

JUNHO | 2026



INTEGRIDADE

BRASÍLIA - DF



Relatório de Monitoramento

Atividades dos Canais
de Acesso à Informação

1º SEMESTRE 2026

 **integridade**
é nosso compromisso



©2026 Sesi – Conselho Nacional do Sesi

Publicado em 31 de julho 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	22

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.



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.



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.



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://cnsesi.com.br/transparencia-sac> ou [\[link aqui\]](#)

 **Presencial/Correspondência:**

›SBN Quadra 02, 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 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 ORÇAMENTARIA	+
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	+

CANAL DE ATENDIMENTO	
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)	
OUIVORIA	
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.

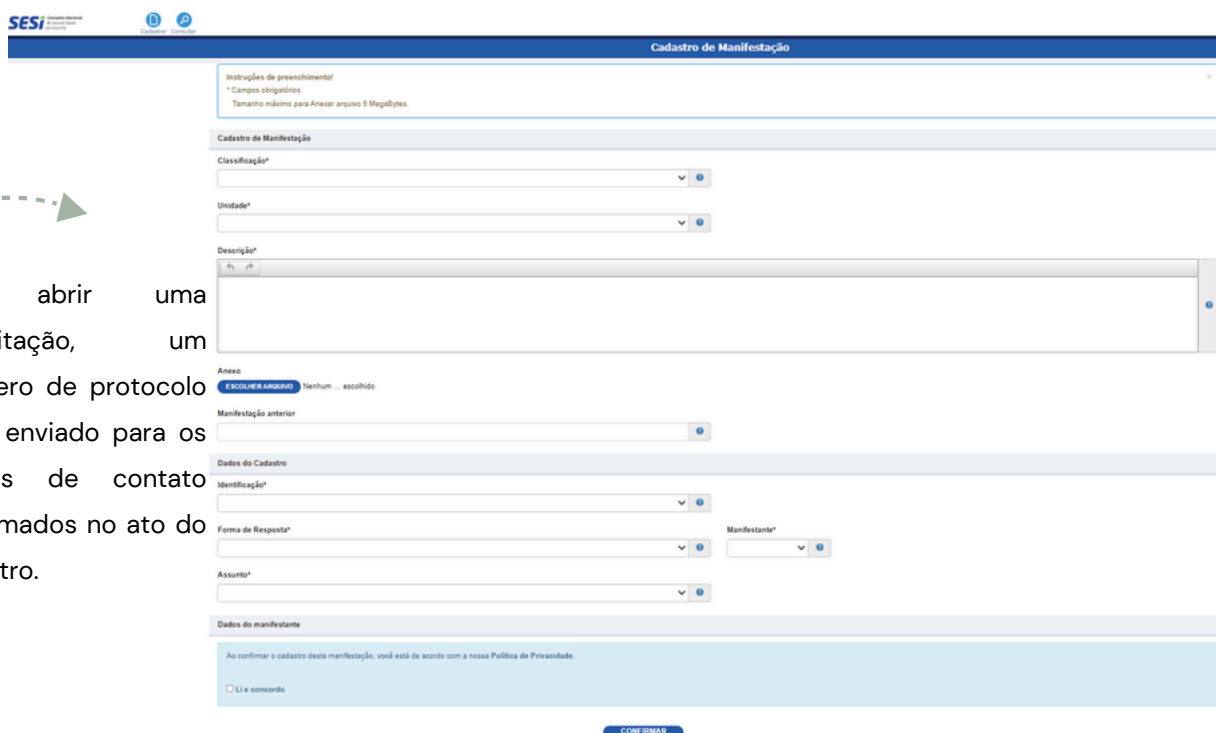
Telefone	Presencial	FORMULÁRIO
Atendimento: 9h às 12h e 13h às 18h (61) 3217-0738	Atendimento: segunda a sexta-feira - 9h às 12h e 13h às 18h SBN Quadra 02, Bloco N, Edifício CNC III, 4º pavimento	(para atendimento presencial) Download

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	+

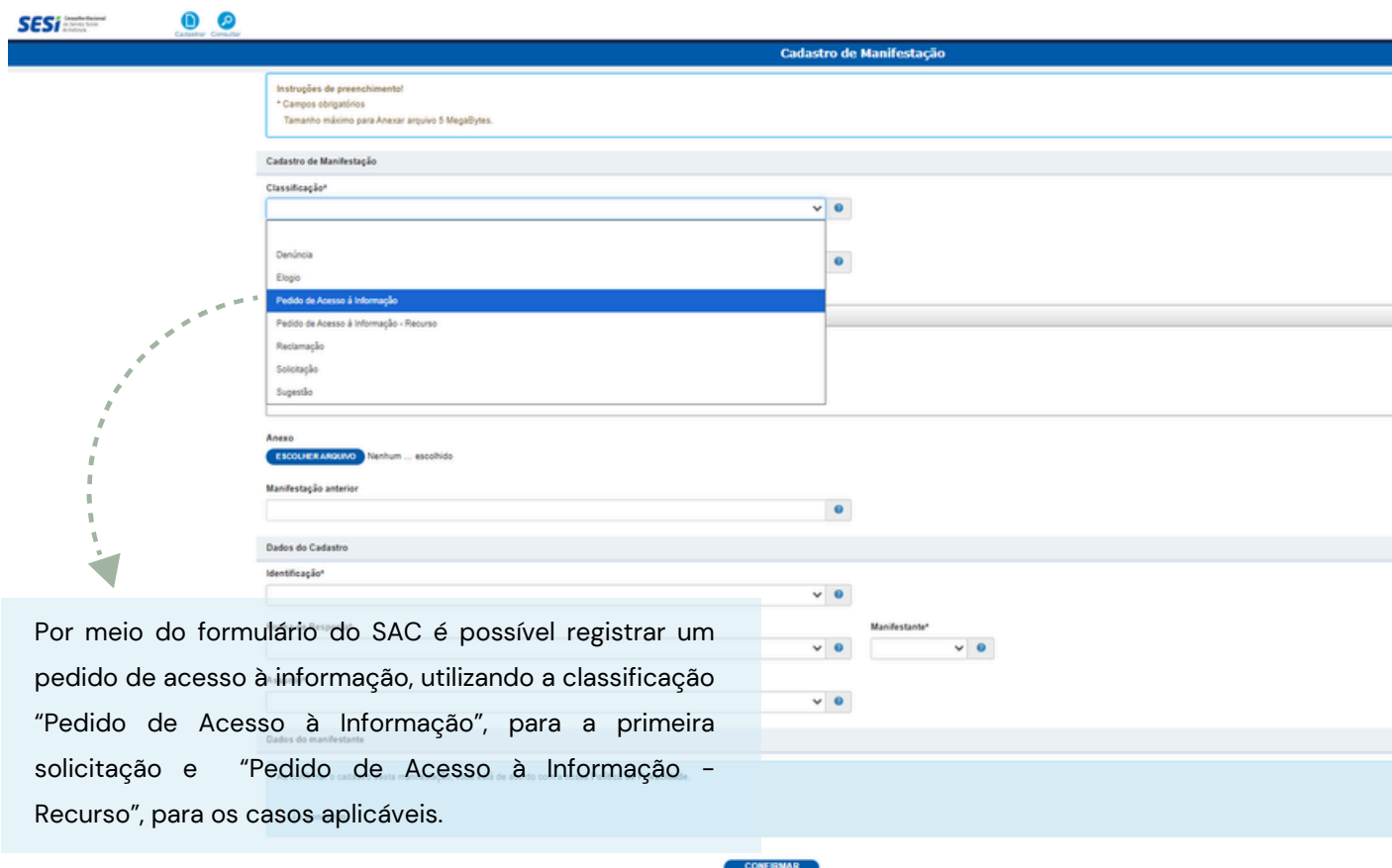
CANAL DE ATENDIMENTO	
SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)	
OUIVORIA	
UNIDADES NOS ESTADOS	

➔ 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.



➔ Como registrar um pedido de acesso à informação

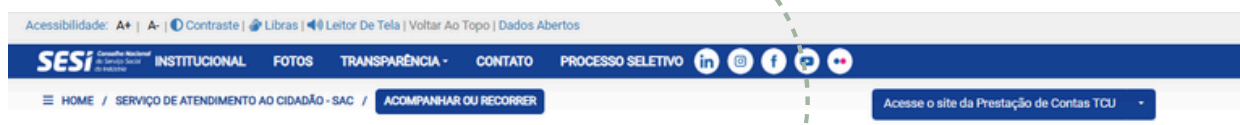


Por meio do formulário do SAC é possível registrar um pedido de acesso à informação, utilizando a classificação "Pedido de Acesso à Informação", para a primeira solicitação e "Pedido de Acesso à Informação - Recurso", para os casos aplicáveis.

➔ 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.



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

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	+
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.

➔ 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

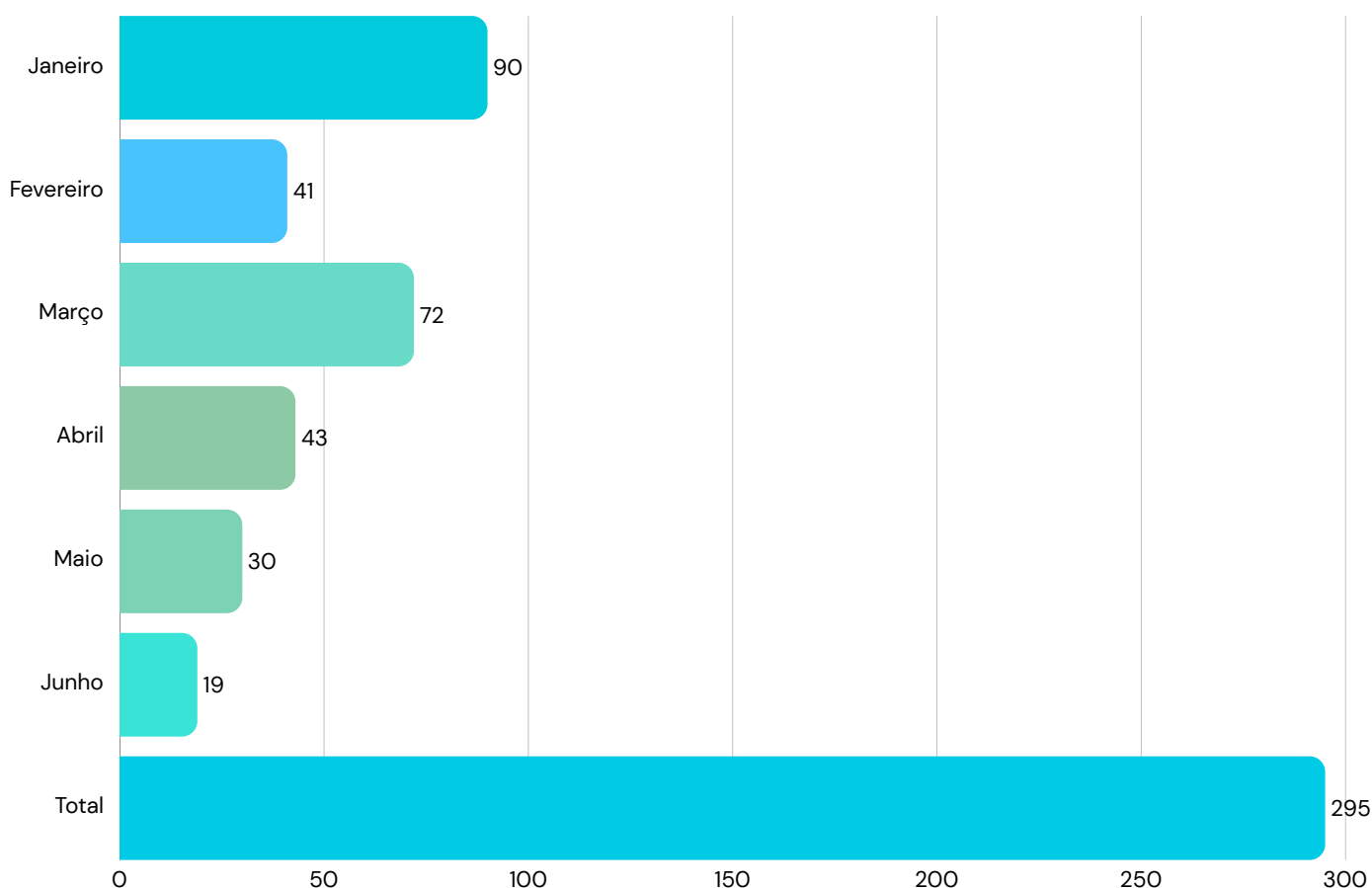
O ano de 2025 foi marcado por uma série de atualizações no Serviço, entre as quais se destacam a modernização da ferramenta tecnológica utilizada para a gestão dos pedidos de acesso à informação e a atualização da regulamentação das funções e competências do SAC, dispostas na Instrução Normativa CN-SESI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

Resultados alcançados

No primeiro semestre de 2026, foram registradas 295 (duzentos e noventa e cinco) manifestações no SAC, distribuídos da seguinte forma:

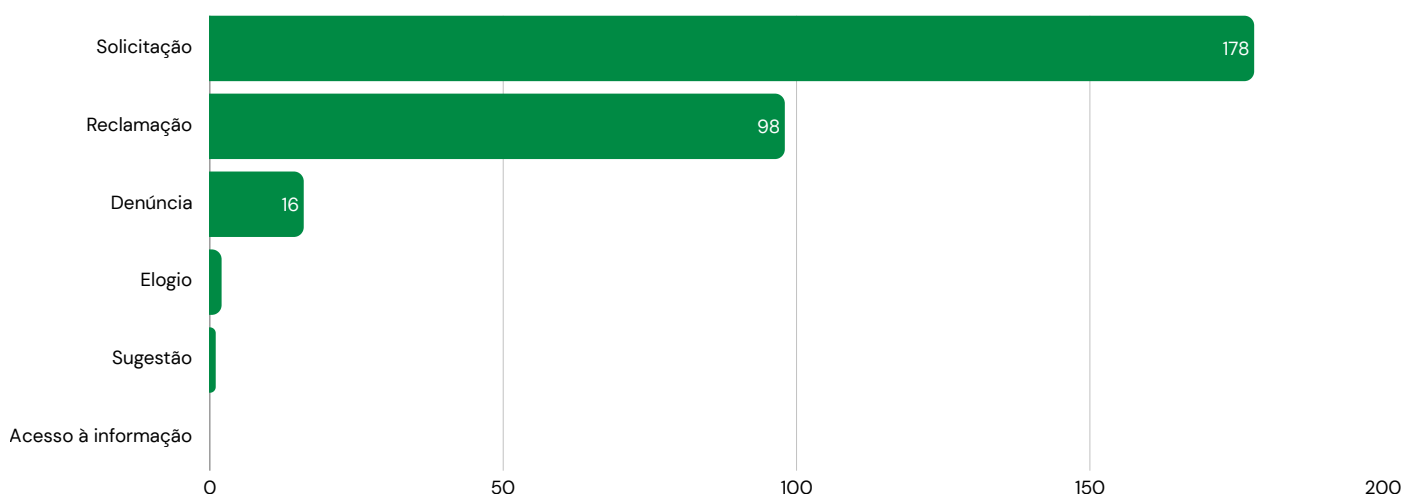
Quantidade de Manifestações recebidas no 1º semestre de 2026

Por mês

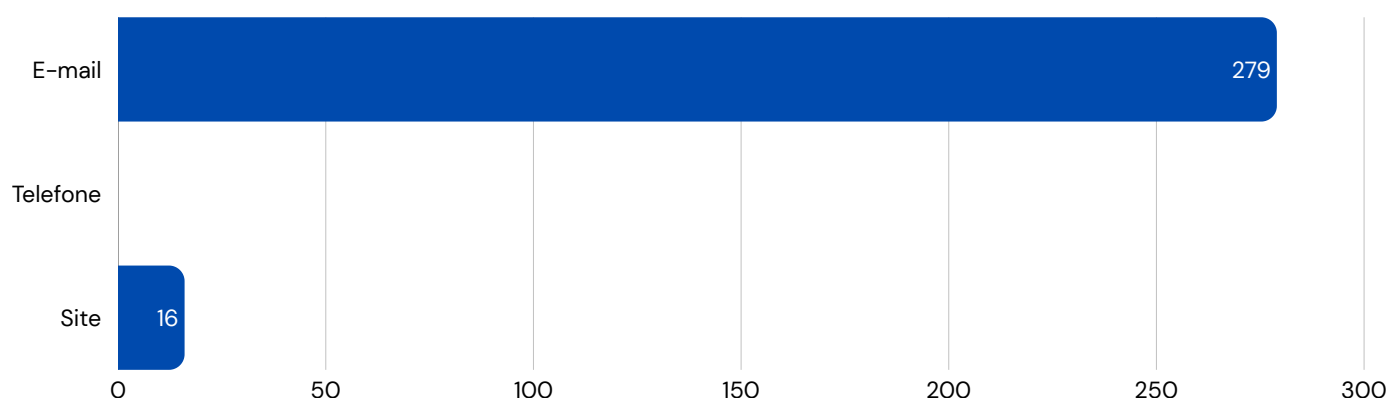


As informações do semestre também podem ser categorizadas conforme o tipo e o canal utilizado para o registro da manifestação, sendo predominante o registro de solicitações via e-mail.

Por tipo de manifestação



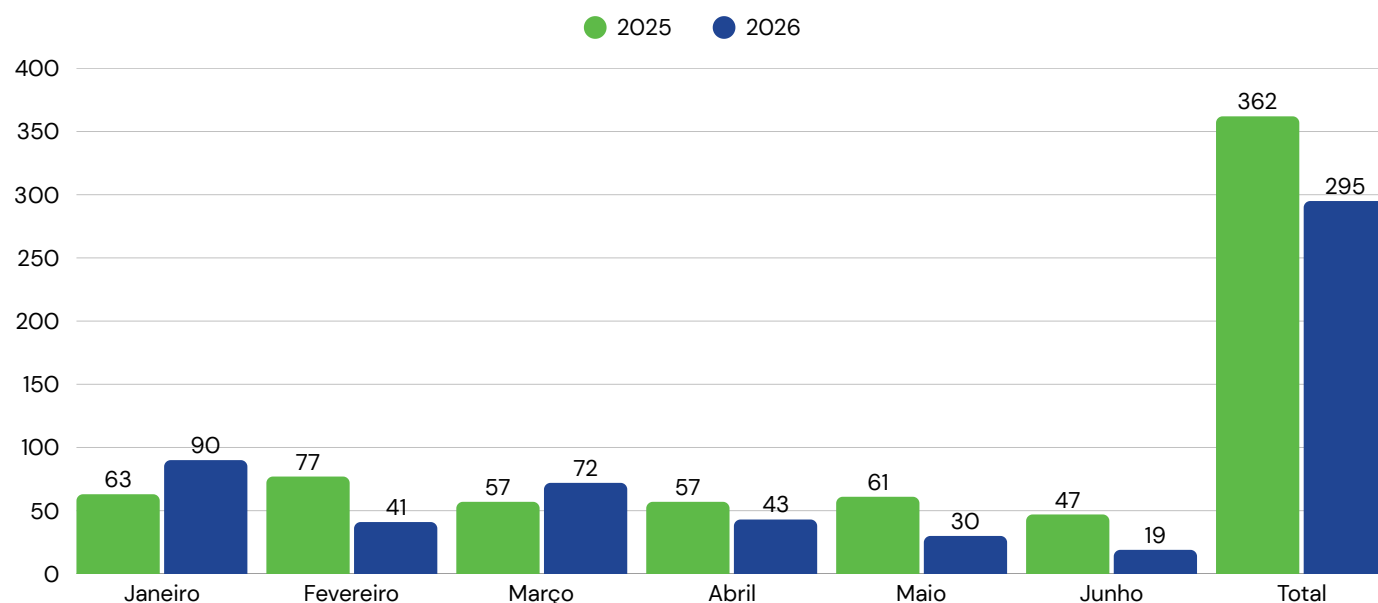
Por forma de comunicação



Comparativo de manifestações: 2025 e 2026

Considera o 1º semestre de cada ano

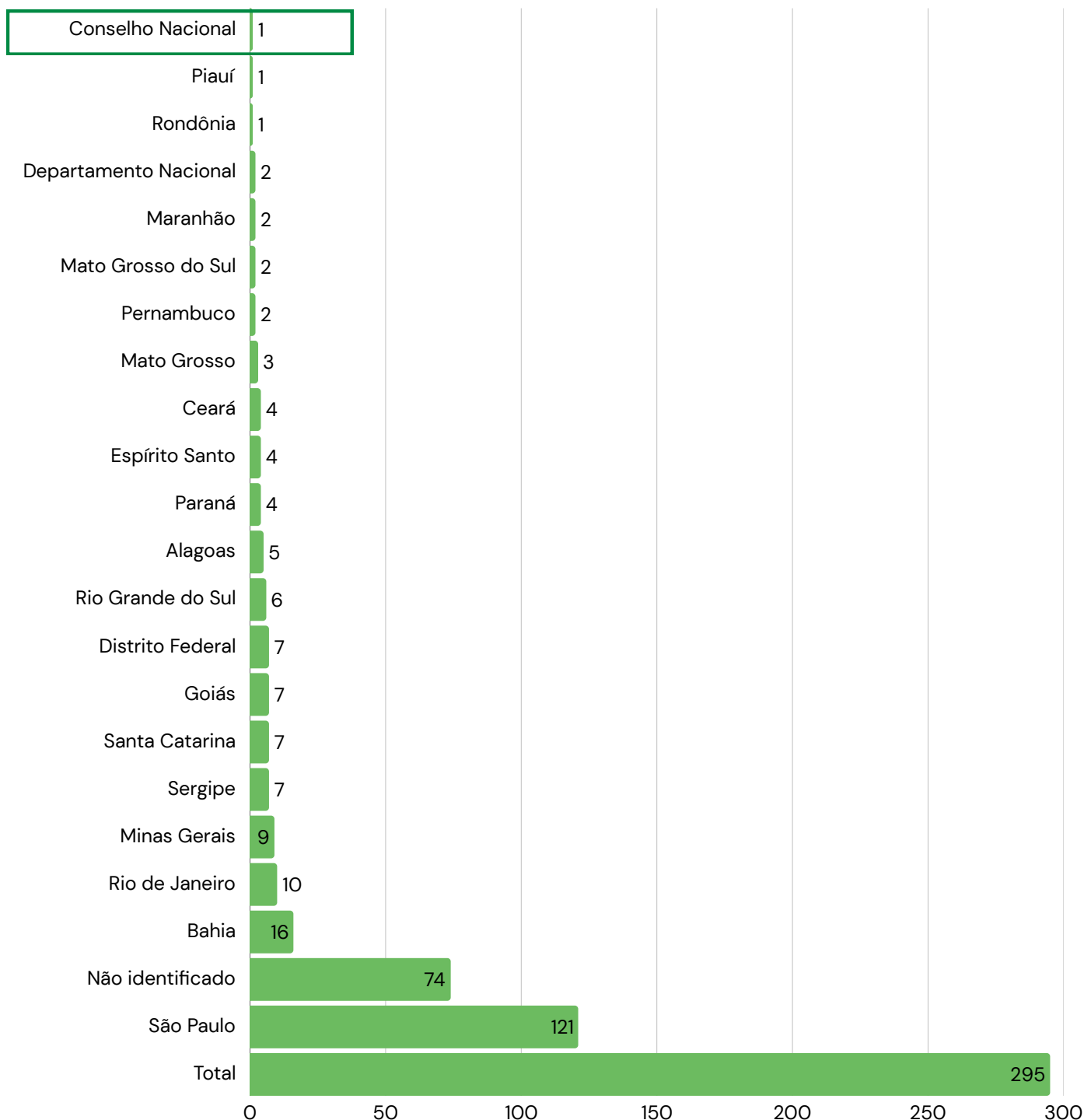
Quando comparado ao mesmo período do ano anterior, observa-se que o volume de atendimentos apresentou redução de 18,5%.



As demandas do período 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 18 (dezoito) estados, do Distrito Federal, Conselho Nacional e Departamento Nacional do Sesi, com maior incidência no estado de São Paulo.

Quantidade de Manifestações recebidas – 1º semestre 2026

Por Departamento Regional



Fonte: Sistema OMD-SAC

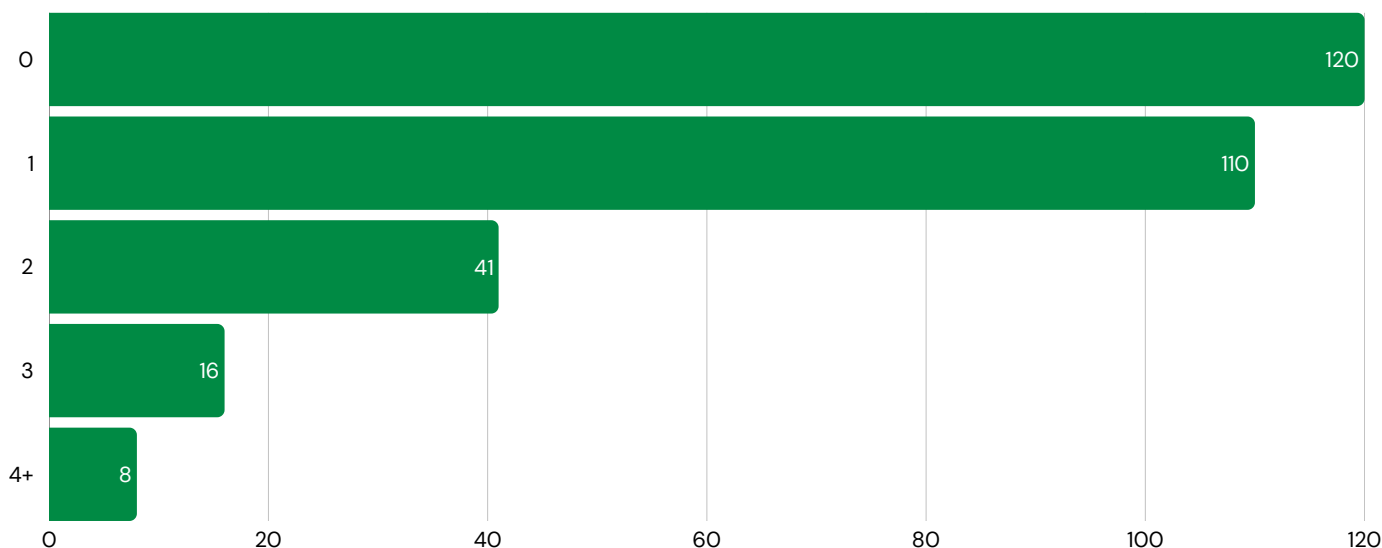
Manifestações relativas ao CN-SESI

Ressalta-se que, no período analisado, houve 01 (um) registro de manifestação no canal SAC referente ao CN-SESI, tratando-se de uma solicitação. 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

Diante de apenas uma manifestação direcionada ao CN-SESI no período, informa-se que foi feita no mês de abril de 2026 tendo sido respondida em 2 (dois) dias. No contexto das demandas recebidas pelos Departamentos Regionais (DR's), 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



Fonte: Sistema OMD-SAC

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.

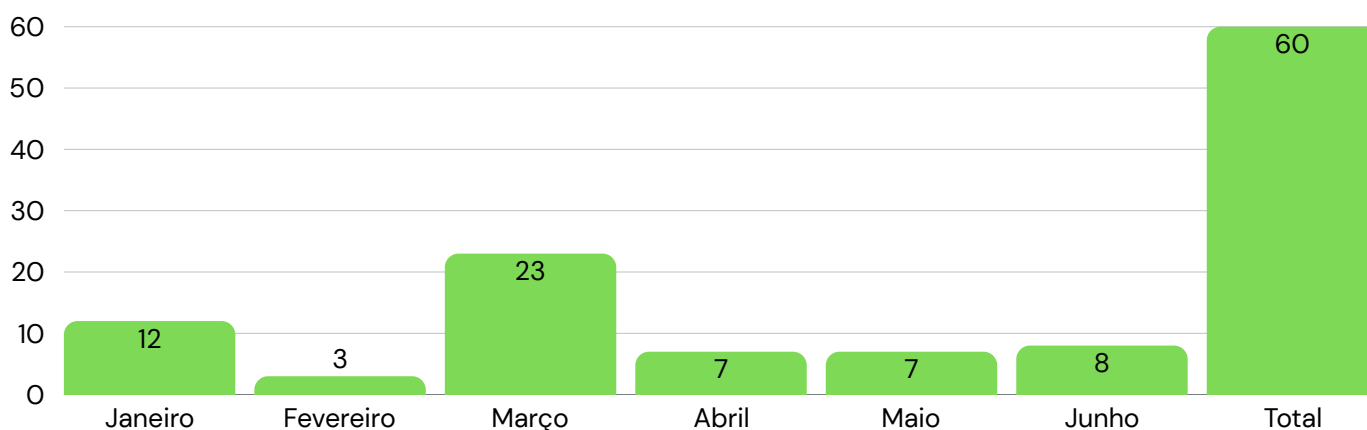
Nessa perspectiva, a GEINT monitora continuamente os canais de acesso à informação para assegurar a conformidade, a qualidade e a eficiência das ferramentas, instrumentos e processos utilizados para o registro e o tratamento das demandas dos clientes e cidadãos.

➔ Ouvidoria CN-SESI

No âmbito da Ouvidoria, foram registradas 60 (sessenta) manifestações ao longo do 1º. Semestre de 2026. Cabe destacar que, no período, não houve registro de manifestação no canal ao próprio CN-SESI.

Quantidade de Manifestações recebidas – 1º semestre 2026

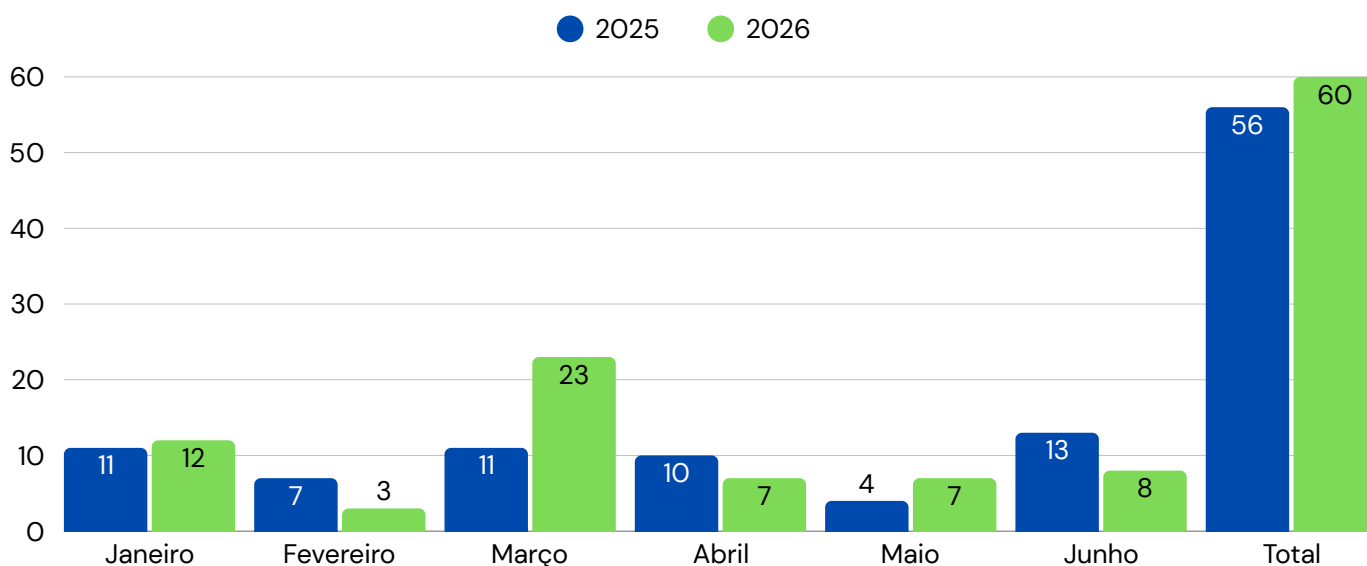
Por mês



As manifestações são relativas aos Departamentos Regionais de 17 (dezesete) estados, Distrito Federal e Departamento Nacional, com a maior incidência no estado de São Paulo e Goiás. Na comparação com o mesmo período do ano anterior, o volume de atendimentos apresentou acréscimo de 7% (1º.sem/25 – 56 atendimentos)

Quantidade de Manifestações recebidas – 1º semestre 2026

Comparativo por período – 1º semestre 2025 e 1º semestre 2026

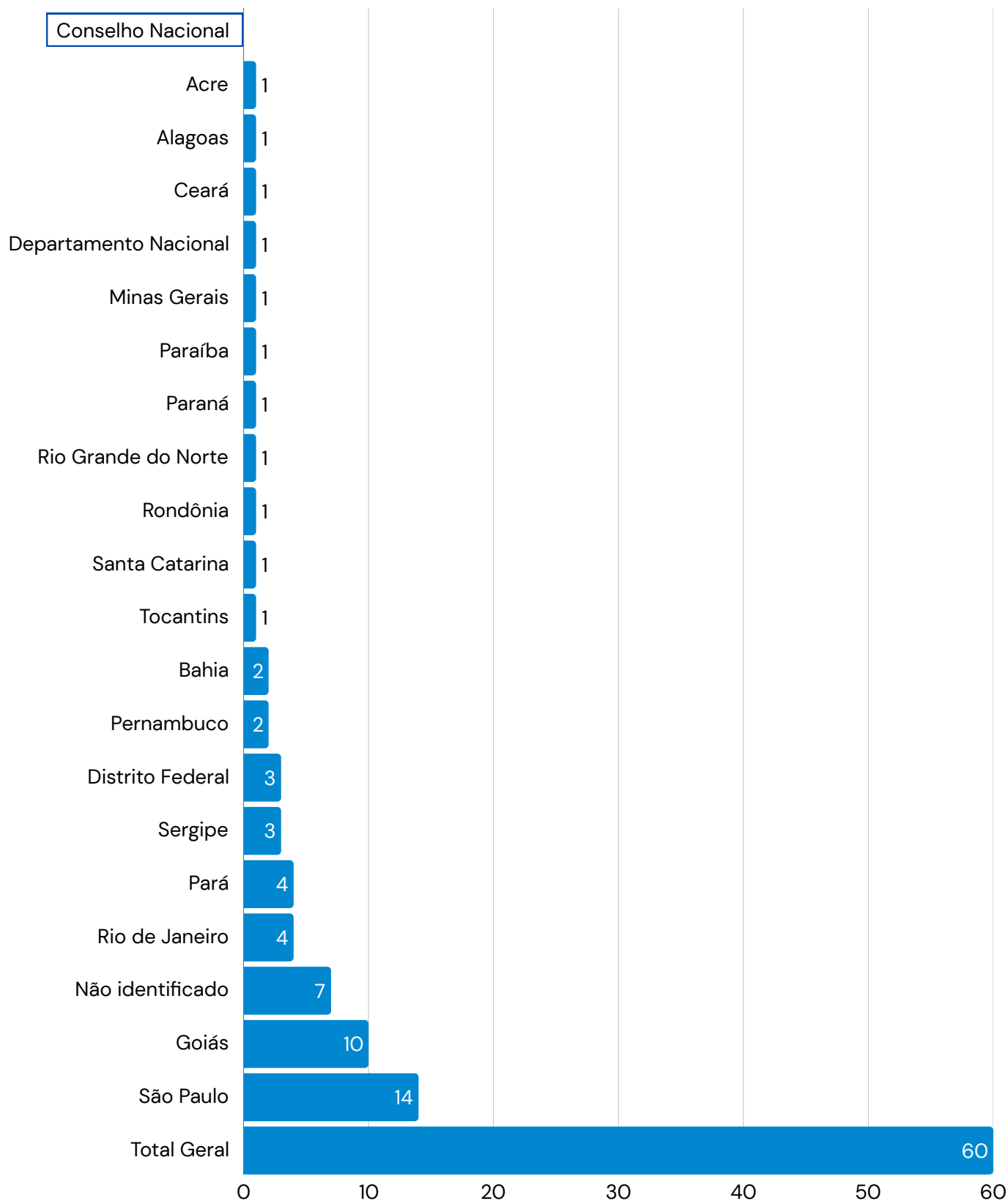


No caso de manifestações recebidas que não são pertinentes ao Conselho, seja pelo canal SAC ou Ouvidoria, são fornecidas orientações ao manifestante para buscar os canais de atendimento dos respectivos Departamentos Regionais em conformidade com as normas constantes nos Manuais de Ouvidoria. Nesses casos, tratamento e resposta aos manifestantes devem ser realizados pelos respectivos Departamentos Regionais envolvidos.

➔ Ouvidoria CN-SESI

Quantidade de Manifestações recebidas – 1º semestre 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

Ruth Sampaio Webster
Ouvidora

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:

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.cn sesi.com.br