

CONSELHO NACIONAL DO SESI

# RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

## ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CONSOLIDADO - 2023

CONSELHO NACIONAL

**SESI**

Serviço Social da Indústria  
PELO FUTURO DO TRABALHO

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	3
Apresentação .....	4
Histórico .....	5
Sistemas e processos de acesso à informação .....	7
SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão .....	7
Ouvidoria.....	9
Processos de Atendimento.....	10
Resultados Alcançados .....	12
Recomendações .....	14
Conclusão .....	14

## 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.

O documento compõe o Módulo Integridade da Transparência do Conselho Nacional do 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, contempladas as devidas particularidades da natureza jurídica e do modelo de negócio adotado pelo SESI e pelo SENAI.

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/e-SIC, desenvolvida pelo governo federal, devido ao plano de atendimento às recomendações de auditoria da CGU. Nesse sentido, foram adotados os seguintes procedimentos:

- › Disponibilizar formulário para pedido de acesso à informação (SIC);
- › Criar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do CN SESI.

A Instrução Normativa CN-SESI Nº 0002/2021 criou o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Conselho Nacional do SESI e atribuiu ao Ouvidor a gestão do Fala-BR designando a função de gestor(a) do SIC 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.

Dessa forma, o Conselho Nacional está em processo de adequação ao formato aprovado (SAC FASE III), em substituição à utilização atual da plataforma Fala-BR, com a implantação de sistema informatizado que, além de garantir registro automático das manifestações de atendimento ao público externo e interno, esclarecendo dúvidas e respondendo pedidos de informações, por meio de diferentes canais de comunicação (telefone, e-mail, site e atendimento presencial), cumprirá, nesse mesmo sistema, os requisitos de procedimentos e prazos previstos na legislação pertinente ao tema.

Legislação aplicada:

1 Lei de Acesso à Informação 12.527/2011

2 Acórdão 699/2016-TCU-Plenário

3 Decreto 9.781/2019 – extensão da LAI e do Decreto 7724/2012 ao Sesi e ao SENAI

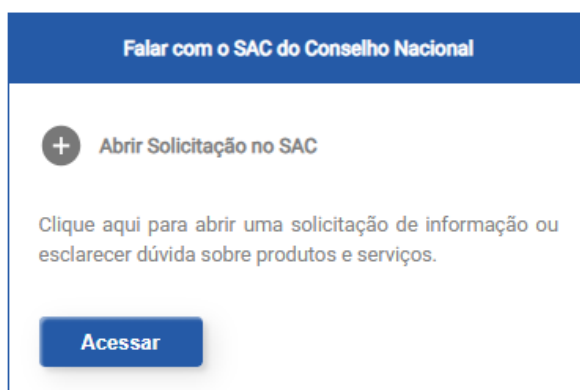
4 Portaria Conjunta ME/CGU 2/2021

## 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 Conselho Nacional do 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/>



#### 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 2 Bloco N Ed. CNC III – 4º andar Asa Norte Brasília – DF 70040-020  (61) 3217-0700

Para as demandas de solicitações de informação (Transparência Passiva) o link que dá acesso à Plataforma Fala-BR está disponível no site da Transparência.

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

O próprio sistema tem os recursos necessários para acesso às instâncias recursais.



**Solicite acesso às informações públicas**

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

**Acessar**

## 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. Os Canais de Denúncia do CN-SESI estão disponíveis para o público interno e externo, incluindo telefone, e-mail e site para comunicação com a Ouvidoria do órgão e o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.

O cidadão pode acessar a Ouvidoria do Conselho Nacional do SESI pelos seguintes meios de comunicação:

- › Telefone: (61) 3217-0707
- › Email: [ouvidoria.cn@cnsesi.com.br](mailto:ouvidoria.cn@cnsesi.com.br)
- › Formulário Eletrônico disponível no site da Transparência: <https://cnsesi.com.br/transparenciaouvidoria>
- › Presencial: SBN Quadra 02, Bl. N, Ed. CNC III, 4º andar, Asa Norte Brasília- DF (70040-020)



## Processos de Atendimento

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

### **Atendimento**

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

### **Tratamento**

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora, quando necessário, para os subsídios da resposta final;
- Monitora as respostas e prazos.

### **Resposta**

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

### Atuação estratégica

Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;

Acompanha estatísticas e variações;

Elabora e analisa indicadores;

Presta contas à sociedade;

Atua em parceria com o Comitê de Transparência e Gestão do SESI/DN.

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/paginas/integridade>

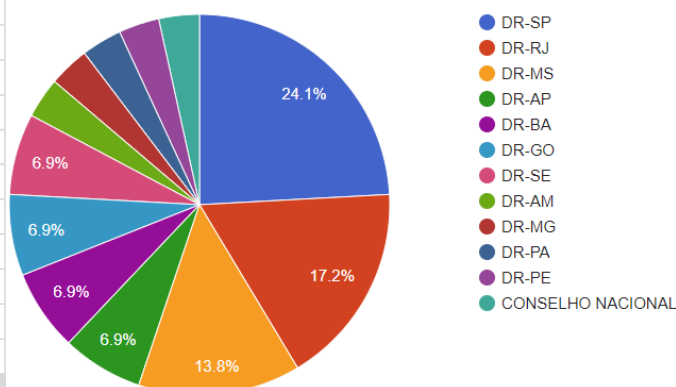
## Resultados Alcançados

No ano de 2023, o Conselho Nacional do Sesi realizou 36 (trinta e seis) atendimentos de pedido de acesso à informação por meio da plataforma Fala-BR com interposição de recursos em 1ª. Instância em 2(duas) manifestações.

Especificação da Decisão	Jan	Fev	Abr	Mai	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Acesso Concedido		1	1	4		2	2	3	1		14
Informação Inexistente	1										1
Não se trata de solicitação de informação								1	1		2
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto					2		2	3	5	6	18
Pergunta Duplicada/Repetida				1							1
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>36</b>

Neste período, foram registradas 29 (vinte e nove) manifestações na Ouvidoria, assim distribuídas:

Unidade	Qtde	%
DR-SP	7	24,1%
DR-RJ	5	17,2%
DR-MS	4	13,8%
DR-AP	2	6,9%
DR-BA	2	6,9%
DR-GO	2	6,9%
DR-SE	2	6,9%
DR-AM	1	3,5%
DR-MG	1	3,5%
DR-PA	1	3,5%
DR-PE	1	3,5%
CONSELHO NACIONAL	1	3,5%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>



Referente à instância do SAC, foram recebidas 10 (dez) solicitações assim distribuídas:

Unidade	Qtde	%
CN-SESI	3	30%
DR-SP	2	20%
DR-SE	1	10%
DR-ES	1	10%
DR-DF	1	10%
DR-BA	1	10%
Indefinido	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

Todas as manifestações que não eram pertinentes a este Conselho Nacional, foram encaminhadas aos respectivos Departamentos Regionais em conformidade com as orientações constantes nos Manuais de Ouvidoria. O tratamento e resposta aos manifestantes foram 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 conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

## Conclusão

O Conselho Nacional do Sesi cumpre seu papel de garantir ao cidadão o pleno acesso às informações nos diversos canais implementados. No âmbito do SAC, estamos em processo de adequação ao formato implementado pelo 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 Ouvidoria, a partir da implementação de sistema automatizado de gestão das manifestações no mês de dezembro de 2022, com o registro automatizado e acompanhamento dos prazos, garante o atendimento para o público interno e externo com mais celeridade e qualidade na gestão do processo.