

RELATÓRIO DE  
MONITORAMENTO DAS  
ATIVIDADES DOS CANAIS  
DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO

1º Trimestre de 2025



A INDÚSTRIA CRIA.  
A INDÚSTRIA É MAIS.

**SESI** Serviço  
Social  
da Indústria



**CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI**

*Antonio Ricardo Alvarez Alban*

Presidente

**Serviço Social da Indústria - SESI**

*Fausto Augusto Junior*

Presidente do Conselho Nacional

**SESI – Departamento Nacional**

*Antonio Ricardo Alvarez Alban*

Diretor do Departamento Nacional

**Paulo Mol**

Diretor-Superintendente

RELATÓRIO DE  
MONITORAMENTO DAS  
ATIVIDADES DOS CANAIS  
DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO

1º Trimestre de 2025



Brasília, 2025

**SESI** Serviço  
Social  
da Indústria

© 2025. SESI - Departamento Nacional

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

**SUCOM - Superintendência de *Compliance* e Integridade**

## FICHA CATALOGRÁFICA

---

S491r

Serviço Social da Indústria. Departamento Nacional.

Relatório de monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação:

1º Trimestre 2025 / Serviço Social da Indústria. – Brasília : SESI/DN, 2025.

27 p. : il.

1. Relatório de Monitoramento. I. Título

CDU: 33.025.12

---

SESI

Serviço Social da Indústria

Departamento Nacional

**Sede**

Setor Bancário Norte

Quadra 1 – Bloco C

Edifício Roberto Simonsen

70040-903 – Brasília – DF

<http://www.portaldaindustria.com.br/sesi>

**Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC**

Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992

[sac@cni.com.br](mailto:sac@cni.com.br)

# LISTA DE GRÁFICOS

**Gráfico 01:** Total de manifestações registradas pelo SAC por mês 17

**Gráfico 02:** Total de manifestações registradas pelo SAC por tipologia 17

**Gráfico 03:** Total de manifestações com resolução no prazo 18

**Gráfico 04:** Tempo médio de atendimento pelo SAC, em dias por mês 18

**Gráfico 05:** Total de manifestações por meio de comunicação/origem 19

**Gráfico 06:** Total de manifestações por assunto 19

**Gráfico 07:** Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por mês 20

**Gráfico 08:** Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipologia 20

**Gráfico 09:** Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de comunicação/origem 20

**Gráfico 10:** Pesquisa de Satisfação SAC SESI/DN 21

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS	17
4 INDICADORES DE DESEMPENHO	23
5 RECOMENDAÇÕES	24
6 CONCLUSÃO	25

# 1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social da Indústria (SESI), criado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI)<sup>1</sup>, nos termos do Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho de 1946, tem como objetivo estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e atividades similares, visando à melhoria do padrão de vida no país, ao aperfeiçoamento moral e cívico, e ao desenvolvimento do espírito de solidariedade entre as classes.

Atualmente, como grande gestor de políticas de responsabilidade social das empresas, oferece serviços em educação básica, saúde, esporte, lazer e cultura. Seus principais objetivos incluem a alfabetização do trabalhador e seus dependentes, educação de base, educação para a economia, educação para a saúde (física, mental e emocional), educação familiar, educação moral e cívica, e educação comunitária<sup>2</sup>.

O Departamento Nacional do Serviço Social da Indústria (SESI/DN), ciente de seu papel institucional para o pleno desenvolvimento do país, tem trabalhado de forma contínua para o aprimoramento dos processos e controles utilizados para a gestão da informação em âmbito institucional, bem como para assegurar o aumento do nível de transparência e integridade de seus processos.

Nesse sentido, o SESI/DN reforça seu compromisso com a gestão transparente, divulgando seus resultados no Site da Transparência, conforme Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011<sup>3</sup>). Convém registrar que a LAI passou a ser aplicada no âmbito dos serviços sociais autônomos a partir das alterações introduzidas pelo Decreto nº 9.781, de 03 de maio de 2019, especialmente em razão da inclusão dos arts. 64-A e 64-B, (posteriormente alterados pelo Decreto nº 11.527, de 2023).

Para além, o compromisso do SESI/DN com a transparência perpassa pelo monitoramento permanente da eficiência, eficácia e efetividade das atividades de seus Canais de Acesso à Informação, quais sejam, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC e o Serviço de Ouvidoria, que serão detalhados mais adiante neste relatório.

---

1 BRASIL. **Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho de 1946**. Atribui à Confederação Nacional da Indústria o encargo de criar, organizar e dirigir o Serviço Social da Indústria, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/1937-1946/del9403.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del9403.htm). Acesso em: 10 jul. 2024.

2 BRASIL. **Decreto nº 57.375, de 2 de dezembro de 1965**. Aprova o Regulamento do Serviço Social da Indústria (SESI): atualizado pelo Decreto nº 6.637, de 5 de novembro de 2008. Brasília: SESI, 2023. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1950-1969/d57375.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d57375.htm). Acesso em: 08, jul. 2024.

3 BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm). Acesso em: 08 jul. 2024.

Em linhas gerais, o SAC é um canal de atendimento voltado a prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços prestados pelo órgão nacional. E a Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo entre a organização e seus públicos interno e externo, relacionado a reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios.

Em resposta à publicação da Portaria Conjunta ME/CGU nº 02/2021<sup>4</sup>, que reforça a importância da transparência ativa nos serviços sociais autônomos, foi publicada a Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN<sup>5</sup>, designando formalmente os Responsáveis Superior e Máximo para atuarem nos Canais de Acesso à Informação do SESI/DN.

Além disso, a Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) foi incumbida de monitorar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN, e expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relacionadas ao tema.

Ao Ouvidor, designado como “**Responsável Superior**”, cabe decidir, como instância recursal, sobre os pedidos de acesso à informação não atendidos pelo SAC. E ao Diretor-Superintendente do SESI/DN, então designado como “**Responsável Máximo**”, foi atribuída a responsabilidade de decidir sobre os recursos interpostos contra decisões proferidas pelo “**Responsável Superior**”.

Nessa perspectiva, o presente reporte se dá em cumprimento às atribuições estabelecidas pelas referidas Portarias, com foco em promover análise de conformidade dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN, bem como verificar oportunidades de melhoria visando à maior eficiência e adequação de seus canais<sup>6</sup>.

---

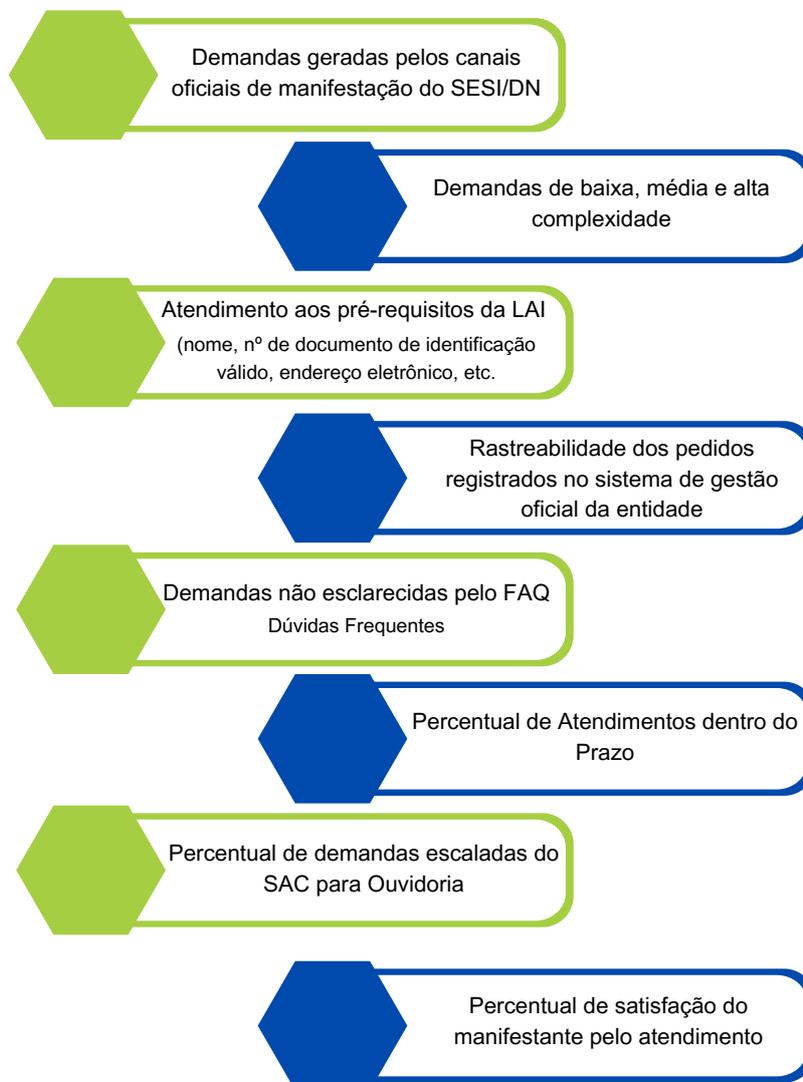
4 BRASIL. **Portaria Conjunta ME/CGU nº 02, de 24 de fevereiro de 2021**. Regulamenta as obrigações de transparência ativa a serem atendidas pelas entidades com personalidade jurídica de direito privado constituídas sob a forma de serviço social autônomo, destinatárias de contribuições sociais. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-2-de-24-de-fevereiro-de-2021-315228376>. Acesso em: 08 jul. 2024.

5 CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI; SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI. **Portaria conjunta nº 01/2022**. Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 08 jul. 2024.

6 CONSELHO NACIONAL DO SESI. **Resolução do Conselho Nacional do SESI nº 75/2016**. Estabelecer, no âmbito do Serviço Social da Indústria SESI, diretrizes sobre medidas de aumento da transparência, em especial por meio da utilização dos sítios das entidades na rede mundial de computadores (Internet). Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/75/2016>. Acesso em: 08 jul. 2024.

Ademais, a otimização dos canais também se encontra contemplada nas diretrizes do Programa de *Compliance* e Integridade do SESI/DN, e observa as recomendações constantes dos itens 9.2.4, 9.2.5 e 9.2.6 do Acórdão TCU Plenário 699/2016.<sup>7</sup>

Dessa forma, as atividades realizadas em sede de monitoramento tiveram como escopo:



Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento, o presente Relatório tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados no 1º trimestre de 2025.

**Boa leitura!**

7 BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Acórdão nº 699/2016 - Plenário**. Processo nº TC 014.248/2015-8. Levantamento sobre a transparência das operações das entidades do Sistema S. Disponível em: [https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordaocompleto/\\*/NUMACORDAO%253A699%2520ANOACORDAO%253A2016%2520COLEGIADO%253A%2522Plen%25C3%25A1rio%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0](https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordaocompleto/*/NUMACORDAO%253A699%2520ANOACORDAO%253A2016%2520COLEGIADO%253A%2522Plen%25C3%25A1rio%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0). Acesso em: 08 jul. 2024.

## 2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A partir da premissa de que não há que se falar em gestão de integridade sem transparência e direito de acesso à informação, o SESI/DN disponibiliza os seguintes canais oficiais para acesso à informação e registro de manifestações: Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, a seção de Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*), e o Serviço de Ouvidoria.



SAC



DÚVIDAS  
FREQUENTES



OUVIDORIA

### 2.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SESI/DN é o canal de comunicação oficial, disponibilizado ao público externo, para o atendimento de pedidos de informação, solicitações, registro de elogios e de sugestões apresentados pelo cidadão sobre os produtos e serviços prestados pela entidade. O serviço permite que qualquer cidadão possa registrar a abertura do pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.



O SAC tem como principal função recepcionar as manifestações registradas pelo público externo, e dar adequado tratamento às demandas, gerenciando o fluxo interno do processo. Em resumo, o SAC recebe, analisa e responde todas as manifestações externas, encaminhando questões mais complexas para as áreas responsáveis. Também monitora o progresso das solicitações para garantir atendimento de qualidade e solução adequada.

Além disso, avalia o nível de satisfação do cliente/cidadão em relação às respostas recebidas, com a sistematização de todas as informações coletadas, de modo a subsidiar eventuais processos decisórios que visem ao aprimoramento dos processos organizacionais e dos serviços prestados.

É importante salientar que o acesso à informação por meio do Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativa da entidade, o que possibilita o acompanhamento completo de todo o fluxo de atendimento.

O SAC do SESI/DN pode ser acessado pelo *link*: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/sac/>, ou pelo QR Code abaixo:



## 2.2 DÚVIDAS FREQUENTES - FAQ

Dúvidas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*) é uma seção do Portal da Transparência que tem por objetivo servir como ferramenta de apoio ao cidadão.

O FAQ oferece respostas rápidas para as perguntas formalizadas com mais recorrência no âmbito dos Canais de Acesso à Informação, incluindo perguntas e respostas sobre como registrar pedidos, prazos de atendimento, e como recorrer de eventual negativa.



Com esse recurso o cidadão tem a oportunidade de sanar dúvidas por meio de uma simples consulta, sem a necessidade de atendimento eletrônico ou humano.

O FAQ do SESI/DN pode ser acessado pelo *link*:: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/duvidas-frequentes-faq/>, ou pelo QR Code abaixo:



## 2.3 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal aberto responsável por mediar o diálogo do SESI/DN com seus públicos interno e externo.

Pautado na ética, respeito, transparência e busca constante da melhoria em seus relacionamentos, o serviço de Ouvidoria é o canal responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de manifestações do público, incluindo reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, para as áreas responsáveis.

Para além, a Ouvidoria também atua como instância recursal para pedidos de informação não atendidos pelo SAC, trabalhando com 2 fluxos distintos. O primeiro como canal de atendimento de ocorrências como reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões, o segundo para o tratamento de demandas recebidas em grau de recurso como Responsável Superior.

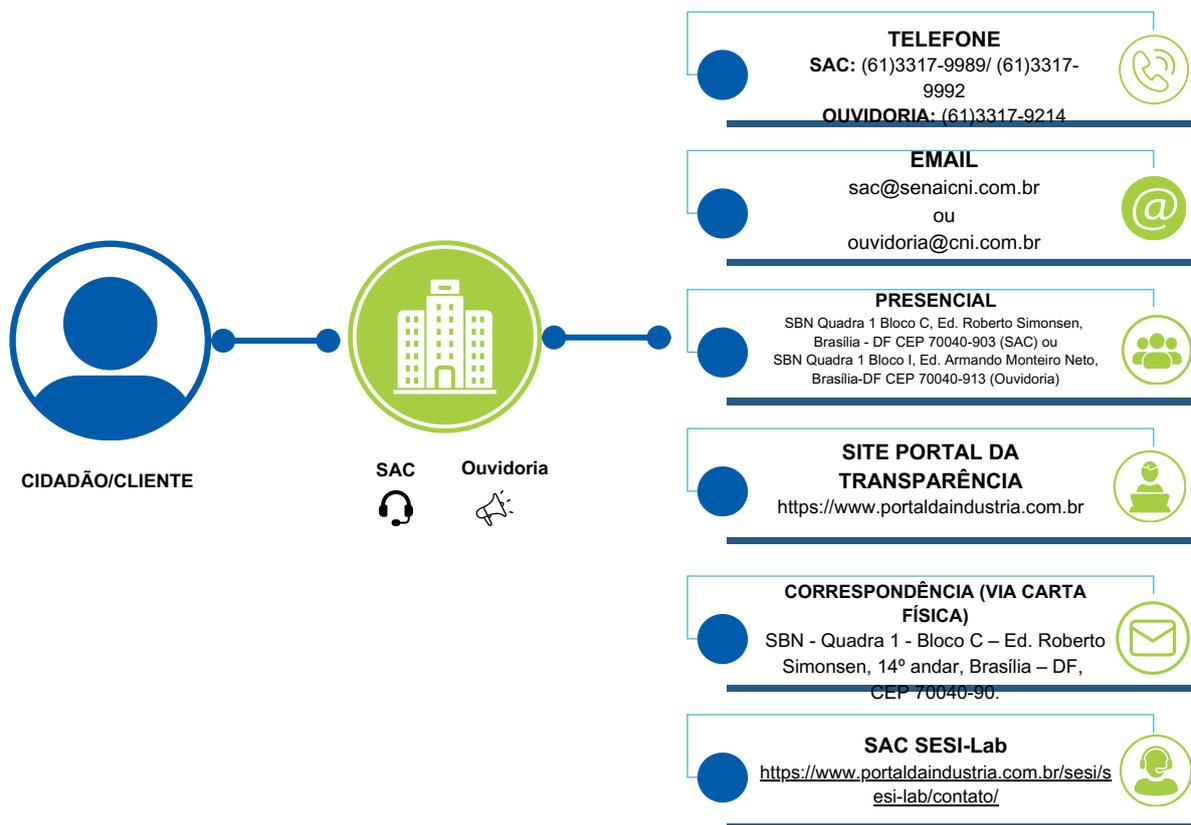
Em linhas gerais, trata-se de um canal de atendimento independente e imparcial, criado com a finalidade precípua de ser fonte de informações seguras para o SESI/DN, para fins de subsidiar decisões estratégicas, e indicar aos setores competentes sobre eventuais necessidades de aprimoramento de processos internos com base nas manifestações recebidas.

O Serviço de Ouvidoria do SESI/DN pode ser acessado pelo link: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/ouvidoria/>, ou pelo QR Code abaixo:



## 2.4 MEIOS DE MANIFESTAÇÃO

Os pedidos de informação para o SESI/DN podem ser realizados de forma presencial, via contato telefônico (*call center*), por correspondência (carta), e-mail, ou por meio dos formulários eletrônicos disponibilizados no Portal de Transparência do SESI/DN e no Portal do SESI-Lab.



## 2.5 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Após análise preliminar do conteúdo da mensagem, a manifestação é classificada de acordo com sua natureza, assunto e complexidade, os quais serão abordados posteriormente. No Canal do SAC podem ser registrados elogios, pedidos de informação, solicitações e sugestões, e no Canal da Ouvidoria, elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias.

**Pedido de Informação:** solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.

**Solicitação:** qualquer pedido de providências que demandem orientação ou atendimento acerca de processos, produtos e serviços.

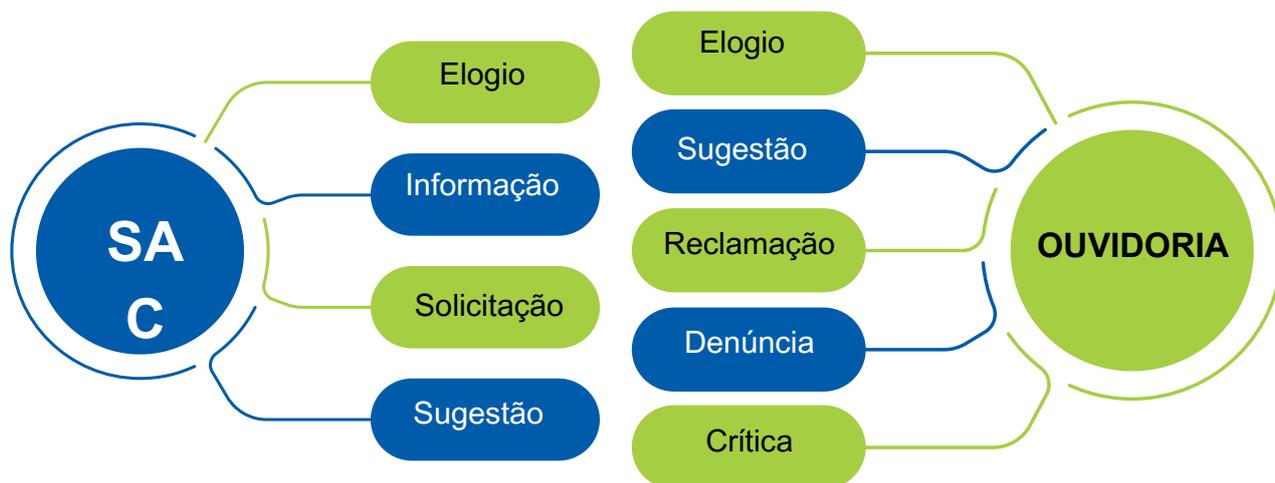
**Reclamação:** demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.

**Crítica:** apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação às instituições.

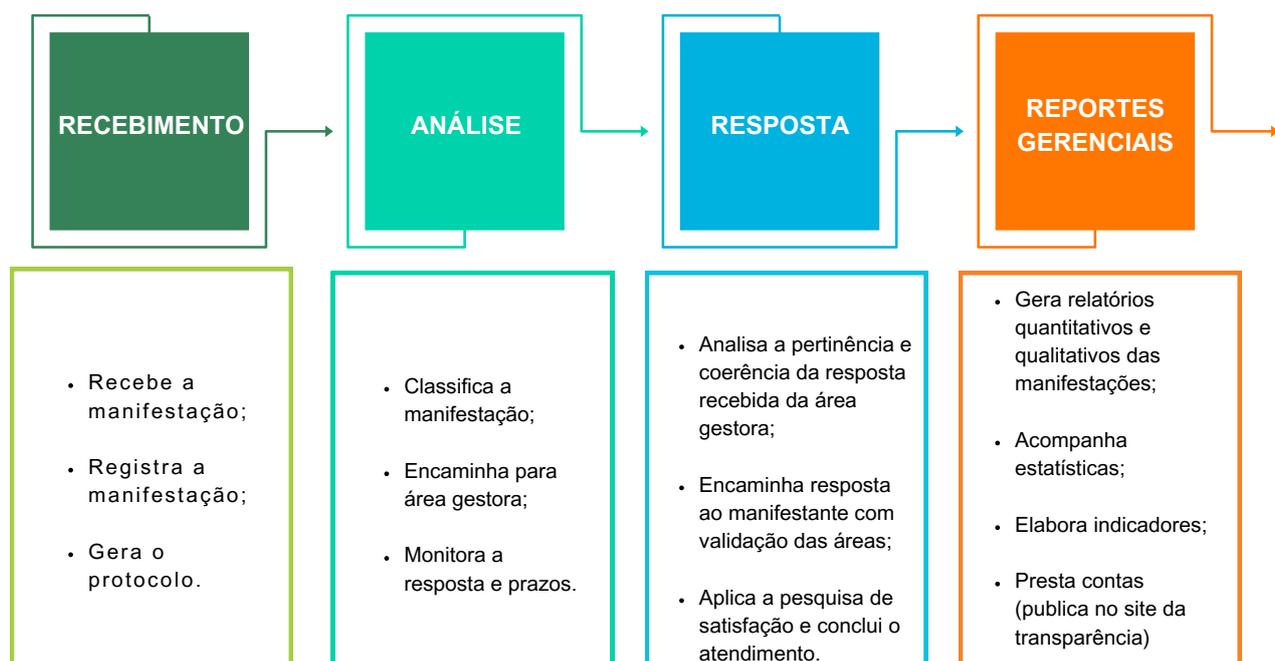
**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos ou serviços prestados. Quando uma crítica é seguida de uma sugestão de superação da questão crítica apresentada, é classificada como “sugestão”.



## 2.6 PROCESSO SIMPLIFICADO DE TRATAMENTO

O termo “**tratamento**” resume o processo que vai da abertura da manifestação até seu encerramento ou finalização. As manifestações recebem tratamento específico, conforme a origem, natureza e grau de complexidade.



Importante reiterar que, os processos de tratamento contêm peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de manifestação, meio de comunicação utilizado para registro, tipo de ocorrência, natureza e nível de complexidade.

A complexidade é um fator de suma importância no tratamento da manifestação, é essa informação que determina o prazo máximo para envio da resposta ao manifestante. As manifestações podem apresentar três graus de complexidade, que são identificados na análise inicial da demanda. As demandas de baixa complexidade são atendidas em até 1 dia útil. As demandas de média complexidade, aquelas que exigem esforço de análise e de pesquisa, são respondidas em até 7 dias úteis, e as demandas de alta complexidade, aquelas que exigem esforço maior de análise e de pesquisa, são respondidas em até 20 dias úteis.

Quando o pedido de informação é classificado como de média ou de alta complexidade, o demandante recebe uma mensagem via e-mail, informando qual será seu prazo de atendimento.

Conforme pontuado, o fluxo de atendimento de demandas recebidas pela Ouvidoria na condição de 'Responsável Superior' é distinto em relação à obrigatoriedade, prazos e processos internos.

Vale mencionar que, o Decreto nº 7.724, de 2012<sup>8</sup> introduziu no procedimento de tratamento de pedidos de informação o direito de o requerente recorrer da negativa do pedido, ou da omissão de resposta. Nessas hipóteses, são duas espécies de recursos:

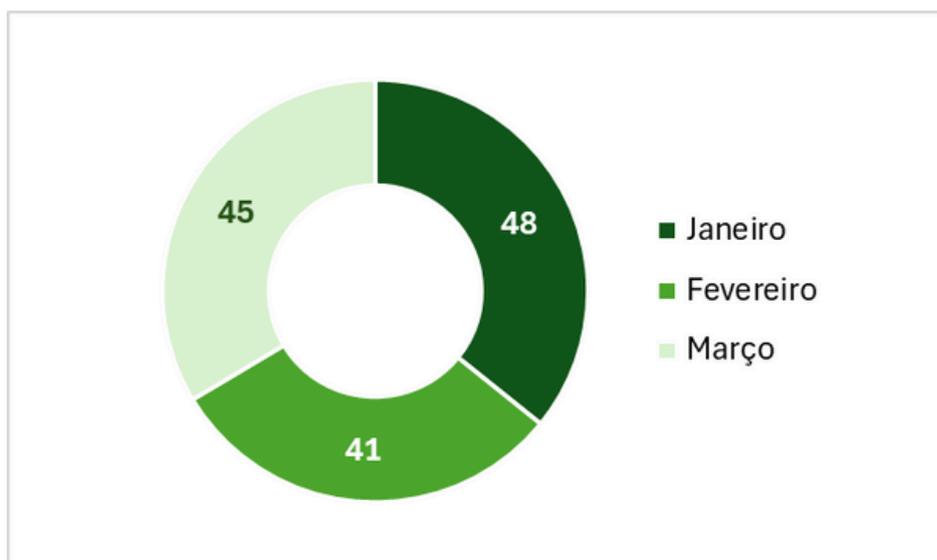
- **recurso propriamente dito:** caso haja negativa do pedido, é necessário que a entidade requerida informe os motivos de negar o pedido de informação. O cidadão requerente pode questionar a decisão e/ou a ausência dos motivos que ensejaram o não acolhimento do pedido. O recurso deve ser interposto em até 10 (dez) dias úteis contados da data da negativa, e a autoridade responsável tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar e emitir a resposta;
- **reclamação por omissão:** o cidadão que não recebeu qualquer resposta diante da sua solicitação, seja positiva ou negativa, pode interpor essa espécie de recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 30º dia da data de abertura do pedido.

---

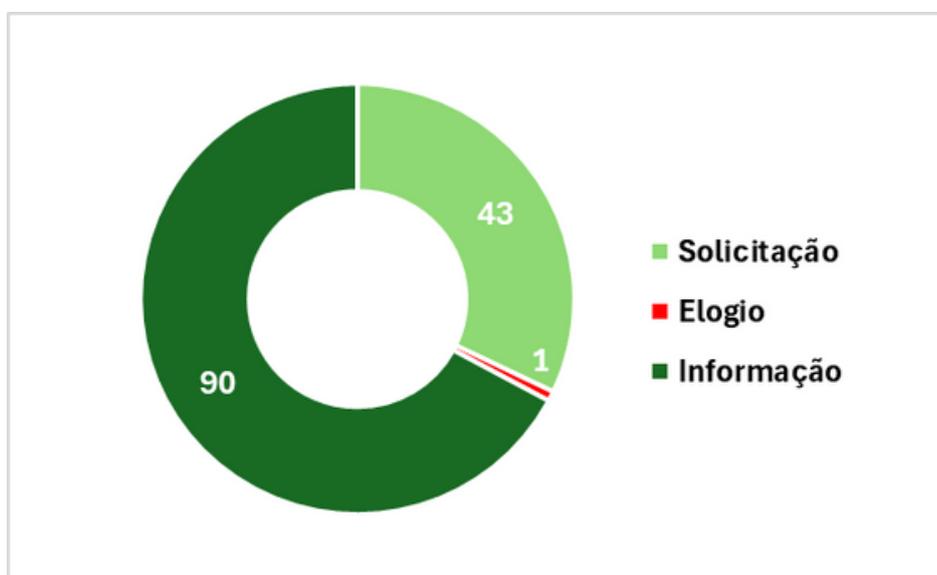
<sup>8</sup> BRASIL. Decreto nº 7724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm). Acesso em: 18 out. 2024.

# 3 RESULTADOS E INFORMAÇÕES GERAIS

No 1º trimestre de 2025, o **SAC SESI/DN** registrou o total de **134** manifestações, classificadas como sendo de baixa, média, e alta complexidade, as quais foram categorizadas nas seguintes tipologias, **43** “solicitações”, **90** “informações”, e **01** “elogio”.

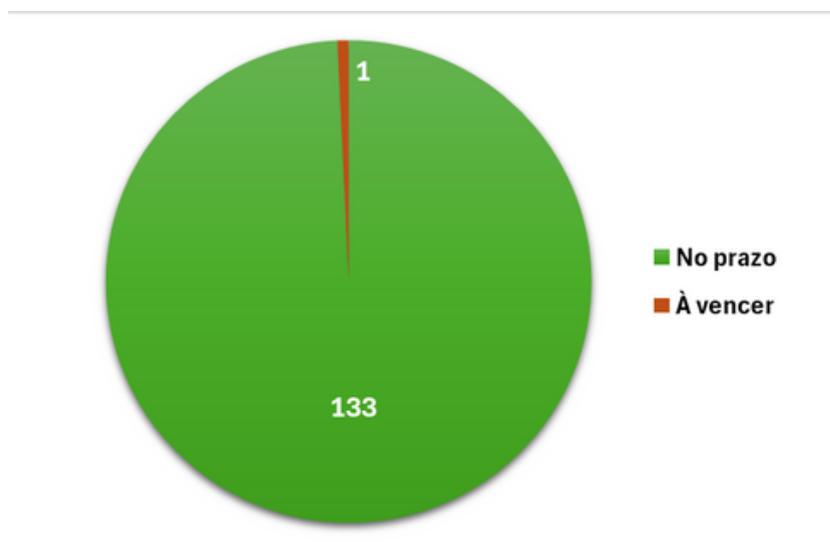


**Gráfico 01:** Total de manifestações registradas pelo SAC por mês.  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025



**Gráfico 02:** Total de manifestações registradas pelo SAC por tipologia.  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025

Do total de manifestações, **133** tiveram resolução dentro do prazo, e **01** encontrava-se em análise até o encerramento do ciclo de monitoramento, representando um percentual de **100%** de sucesso.



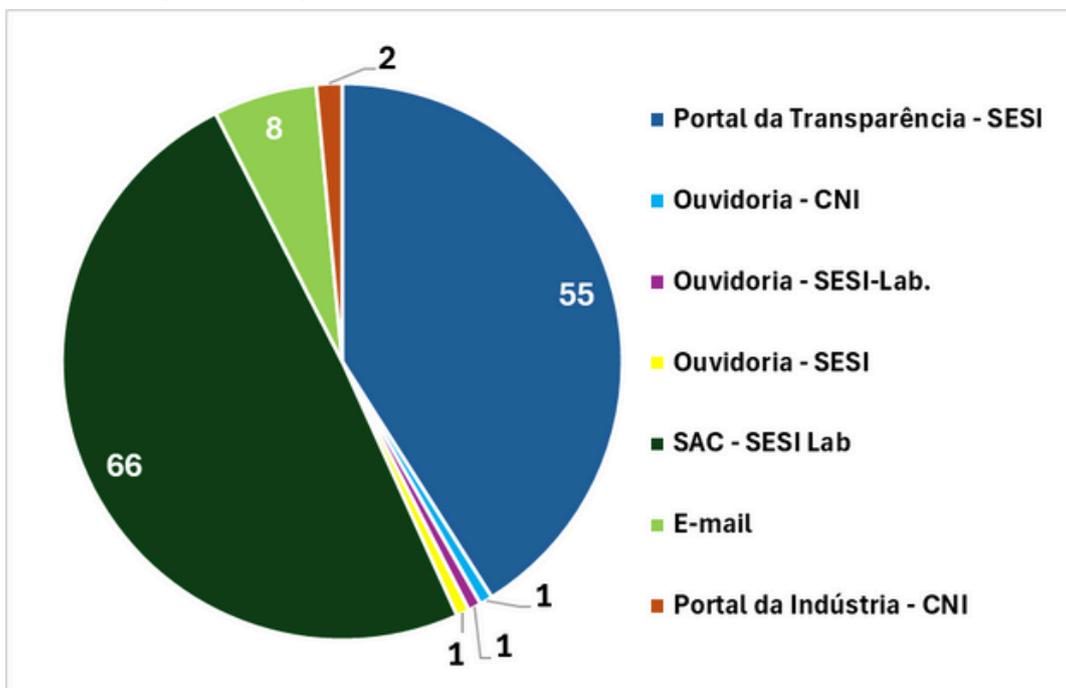
**Gráfico 03:** Total de manifestações com resolução no prazo  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025

Considerando a totalidade de manifestações registradas pelo SAC no 1º trimestre, verifica-se que o tempo médio de atendimento foi menor que um dia (**0,69**).



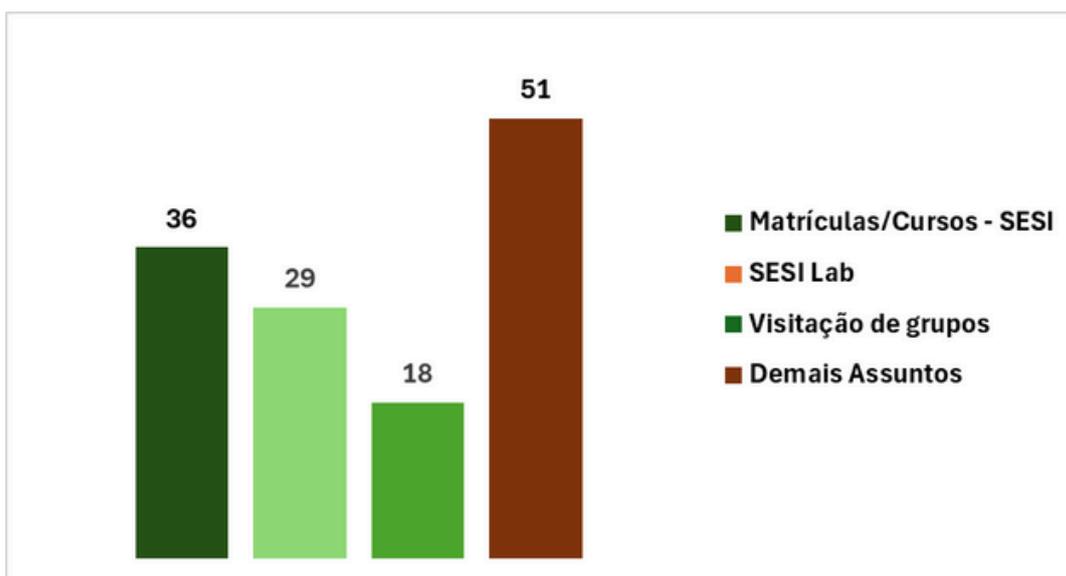
**Gráfico 04:** Tempo médio de atendimento pelo SAC em dias por mês  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025.

No período analisado, os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações foram o “SAC-SESI-Lab.” (66), o “Portal da Transparência - SESI” (55) e o “E-mail” (08). As manifestações recebidas por outros canais são redirecionadas para o SAC do SESI/DN para adequado tratamento.



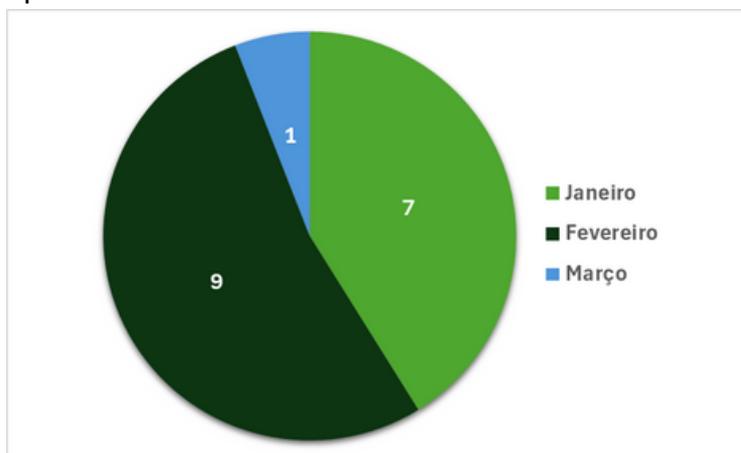
**Gráfico 05:** Total de manifestações por meio de comunicação/origem.  
**Fonte:** SESI; SUCOM,2025.

Em mesmo período, os três assuntos mais demandados no SAC SESI/DN foram “Matrículas/Cursos - SESI”, “SESI-Lab”, e “Visitação de grupos”.

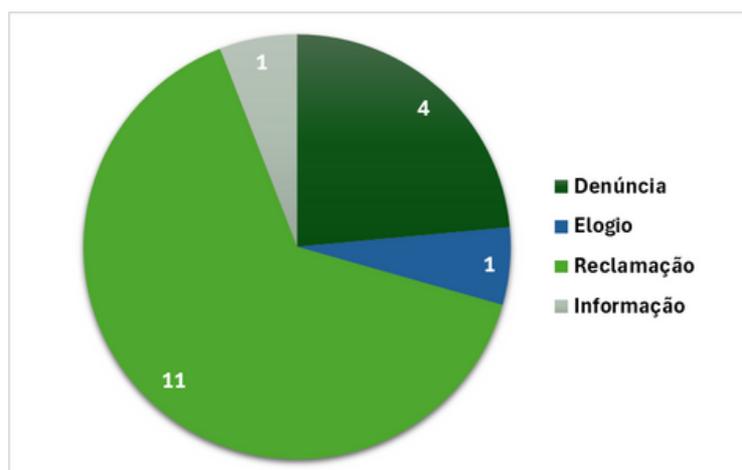


**Gráfico 06:** Total de manifestações por assunto  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025.

No mesmo lapso temporal, a **OUVIDORIA do SESI/DN** registrou um total de **17** manifestações, as quais foram categorizadas nas seguintes tipologias: **11** “reclamações”, **04** “denúncias”, **01** “informação” e **01** “elogio”. Da totalidade de manifestações apenas **02** eram de competência do SESI/DN, as demais foram encaminhadas aos Departamentos Regionais para adequado tratamento.

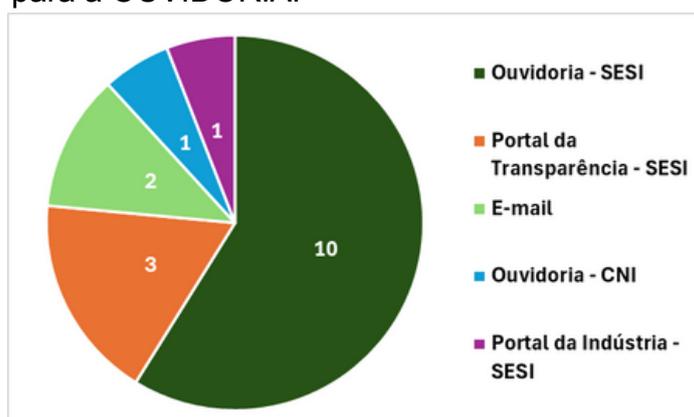


**Gráfico 07:** Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por mês.  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025.



**Gráfico 08:** Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipologia  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025.

Os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações dirigidas à **Ouvidoria** foram a Ouvidoria - SESI, o Portal da Transparência - SESI e o E-mail. Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo, e não houve registro de demandas escaladas do SAC para a OUVIDORIA.



**Gráfico 09:** Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de comunicação/origem.  
**Fonte:** SESI; SUCOM, 2025.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação é realizada ao final do atendimento via SAC, e de preenchimento facultativo. A metodologia CSAT (*Customer Satisfaction Score*) é rápida e eficiente para medir o grau de satisfação do usuário a curto prazo, e reunir subsídios precisos para aprimorar sua experiência em relação aos serviços e informações oferecidos pelo SESI/DN.

Nesse trimestre, a pesquisa contou com a participação de **09** cidadãos respondentes (**6,71%** do total de manifestações registradas), dos quais **56%** avaliaram o atendimento do SAC como “**ótimo**”, e **22%** como “**bom**”.

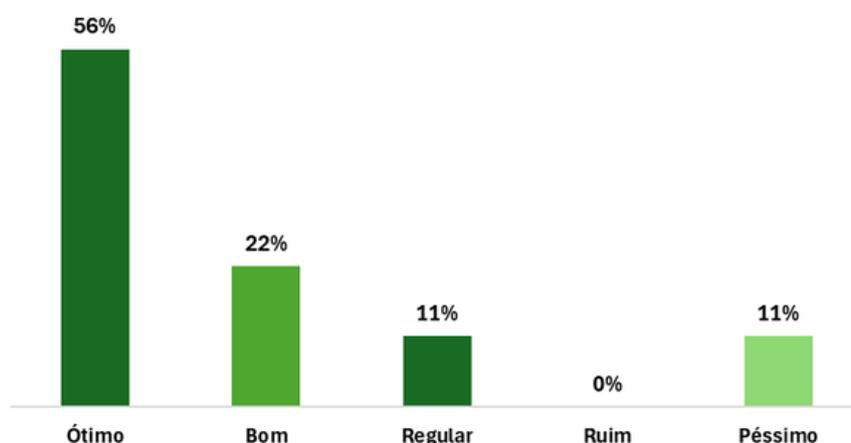


Gráfico 10: Pesquisa de Satisfação SAC SESI/DN  
Fonte: SESI; SUCOM, 2025.

## ACESSIBILIDADE

No que diz respeito à acessibilidade, observa-se que os canais de acesso à informação do SESI/DN têm aderência normativa. O *link* do SAC encontra-se localizado na primeira página do Portal da Transparência, com visualização facilitada de todos os meios de contato para registro de manifestação.

Para além, verifica-se que os canais de acesso à informação, SAC, FAQ e Ouvidoria, também trazem ícones específicos (recursos assistidos, avatar de libras e áudio) para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade aos conteúdos de forma irrestrita, nos termos da legislação de regência.<sup>9</sup>



9 BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm). Acesso em: 07 abr. 2025.

A página do SAC SESI/DN no Portal da Transparência também contempla um *link* para Dúvidas Frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão/cliente consultar informações gerais sobre os principais serviços prestados.

**CNI SESI SENAI IEL** BUSCA

Acessibilidade: A+ | A- | Contraste | Libras | Leitor de Tela | Voltar ao Topo | Dados Abertos

**TRANSPARÊNCIA SESI** Acesse o site de Prestação de Contas TCU

O **SESI**, mantido e administrado pela indústria, tem por foco central a educação, a saúde, a segurança no trabalho e a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e de sua família. Nessa linha, o **SESI** é parceiro indispensável da indústria brasileira para o aumento da sua produtividade e da sua competitividade. A Entidade é permanentemente fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e o seu orçamento é ratificado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. O **SESI** reforça o seu compromisso com a moderna gestão e com o aprimoramento da divulgação de suas realizações e dados neste Site da Transparência.

Departamento Nacional - SESI/DN

- ESTRUTURA, COMPETÊNCIAS E LEGISLAÇÃO +
- ORÇAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA +
- ORÇAMENTO DO SISTEMA SESI
- INFORMAÇÕES DE DIRIGENTES E EMPREGADOS +
- DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS +
- LICITAÇÕES / PROCESSOS DE SELEÇÃO
- CONTRATOS E CONVÊNIOS
- DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS +
- GRATUIDADE
- DADOS DE INFRAESTRUTURA
- INTEGRIDADE +

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

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

**ACESSO À TRANSPARÊNCIA DO DN E DEPARTAMENTOS REGIONAIS**

Escolha o Departamento Regional pelo Mapa

SESI/CN

Ou selecione o Departamento Regional abaixo

## 4 INDICADORES DE DESEMPENHO

As informações consolidadas no presente relatório têm origem nos sistemas informatizados utilizados pelo SESI/DN no gerenciamento das manifestações registradas por seus públicos interno e externo.

Conforme estabelecido em normatização interna<sup>10</sup>, cabe à Superintendência de *Compliance* e Integridade (SUCOM) promover o “*monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN*”, avaliar a eficiência, eficácia e efetividade na gestão dos canais, bem como a adequação dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento e a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, a partir das disposições da Lei de Acesso à Informação e do Programa de *Compliance* e Integridade do SESI/DN.

A utilização desses indicadores de desempenho é de essencial importância para que os gestores possam avaliar de maneira eficaz a conformidade, qualidade e eficiência das ferramentas, instrumentos e processos adotados para registrar e tratar as demandas do cliente/cidadão.

Da mesma forma, é uma maneira tangível de identificar quais medidas devem ser tomadas para o contínuo aprimoramento dos canais de acesso à informação, excelência na gestão e fortalecimento da transparência e integridade do Departamento Nacional do SESI.

---

10 CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI; SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI; SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI. **Portaria Conjunta nº 01/2022**. Incumbe à Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM, o monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN e do SENAI/DN, bem como define, no âmbito destes órgãos nacionais, os responsáveis superior e máximos para o efeito de decidir sobre recursos relacionados a pedidos de acesso à informação não atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>. Acesso em: 03 abr 2025.

# 5 RECOMENDAÇÕES

## 5.1 MELHORIAS REALIZADAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nesse trimestre, o SESI/DN deu continuidade às ações de aperfeiçoamento. Agora, além de receber o protocolo de forma automática por e-mail, o cidadão pode visualizar em tela o número do seu protocolo no ato do envio da mensagem.



Para além, encontra-se em fase final de planejamento o processo de certificação dos Ouvidores do Sistema Indústria.

## 5.2 RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS NOS CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Foram identificadas as seguintes oportunidades de melhorias:

Aprimorar o processo de rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação e respectiva vinculação com a demanda que gerou o número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação;

Capacitar a equipe terceirizada responsável pelo recebimento de demandas SAC via presencial e telefônico;

Aprimorar o processo de automatização e interfaces de sistemas, objetivando unificar a visão das demandas recebidas, proporcionando maior controle, acompanhamento e celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Por fim, destaca-se que, as iniciativas de monitoramento das atividades nos canais de acesso à informação do SESI/DN nos ciclos subsequentes prosseguirão com a supervisão das recomendações existentes e na busca por novas oportunidades de aprimoramento, visando à excelência nos resultados.

## 6. CONCLUSÃO

A credibilidade e a eficácia do SESI/DN estão fundamentadas na transparência e integridade, de modo a assegurar que todas as ações e relacionamentos sejam pautados por princípios éticos e conformidade com normas e políticas institucionais.

Nesse sentido, entende-se que de modo geral o SESI/DN tem atendido às disposições legais aplicáveis quanto aos pedidos de acesso à informação, pois utiliza ferramenta de gestão para o registro de demandas, controle de prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas pelo cidadão.

Dessa forma, a partir das informações prestadas no presente Relatório é possível demonstrar que no 1º trimestre de 2025, o SESI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação.

## **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI**

*Antonio Ricardo Alvarez Alban*

Presidente

### **Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM**

*Danusa Costa Lima e Silva de Amorim*

Superintendente de *Compliance* e Integridade

### **Gerência de Conformidade e Integridade**

*Betânia Trindade*

Gerente de Conformidade e Integridade

*Maira de Lucena Simões Barbosa*

*Nádia de Castro Amaral Franco Waller*

*Samara Milena Araújo dos Santos*

Equipe Técnica

### **DIRETORIA CORPORATIVA**

*Cid Carvalho Vianna*

Diretor Corporativo

### **Superintendência de Desenvolvimento Humano**

*Renato Paiva*

Superintendente de Desenvolvimento Humano

### **Gerência de Educação Corporativa**

*Priscila Lopes Cavichioli*

Gerente de Educação Corporativa

*Alberto Nemoto Yamaguti*

Normalização

