



# 2024 RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

ATIVIDADES DOS CANAIS  
DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3º Trimestre/2024

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	3
Apresentação .....	3
Histórico .....	4
Sistemas e processos de acesso à informação .....	6
SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão .....	6
Ouvidoria.....	8
Processos de Atendimento .....	9
Resultados Alcançados.....	12
Recomendações .....	15
Conclusão.....	15

## 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 do CN-SESI, que pode ser acessado pelo link: <https://www.cnsesi.com.br/transparencia-integridade?rci=rci#relatorios-demonstrativos>. 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/>

**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**

#### 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**



61 3217 - 0700



[www.conselhonacionaldosesi.com.br](http://www.conselhonacionaldosesi.com.br)



SBN, Qd 01, Bloco I, Ed. Armando Monteiro Neto 6º, 7º e 8º andares. Asa Norte, Brasília – DF / CEP 70040-913

## 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.cnsesi.com.br/contato>

Accessibilidade: A+ | A- | Contraste | Libras | Leitor De Tela | Voltar Ao Topo | Dados Abertos

CONSELHO NACIONAL  
**SESI**  
do 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)

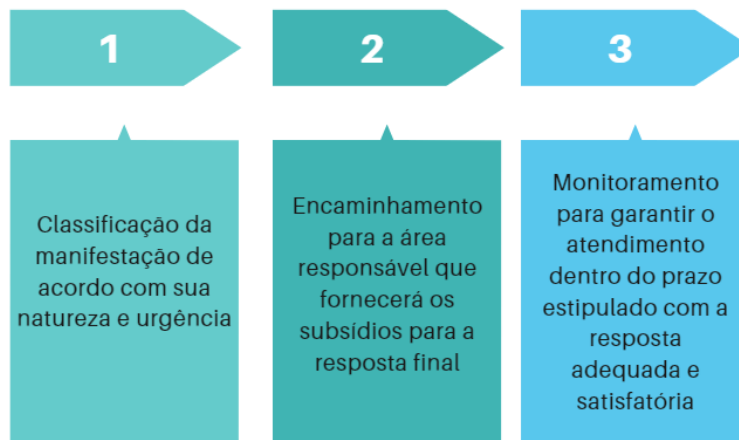
## Processos de Atendimento

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

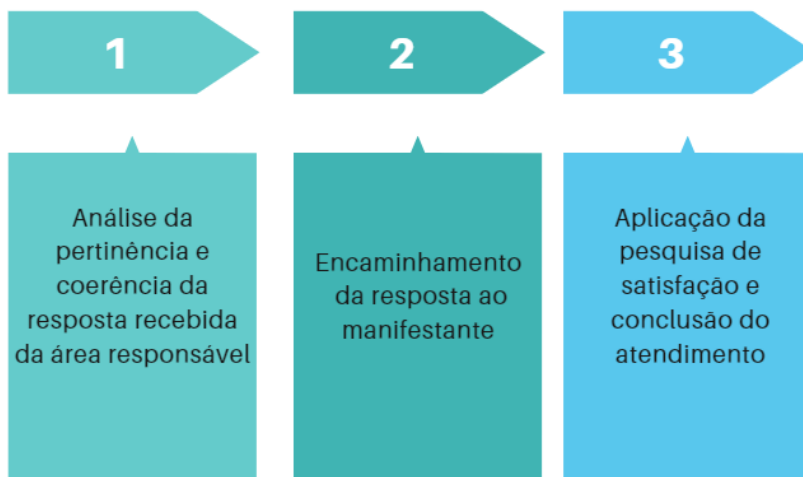
### FLUXO DE ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



## 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#relatorios-demonstrativos>

## Resultados Alcançados

Até o 3º. Trimestre de 2024, o CN-SESI realizou 36 (trinta e seis) 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 20 (vinte) manifestações.

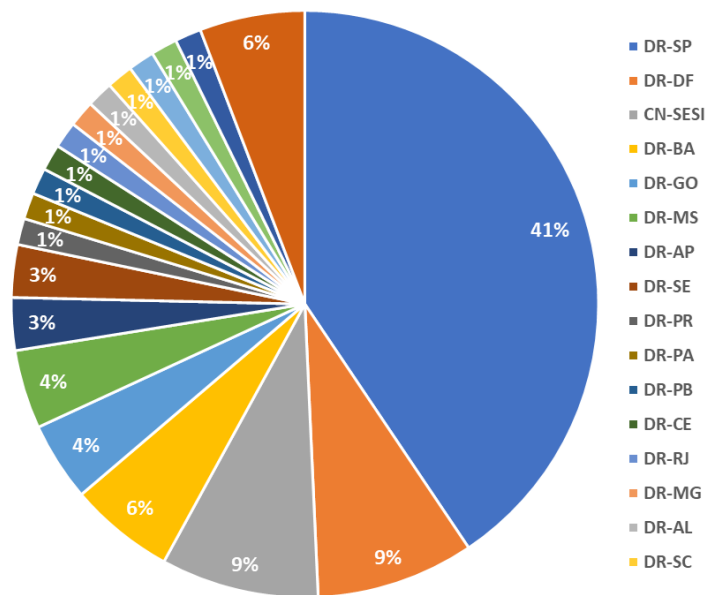
### Manifestações Fala-BR - 2024 - 3 Trim/2024

Especificação da Decisão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Total Geral
Acesso Concedido	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Não se trata de solicitação de informação	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	6	8	3	3	7	2	0	0	0	29
Em análise	0	0	0	0	0	0	0	0	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>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>36</b>

Fonte: Sistema Fala-BR

Neste período, foram registradas 69 (sessenta e nove) manifestações na **Ouvidoria**, assim distribuídas:

Manifestações Ouvidoria	Total Geral	%
DR-SP	28	41%
DR-DF	6	9%
CN-SESI	6	9%
DR-BA	4	6%
DR-GO	3	4%
DR-MS	3	4%
DR-AP	2	3%
DR-SE	2	3%
DR-PR	1	1%
DR-PA	1	1%
DR-PB	1	1%
DR-CE	1	1%
DR-RJ	1	1%
DR-MG	1	1%
DR-AL	1	1%
DR-SC	1	1%
DR-PE	1	1%
DR-ES	1	1%
DR-RS	1	1%
DR não identificado	4	6%
<b>Total Geral</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>



Fonte: Sistema OMD-Ouvidoria



Referente à instância do **Serviço de Atendimento ao Cidadão/SAC**, foram recebidas 118 (cento e dezoito) solicitações assim distribuídas:

<b>Manifestações SAC/ FALE CONOSCO</b>	<b>Total Geral</b>	<b>%</b>
DR-SP	62	53%
DR-RJ	7	6%
CN-SESI	5	4%
DR-BA	5	4%
DR-DF	3	3%
DR-GO	2	2%
DR-RS	2	2%
DR-ES	2	2%
DR-PE	2	2%
DN	1	1%
DR-MS	1	1%
DR-AL	1	1%
DR-RR	1	1%
DR-MA	1	1%
DR-MG	1	1%
outros	3	3%
não identificado	19	16%
<b>Total Geral</b>	<b>118</b>	<b>100%</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.