SESI.

### Quantidade de Manifestações recebidas - 1º trimestre 2026

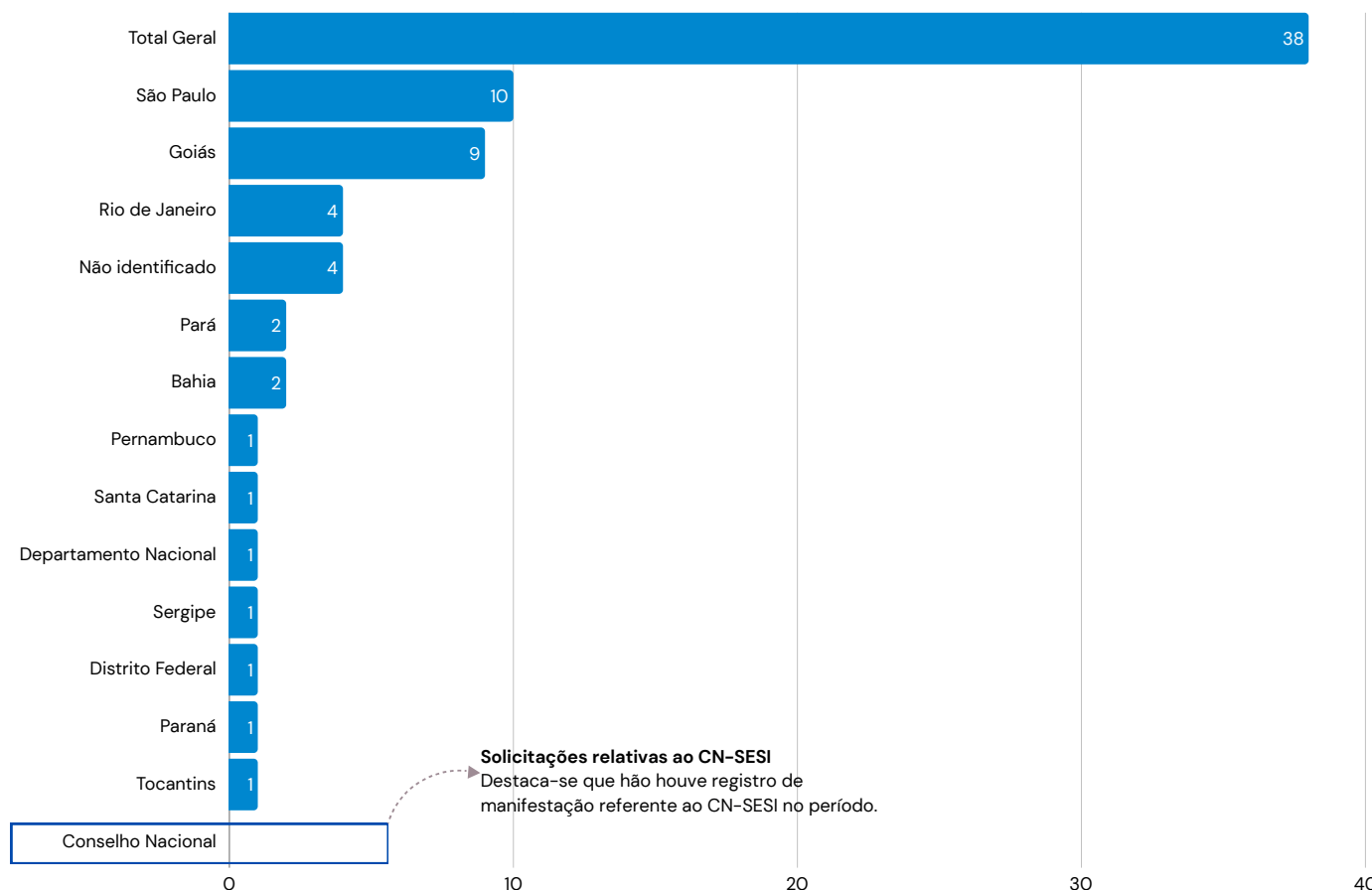
Por mês



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, tratamento e resposta aos manifestantes devem ser realizados pelos respectivos DR's envolvidos.

### Quantidade de Manifestações recebidas em 2026

Por Departamento Regional



# Considerações Finais

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

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.



## 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**

Renata Martins Domingos

### **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.cnsesi.com.br](http://www.cnsesi.com.br)