



2024 RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

ATIVIDADES DOS CANAIS
DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Consolidado - 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.....	11
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 (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

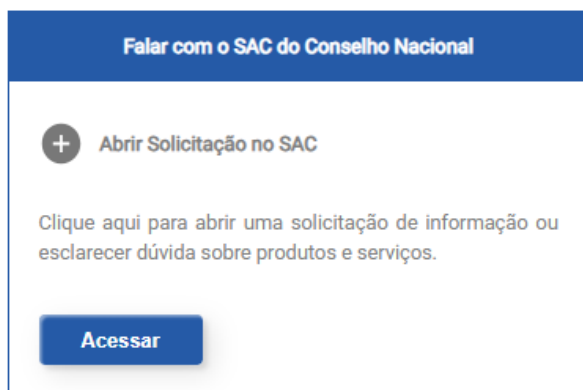
4 Portaria Conjunta ME/CGU 2/2021

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
- › 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	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.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

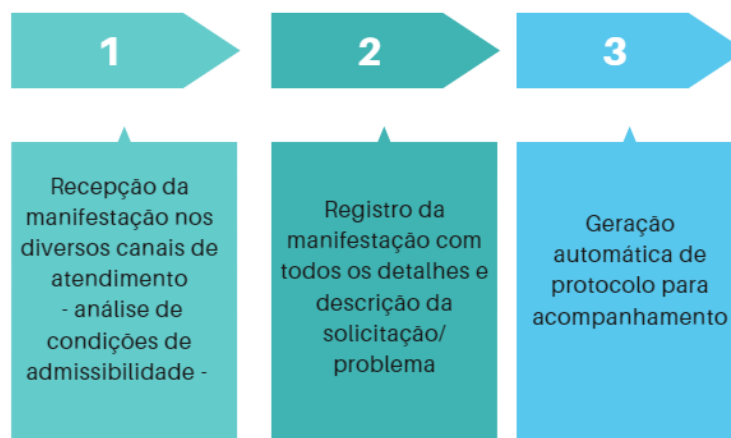
- SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)
- OUVIDORIA
- UNIDADES NOS ESTADOS

- › Telefone: (61) 3217-0707
- › Email: ouvidoria.cn@cnsesi.com.br
- › 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)

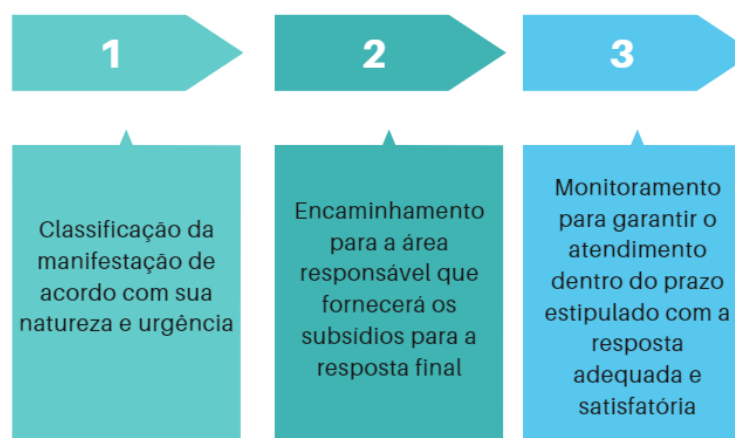
Processos de Atendimento

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

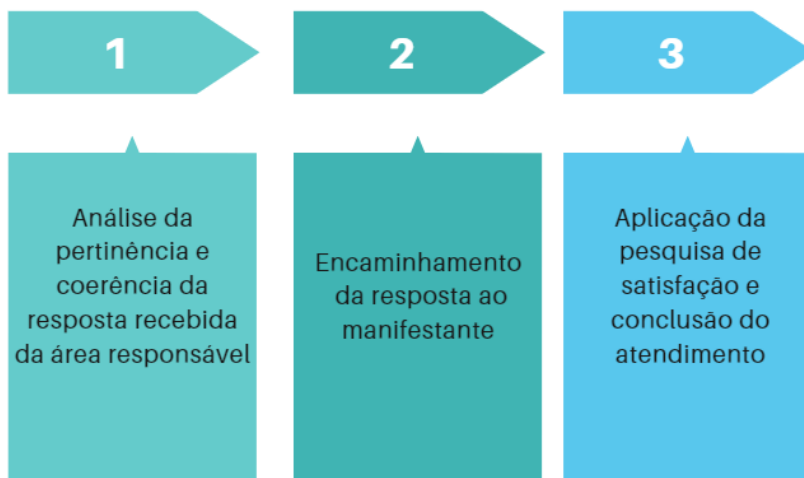
FLUXO DE ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



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

No ano de 2024 o CN-SESI realizou 41 (quarenta e um) atendimentos de pedido de acesso à informação por meio da plataforma Fala-BR. Nesse mesmo período, foram encaminhadas para outros órgãos 23 (vinte e três) manifestações.

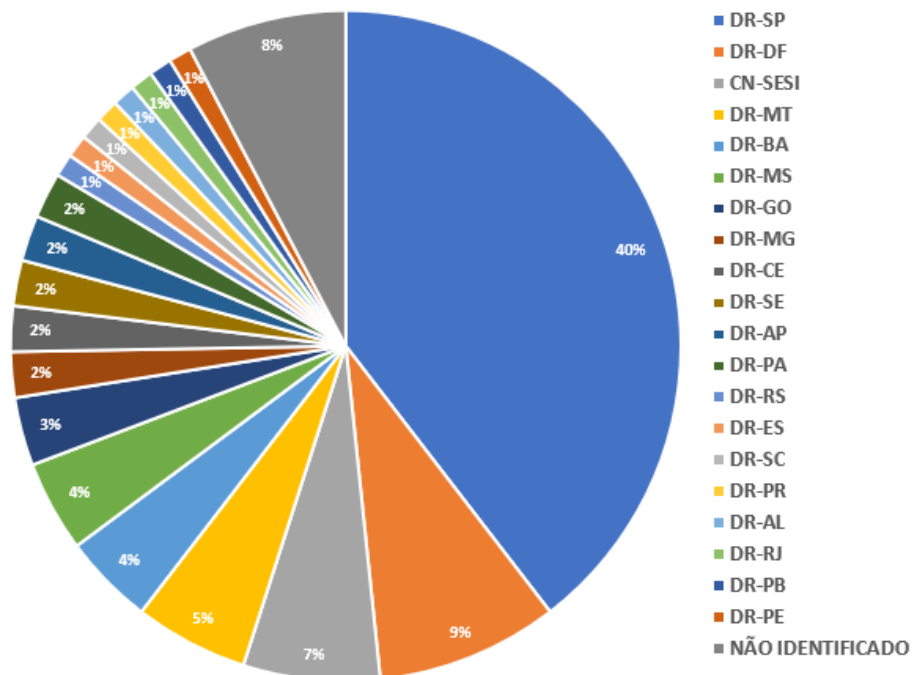
Manifestações Fala-BR - 2024 final

Especificação da Decisão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Acesso Concedido	1				1	1		0	1	2			6
Não se trata de solicitação de informação			1	1			1	0					3
Órgão não tem competência para responder	6	8	3	3	7	2		0			2	1	32
Total Geral	7	8	4	4	8	3	1	0	1	2	2	1	41
Encaminhamento para outros órgãos	6	1	2	2	4	0	0	4	1	1	1	1	23

Fonte: Sistema Fala-BR

Neste período, foram registradas 91 (noventa e uma) manifestações na **Ouvidoria**, assim distribuídas:

Manifestações Ouvidoria	Total Geral	%
DR-SP	36	40%
DR-DF	8	9%
CN-SESI	6	7%
DR-MT	5	5%
DR-BA	4	4%
DR-MS	4	4%
DR-GO	3	3%
DR-MG	2	2%
DR-CE	2	2%
DR-SE	2	2%
DR-AP	2	2%
DR-PA	2	2%
DR-RS	1	1%
DR-ES	1	1%
DR-SC	1	1%
DR-PR	1	1%
DR-AL	1	1%
DR-RJ	1	1%
DR-PB	1	1%
DR-PE	1	1%
NÃO IDENTIFICADO	7	8%
Total Geral	91	100,0%



Fonte: Sistema OMD-Ouvidoria

Referente à instância do **Serviço de Atendimento ao Cidadão/SAC**, foram recebidas 220 (duzentas e vinte) solicitações assim distribuídas:

Manifestações SAC/ FALE CONOSCO	Total Geral	%
DR-SP	115	52%
DR-RJ	18	8%
CN-SESI	7	3%
DR-BA	6	3%
DR-RS	5	2%
DR-DF	4	2%
DR-PE	3	1%
DR-CE	2	1%
DR-MS	2	1%
DR-ES	2	1%
DR-GO	2	1%
DR-MG	2	1%
DR-PA	2	1%
DR-SC	1	0,5%
DR-AL	1	0,5%
DR-MA	1	0,5%
DR-PI	1	0,5%
DR-MT	1	0,5%
DR-PR	1	0,5%
DR-SE	1	0,5%
DN	1	0,5%
DR-PB	1	0,5%
DR-RO	1	0,5%
DR-RR	1	0,5%
não identificado	39	18%
Total Geral	220	100%

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.