

CONSELHO NACIONAL DO SESI

# RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

## ATIVIDADES DOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2º. Trimestre/2024

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 .....	13
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 <https://www.cnsesi.com.br/transparencia-integridade?rci=rci> 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 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. 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 CN-SESI e Resolve, Art.3º Designar, como gestor(a) do SIC CN-SESI, o(a) ocupante do cargo de Ouvidor(a)

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 CN-SESI 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

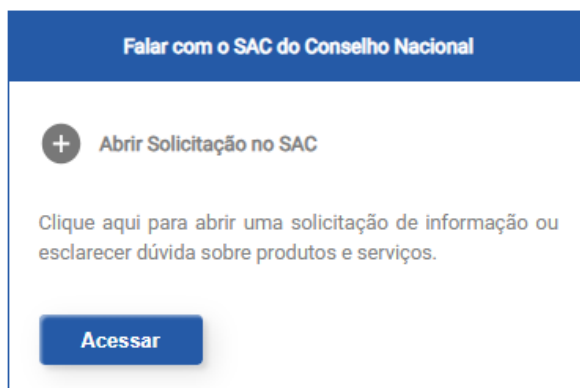
4 Portaria Conjunta ME/CGU 2/2021

## 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 CN-SESI pelos seguintes meios de comunicação:

- › 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/>



#### 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](mailto:faleconosco.cn@cnsesi.com.br).

Telefone	Presencial
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 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 CN-SESI pelos seguintes meios de comunicação:

<https://www.cnseesi.com.br/contato>

Accessibility: A+ | A- | Contrast | Libras | Leitor De Tela | Voltar Ao Topo | Dados Abertos

CONSELHO NACIONAL  
**SESI**  
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](mailto:ouvidoria.cn@cnsesi.com.br)
- › Formulário Eletrônico disponível no site da Transparência:
- › <https://cnsesi.com.br/transparencia-ouvidoria>
- › Presencial: SBN Quadra 02, Bl. N, Ed. CNC III, 4º andar, Asa Norte Brasília- DF (70040-020)

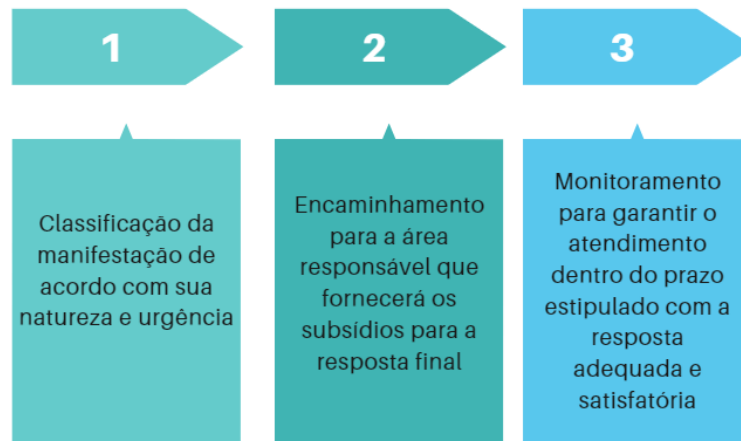
## Processos de Atendimento

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

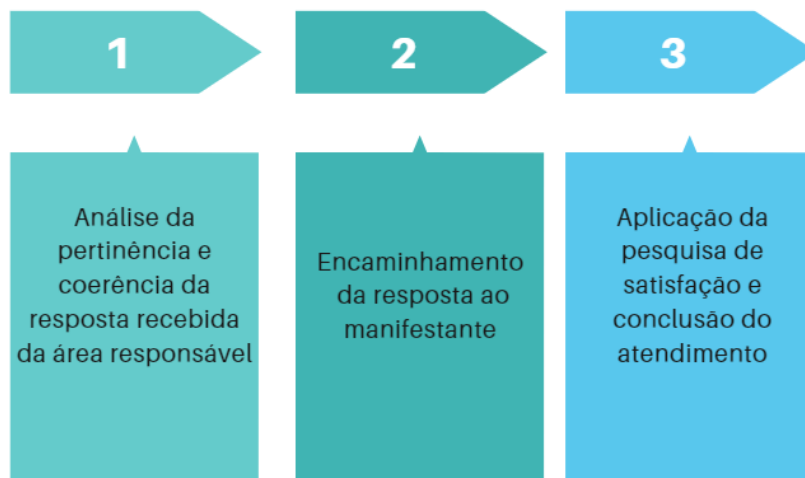
### FLUXO DE ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



## 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>

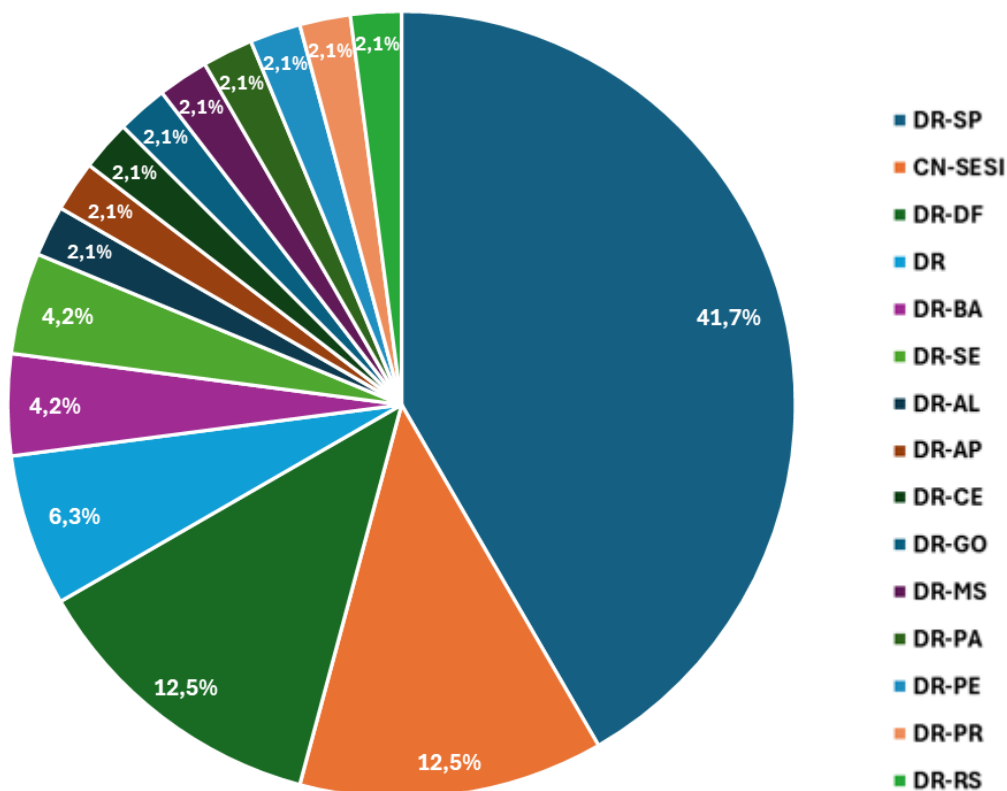
## Resultados Alcançados

No 2º. Trimestre de 2024, o CN-SESI realizou 34 (trinta e quatro) atendimentos de **pedido de acesso à informação por meio da plataforma Fala-BR**. Tivemos interposição de recursos em 1ª. Instância em 1(uma) manifestação. Nesse mesmo período, foram encaminhadas para outros órgãos 15 (quinze) manifestações.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total Geral
Acesso Concedido	1				1		2
Não se trata de solicitação de informação			1	1			2
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	6	8	3	3	7	2	29
Em tratamento						1	1
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>34</b>

Fonte: Sistema Fala-BR

Neste período, foram registradas 48 (quarenta e oito) manifestações na Ouvidoria, assim distribuídas:



Manifestações Ouvidoria	Total Geral	%
DR-SP	20	41,7%
CONSELHO NACIONAL	6	12,5%
DR-DF	6	12,5%
DR	3	6,3%
DR-BA	2	4,2%
DR-SE	2	4,2%
DR-AL	1	2,1%
DR-AP	1	2,1%
DR-CE	1	2,1%
DR-GO	1	2,1%
DR-MS	1	2,1%
DR-PA	1	2,1%
DR-PE	1	2,1%
DR-PR	1	2,1%
DR-RS	1	2,1%
<b>Total Geral</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema OMD-Ouvidoria

Referente à instância do Serviço de Atendimento ao Cidadão/SAC, foram recebidas 65 (sessenta e cinco) solicitações assim distribuídas:

Manifestações SAC/ Fale Conosco	Total Geral	%
DR-SP	33	50,8%
DR-RJ	6	9,2%
DR-BA	3	4,6%
CN-SESI	2	3,1%
DR-DF	2	3,1%
DR-AL	1	1,5%
DR-ES	1	1,5%
DR-GO	1	1,5%
DR-MS	1	1,5%
não identificado	15	23,1%
<b>Total Geral</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Lista SAC

Todas as manifestações recebidas nos canais que não eram pertinentes a este CN-SESI, 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 CN-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 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.