OUTUBRO | 2026

# INTEGRIDADE

BRASÍLIA – DF



## Relatório de Monitoramento

Atividades dos Canais de Acesso à Informação

3º TRIMESTRE 2026

integridade é nosso compromisso

©2026 SESI – Conselho Nacional do SESI

Publicado em 30 de outubro 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 04

NOSSA HISTÓRIA 05

NORMAS APLICÁVEIS 06

CANAIS: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC) 07

CANAIS: OUVIDORIA DO CN-SESI 12

CANAIS: PROCESSO DE ATENDIMENTOS 14

CANAIS: RESULTADOS ALCANÇADOS 15

CONSIDERAÇÕES 25

# Apresentação



## Sobre o Relatório

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

O documento compõe o Módulo Integridade, do Portal de 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 o processo de gestão dos pedidos de acesso à informação (Transparência Passiva), bem como o tratamento dos registros e suas devolutivas aos solicitantes.

# Nossa História

O modelo nacional adotado pelas unidades do Sistema Indústria para atendimento ao cidadão decorre de um processo contínuo de aprimoramento dos mecanismos de transparência 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 desenvolvidos 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.

Em 2025, houve outro marco relevante em relação à LAI. O Artigo 216 da Lei nº 15.141/2026 acrescentou os artigos 8-A e 8-B à Lei, trazendo novas disposições aos Serviços Sociais Autonômos sobre a publicação de informações sobre suas estruturas funcionais e remuneratórias. As determinações foram implementadas a partir de julho de 2026 nos portais de transparência do SESI e do SENAI.

# Normas aplicáveis

**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 Autonômos.

**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 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.

**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.

**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 0004/2025.



# 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://www.cnsesi.com.br/transparencia-sac ou [link aqui]

**Presencial/Correspondência:**

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



# Como abrir uma solicitação no SAC



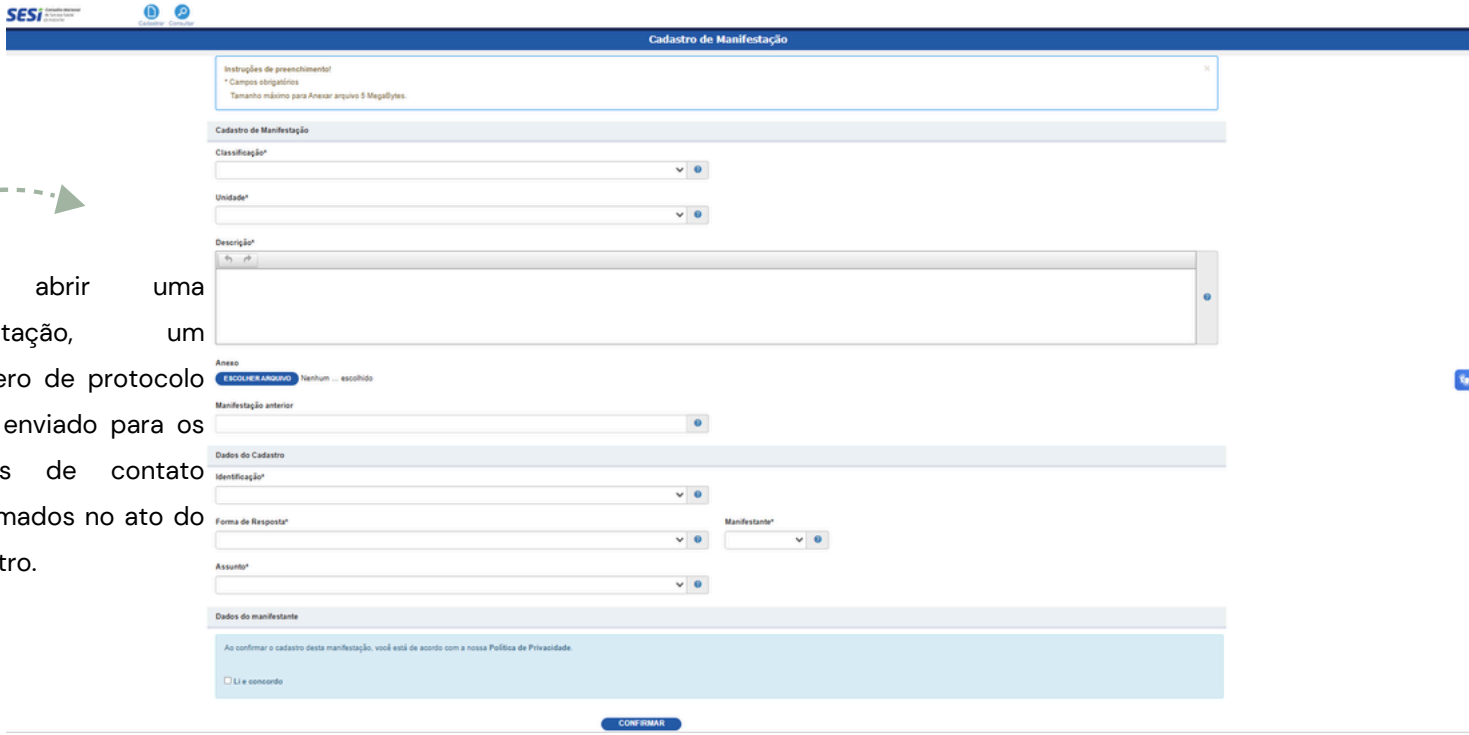

O registro pode ser feito pelo formulário eletrônico

Ou por meio dos demais canais de acesso, inclusive presencialmente



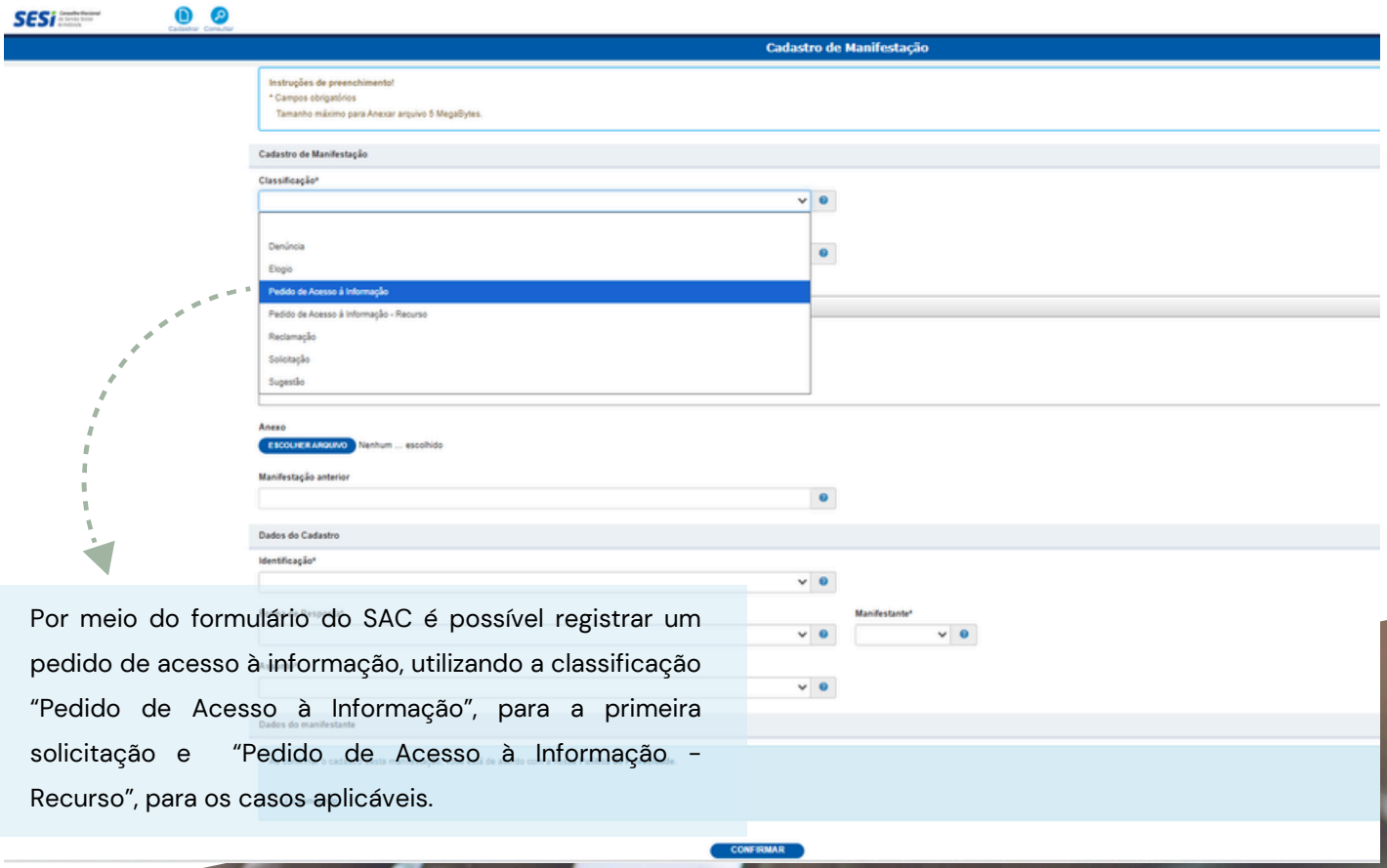



## Como abrir uma solicitação no SAC




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




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.





# 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 da instituição.

# 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

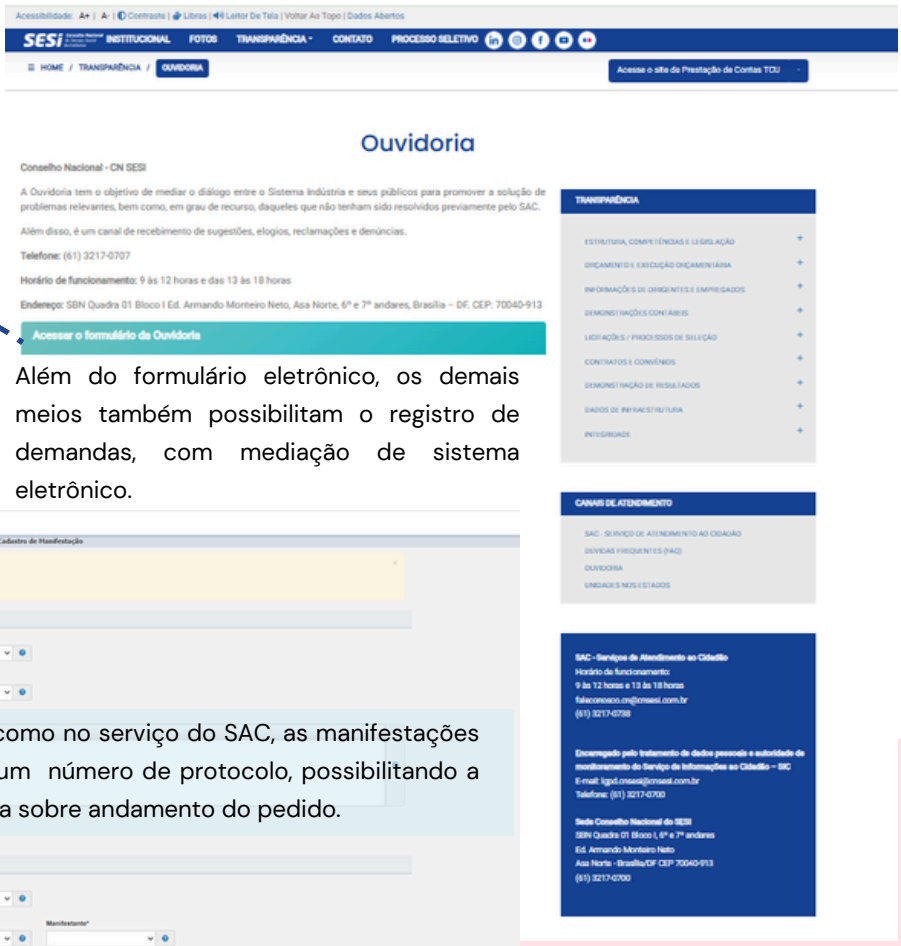
**E-mail:** ouvidoria.cn@cnsesi.com.br

**Formulário Eletrônico:**

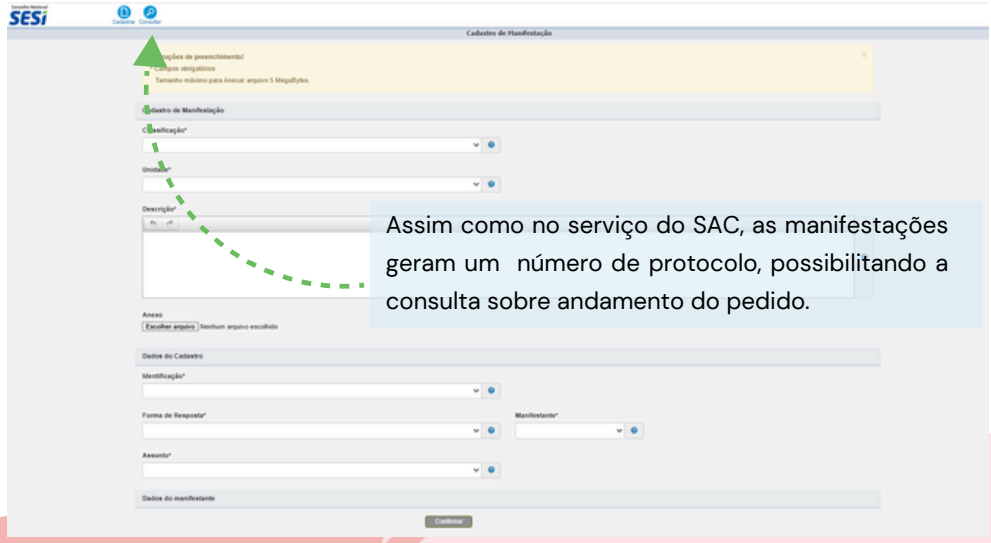
›Disponível no site da Transparência: https://www.cnsesi.com.br/transparencia-ouvidoria ou [link aqui]

**Presencial/Correspondência:**

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




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



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:

**Recepção**

Recepção da manifestação nos diversos canais de atendimento – análise de condições de admissibilidade.

**Registro**

Registro da manifestação com todos os detalhes e descrição da solicitação/problema. Geração automática de protocolo para acompanhamento.

**Classificação**

Classificação da manifestação de acordo com sua natureza e urgência.

**Tratamento**

Encaminhamento para a área responsável que fornecerá os subsídios para a resposta final.

**Monitoramento**

Monitoramento para garantir o atendimento dentro do prazo estipulado com a resposta adequada e satisfatória.

**Análise**

Análise da pertinência e coerência da resposta recebida da área responsável.

**Devolutiva**

Encaminhamento da resposta ao manifestante.

**Acompanhamento**

Aplicação da pesquisa de satisfação e conclusão do atendimento.

# Atuação estratégica

**Relatórios**

Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações.

**Estatísticas**

Acompanhamento das estatísticas e variações.

**Análise**

Elaboração e análise de indicadores.

**Transparência**

Prestação de contas à sociedade.

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

Ressalta-se que os relatórios de monitoramento possuem periodicidade trimestral e caráter acumulativo, razão pela qual os dados e indicadores contemplam todas as informações registradas desde o início do exercício até o término do período de referência.

## 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

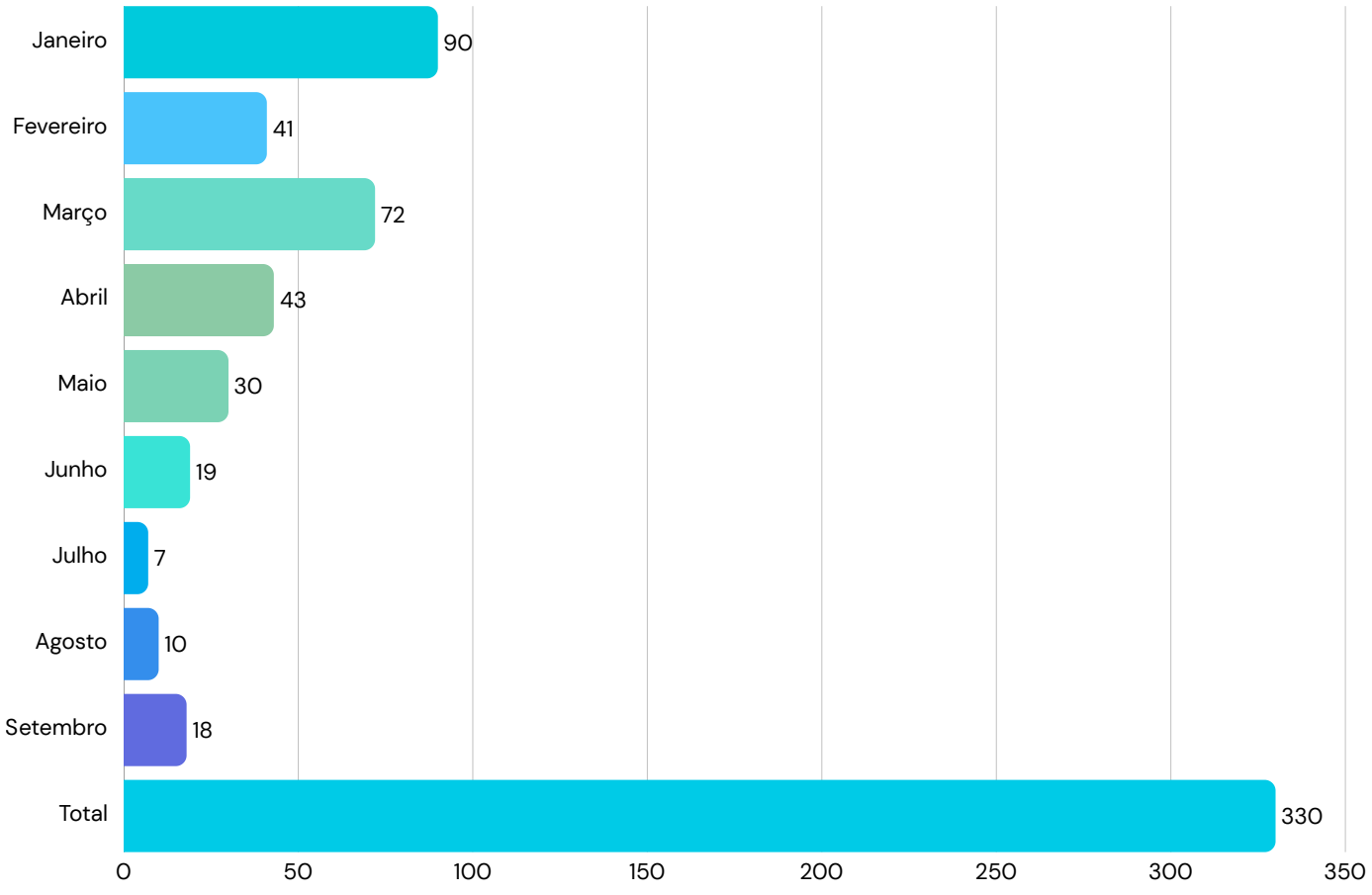
O ano de 2025 foi marcado por uma série de atualizações no Serviço, entre as quais se destacam a modernização da ferramenta tecnológica utilizada para a gestão dos pedidos de acesso à informação e a atualização da regulamentação das funções e competências do SAC, dispostas na Instrução Normativa CN-SESI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

# Resultados alcançados

No acumulado do ano de 2026, considerando até o 3º trimestre, foram registradas 330 (trezentos e trinta) manifestações no SAC, distribuídas conforme gráfico abaixo:

### Quantidade de Manifestações recebidas até o 3º trimestre de 2026

Por mês

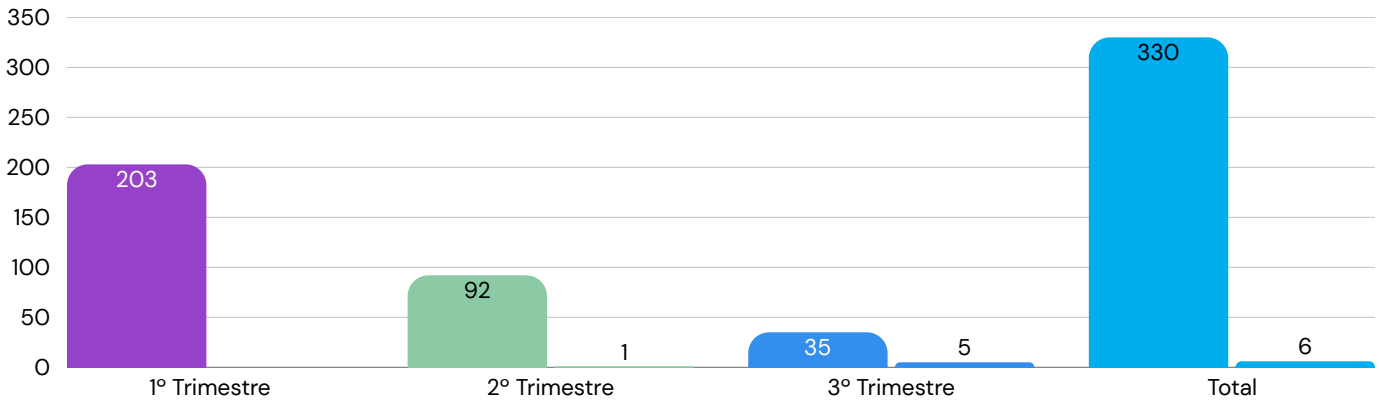



**Fonte:** Sistema OMD-SAC

No primeiro trimestre do ano foram registradas 203 (duzentas e três) manifestações, não havendo demandas direcionadas ao Conselho. No 2º trimestre, foram 92 (noventa e duas) manifestações, sendo 1 uma relacionada ao CN-SESI. Por fim, no 3º trimestre, foram registradas 35 (trinta e cinco) manifestações, sendo 5 (cinco) pertinentes ao Conselho.

## Quantidade de Manifestações recebidas em 2026

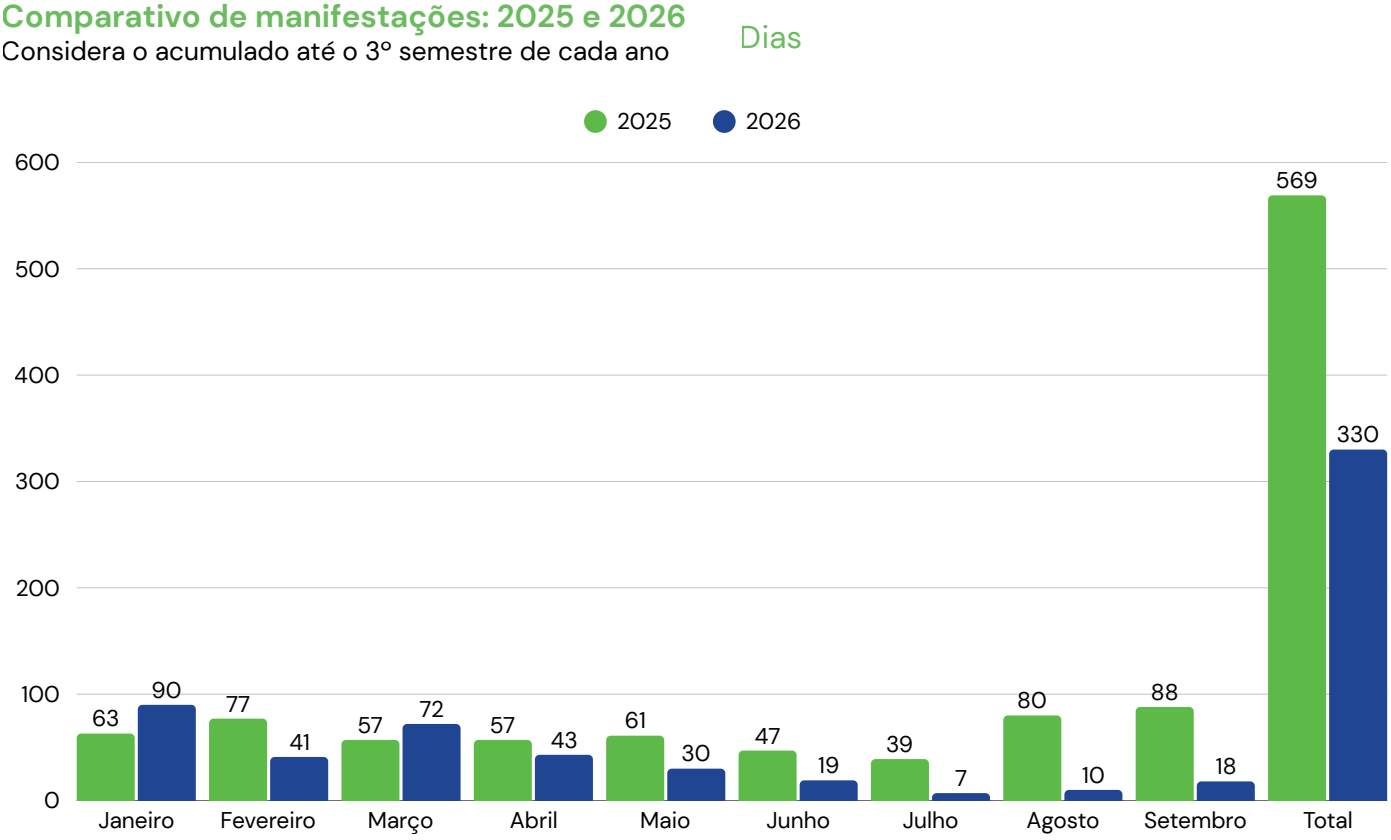
Por Trimestre - Total e manifestações CN-SESI




Quando comparado ao acumulado do 3º Trimestre de 2025, observa-se que o volume de atendimentos apresentou redução de 42%.

## Comparativo de manifestações: 2025 e 2026

Considera o acumulado até o 3º semestre de cada ano



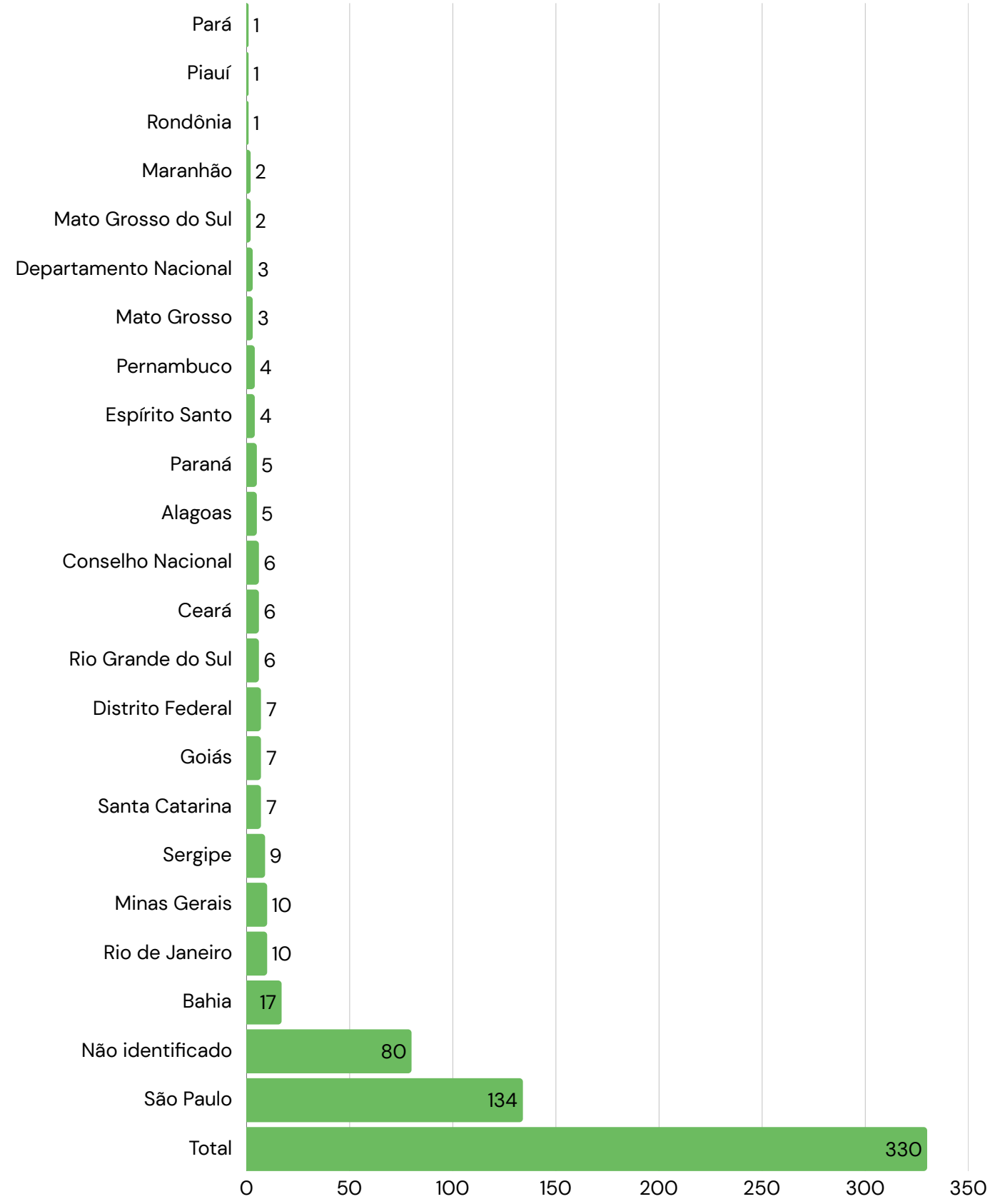

As demandas estão relacionadas à prestação de serviços dos próprios Departamentos Regionais do SESI e, nesse sentido, são fornecidas orientações ao manifestante para buscar os canais de atendimento dos respectivos regionais. No âmbito do CN-SESI, tais demandas não exigem a adoção de fluxo específico de atendimento nem tempo adicional para resposta e tratamento.

**Fonte:** Sistema OMD-SAC

## Quantidade de Manifestações recebidas até o 3º semestre de 2026

Por Departamento Regional

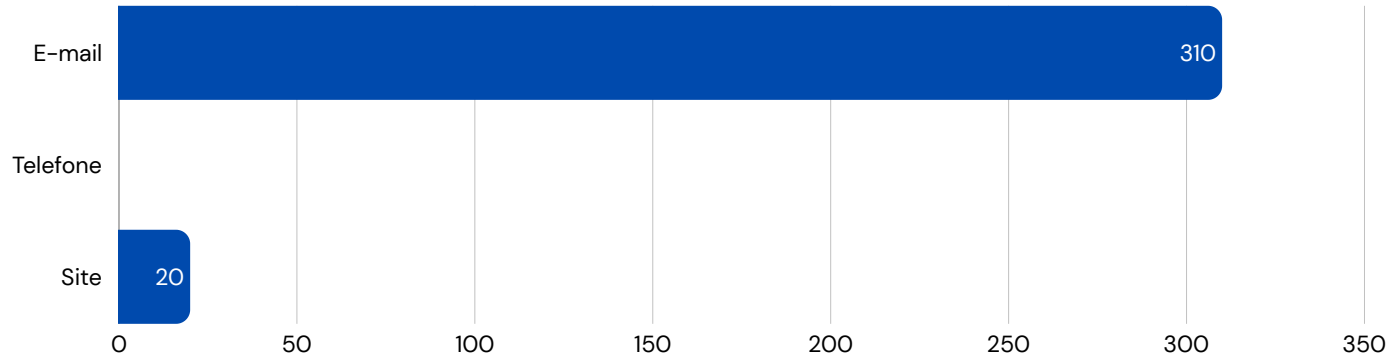
As manifestações registradas no período são provenientes de 19 (dezenove) estados, do Distrito Federal, Conselho Nacional e Departamento Nacional do SESI, com maior incidência no estado de São Paulo.



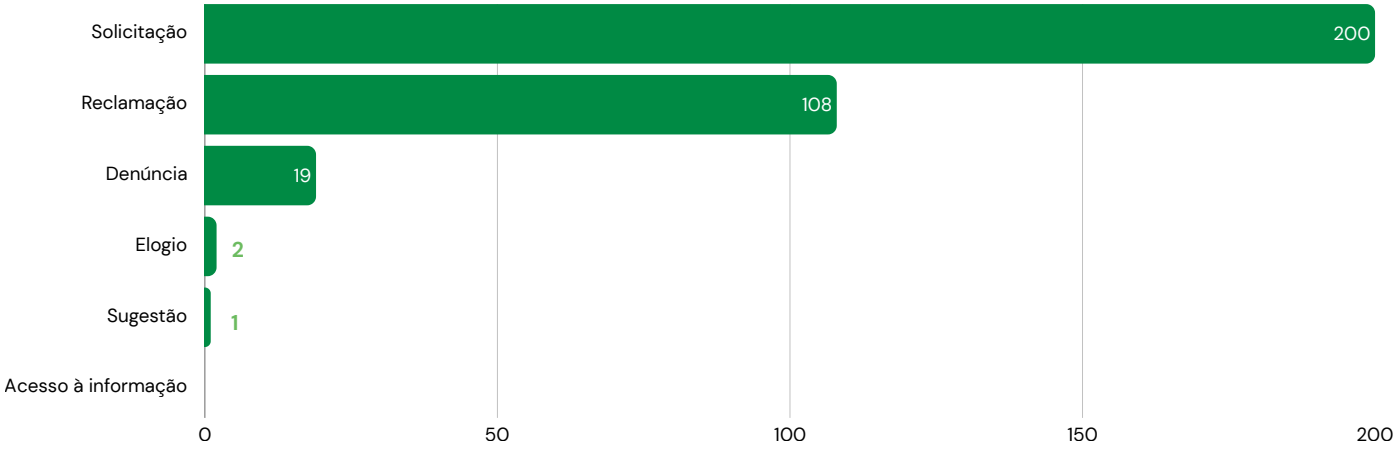

**Fonte:** Sistema OMD-SAC

As informações do período também podem ser categorizadas conforme o tipo e o canal utilizado para o registro da manifestação, sendo predominante o registro de solicitações via e-mail:

### Por forma de comunicação



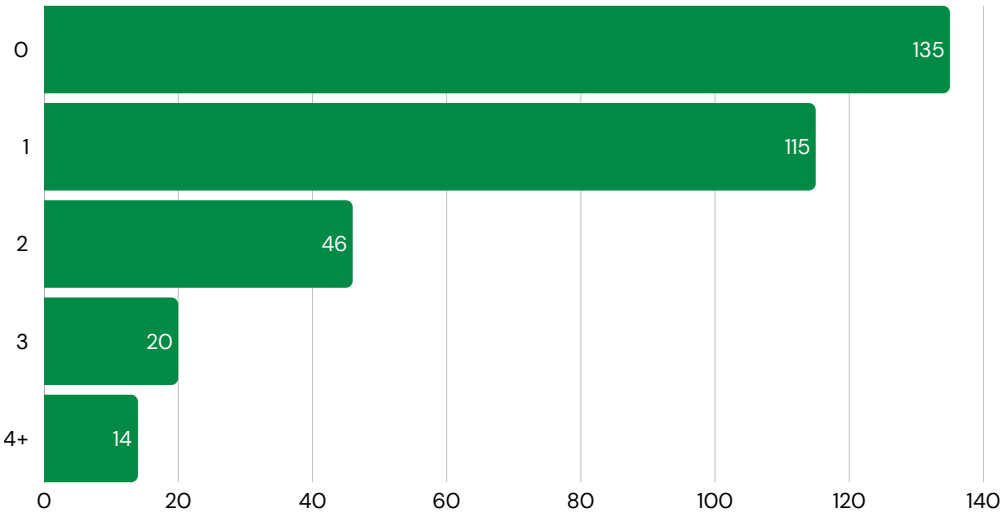

### Por tipo de manifestação




## Indicadores de desempenho

No contexto das demandas recebidas, verificou-se o atendimento de 100% das manifestações dentro do prazo legal de 20 dias úteis, sendo que 78% das demandas foram respondidas de forma imediata ou no prazo de até um dia.

**Quantidade de manifestações atendidas no prazo**



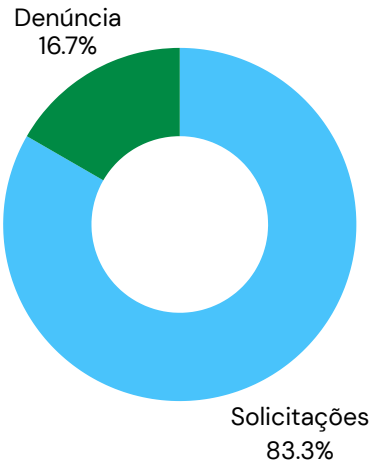

**Atendimentos no prazo legal**

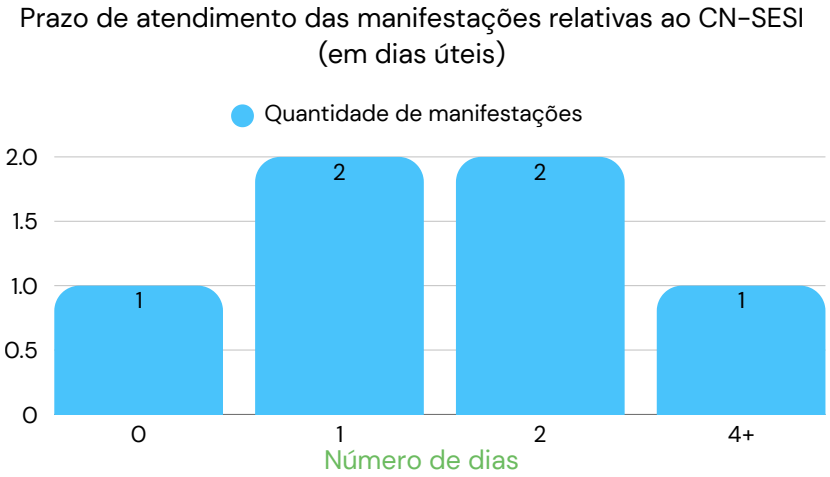



**Fonte:** Sistema OMD-SAC

# Manifestações relativas ao CN-SESI

No período analisado, foram registradas 6 (seis) manifestações no canal SAC referente ao CN-SESI, sendo categorizadas como 5 (cinco) solicitações e 1 (uma) denúncia. Todas as manifestações foram atendidas no prazo regimental de até 20 dais úteis.




# Solicitações de acesso à informação

Destaca-se que no período de referência 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. Desta forma, também não é possível apurar o nível de complexidade que as solicitações poderiam ter.

## Manifestações relativas ao CN-SESI

Por categoria




Avaliação sobre o nível de complexidade dos pedidos de acesso à informação

Não aplicável no período analisado

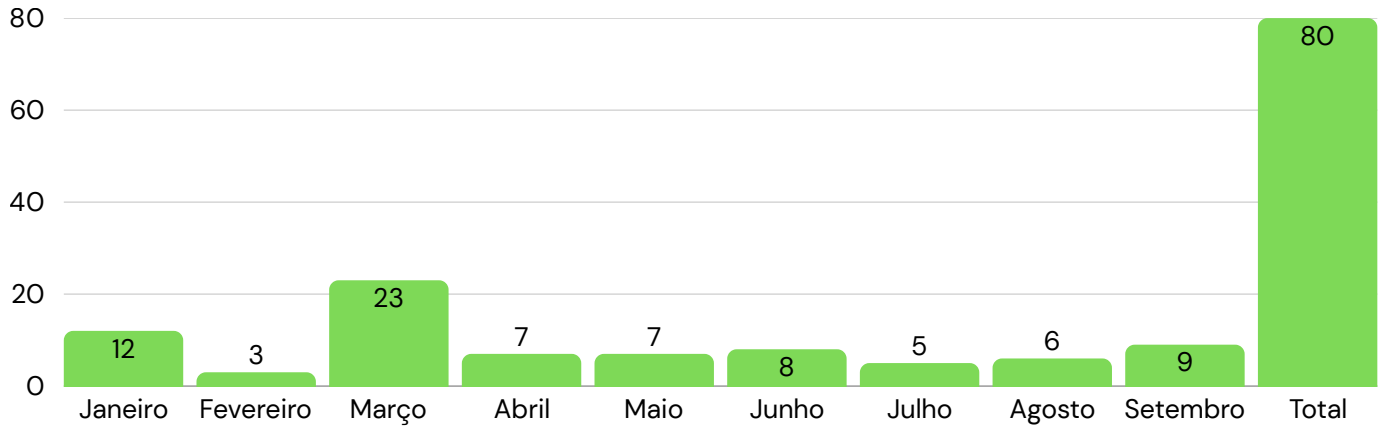
**Fonte:** Sistema OMD-SAC

# Ouvidoria CN-SESI

No âmbito da Ouvidoria, foram registradas 80 (oitenta) manifestações até o 3º trimestre de 2026.

## Quantidade de Manifestações recebidas em 2026

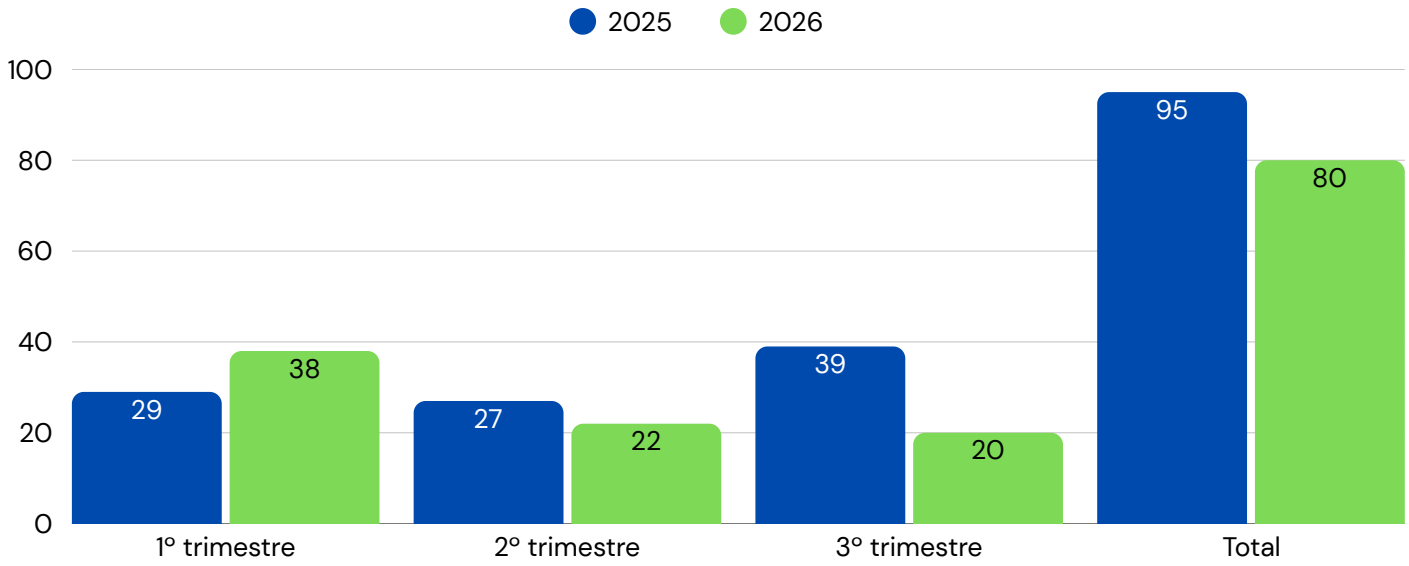
Por mês




Quando comparado ao acumulado do 3º Trimestre de 2025, observa-se que o volume de atendimentos apresentou redução de 15,8%.

## Quantidade de Manifestações recebidas até o 3 trimestre de 2026

Comparativo por período (2025 e 2026)




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 Departamentos Regionais envolvidos.

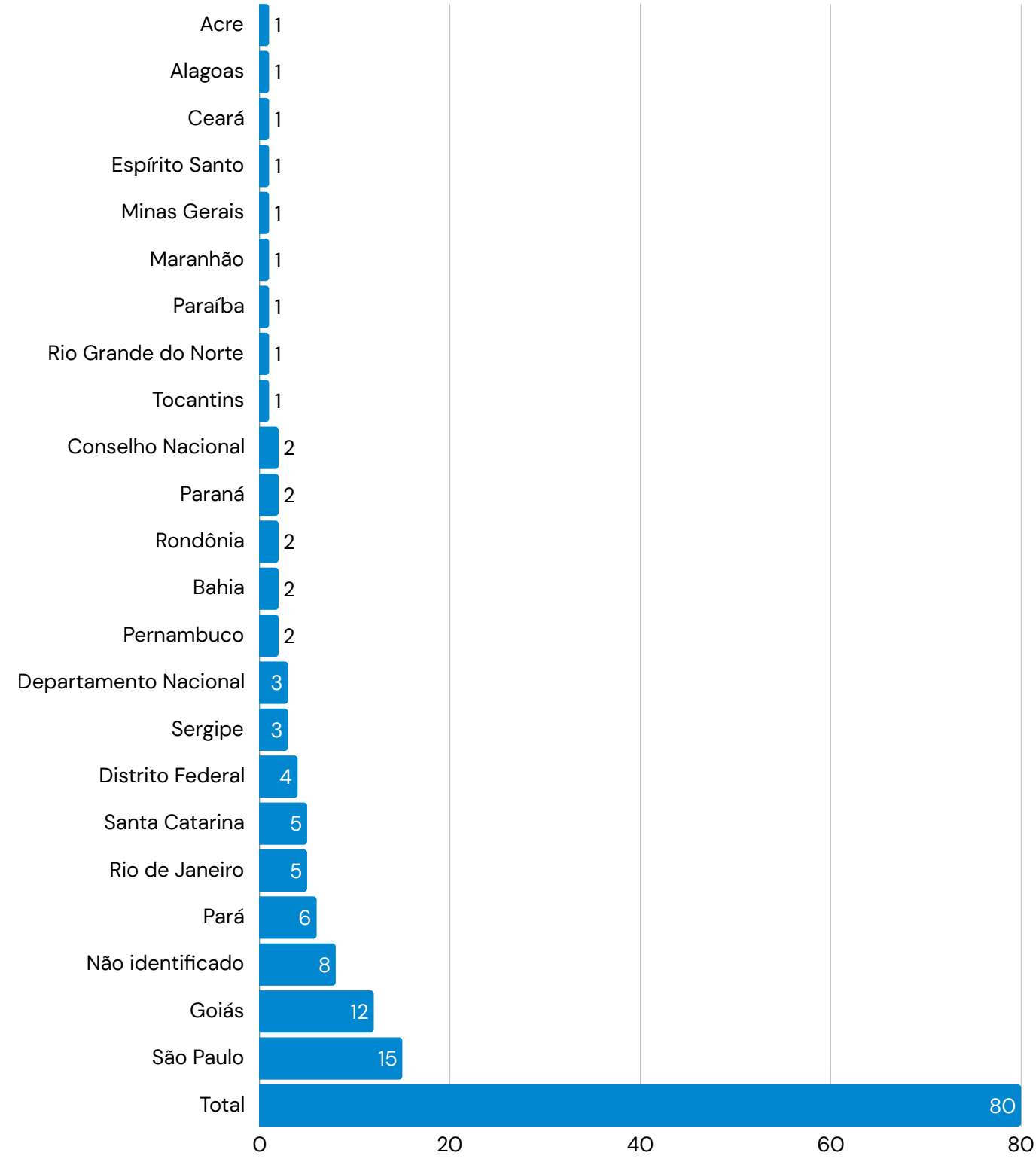
**Fonte:** Sistema OMD-SAC

# Ouvidoria CN-SESI

As manifestações recebidas no período são relativas aos Departamentos Regionais de 19 (dezenove) estados, Distrito Federal, Departamento Nacional e Conselho Nacional, com a maior incidência nos estados de São Paulo e Goiás.

## Quantidade de Manifestações recebidas até o 3º trimestre de 2026

Por Departamento Regional

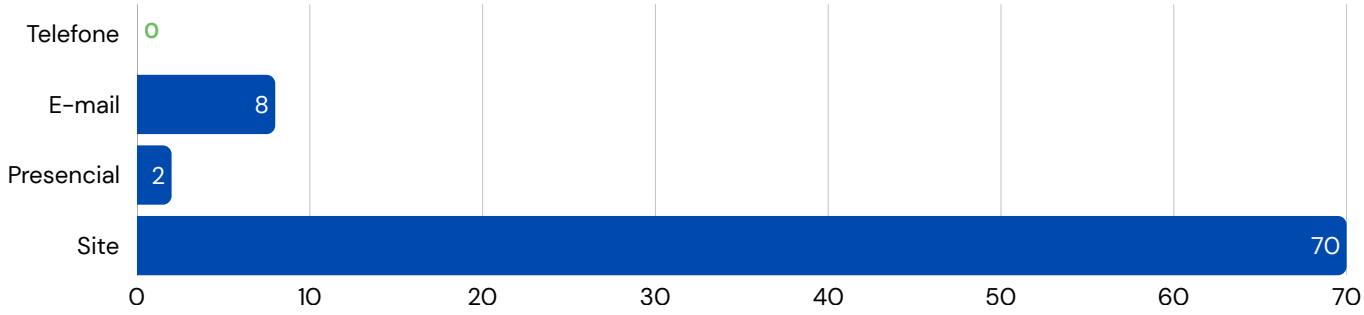



**Fonte:** Sistema OMD-SAC

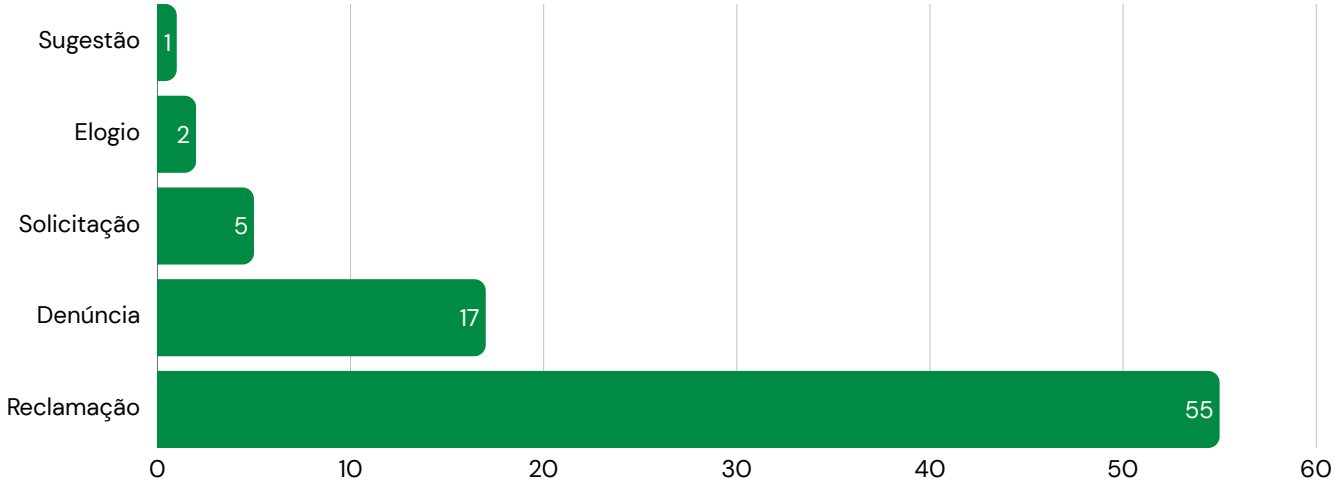
# Ouvidoria CN-SESI

As informações acumuladas no período também podem ser categorizadas conforme o tipo e o canal utilizado para o registro da manifestação, sendo predominante o registro de solicitações via e-mail.

## Por forma de comunicação



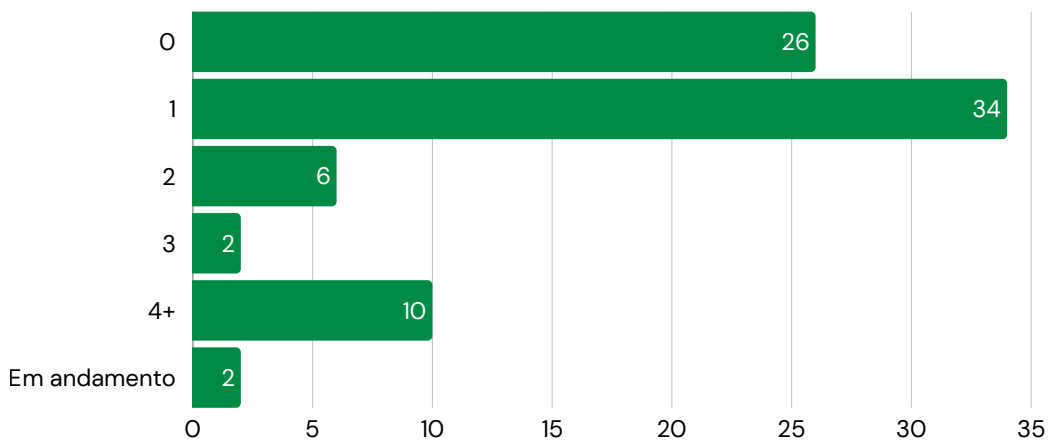

## Por tipo de manifestação



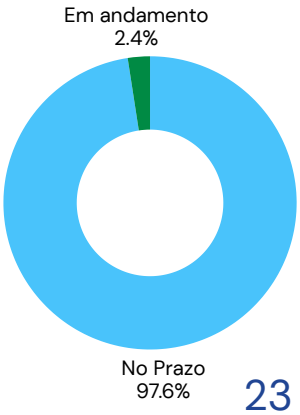

# Indicadores de desempenho

No contexto das demandas recebidas , verificou-se o atendimento da maioria das manifestações dentro do prazo legal de 20 dias úteis, sendo grande parte respondidas de forma imediata ou no prazo de até um dia.

**Quantidade de manifestações atendidas no prazo**




**Atendimentos no prazo legal**



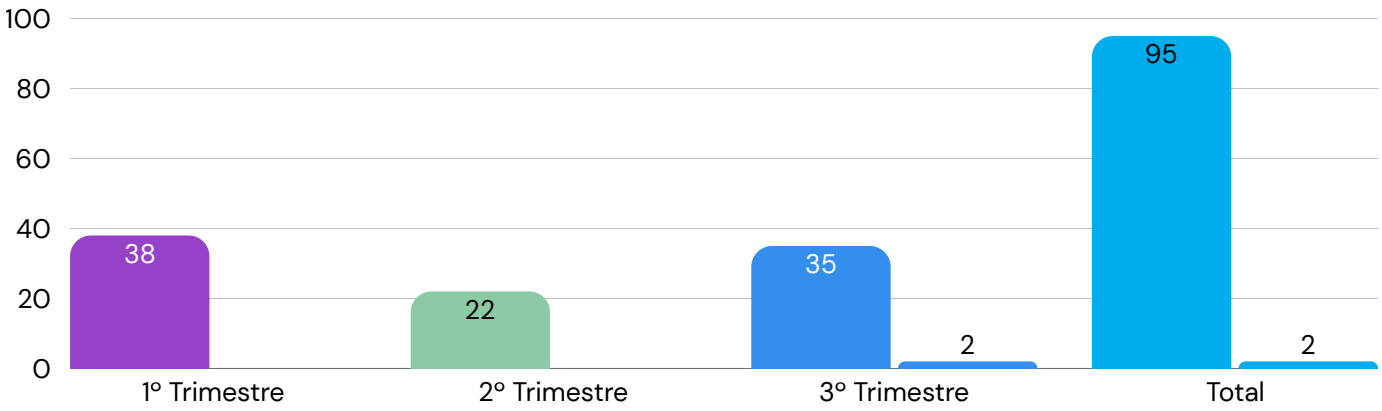

**Fonte:** Sistema OMD-SAC

# Ouvidoria CN-SESI

No primeiro trimestre de 2026, foram registradas 38 (trinta e oito) manifestações, sem demandas relativas ao Conselho. já no 2º trimestre não houve registros de manifestações no canal. No 3º trimestre, foram registradas 35 (trinta e cinco) demandas, sendo 2 (duas) pertinentes ao CN-SESI.

## Quantidade de Manifestações recebidas em 2026

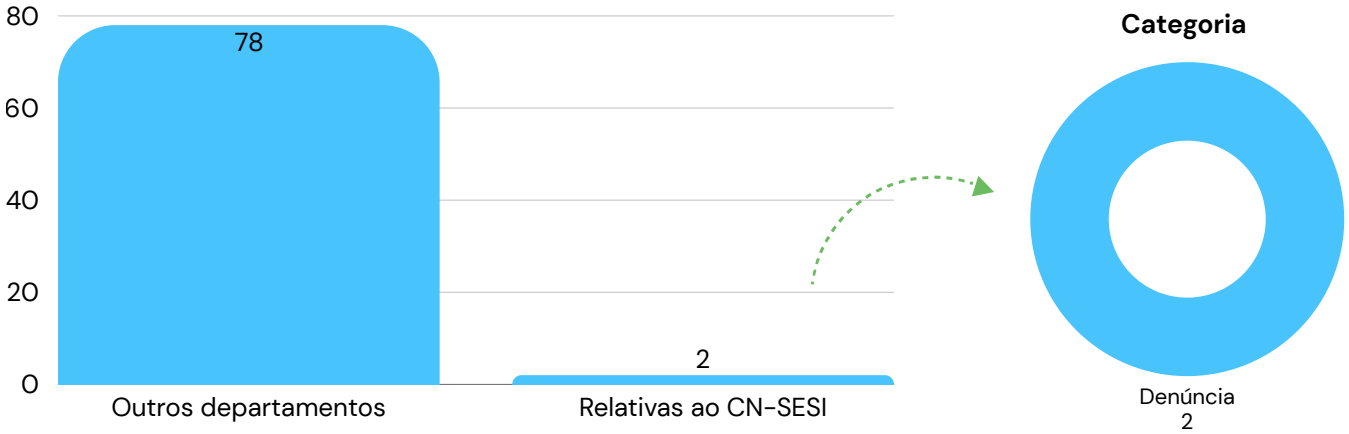
Por Trimestre - Total e manifestações CN-SESI




## Manifestações relativas ao CN-SESI em 2026

Total e categoria

As duas manifestações relacionadas ao CN-SESI foram categorizadas como denúncias. Sendo todas atendidas no prazo regimental de até 20 dias úteis.




**Fonte:** Sistema OMD-SAC

# 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, os esforços para 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

Ruth Sampaio Webster
Ouvidora

Hara Fernanda Alcântara Miranda
Responsável Técnico

**Projeto gráfico e diagramação**
Hara Fernanda Alcântara Miranda



**Endereço:**
Casa SESI – SBN, Qd 01, Lotes 20 a 23, Bloco J, Brasília – DF 70.040-010

**Telefone**:
+55 61 3217 – 0700

Conselho Nacional SESI

www.cnsesi.com.br