

RELATÓRIO
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

1º TRIMESTRE 2024



SESI

Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO



CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban
Presidente

Gabinete da Presidência

Danusa Costa Lima e Silva de Amorim
Chefe do Gabinete

Serviço Social da Indústria - SESI

Vagner Freitas de Moraes
Presidente do Conselho Nacional

SESI – Departamento Nacional

Antonio Ricardo Alvarez Alban
Diretor

Rafael Esmeraldo Lucchesi Ramacciotti
Diretor-Superintendente

RELATÓRIO
MONITORAMENTO DAS
ATIVIDADES DOS
CANAIS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

1º TRIMESTRE 2024



Brasília, 2024.

SESI

Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

© 2024. **SESI - SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - 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 de 2024 / Serviço Social da Indústria. – Brasília : SESI/DN,
2024.

21 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

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Total de ocorrências registradas pelo SAC por mês.....	17
GRÁFICO 2 - Total de ocorrências por <i>status</i> de resolução	17
GRÁFICO 3 - Ocorrências por Temática/Assunto	18
GRÁFICO 4 - atendimentos do SAC por Meio de Comunicação/Origem	18
GRÁFICO 5 - Ocorrências do SAC por nível de Complexidade.....	19
GRÁFICO 6 - atendimentos Ouvidoria SESI/DN por mês	19
GRÁFICO 7 - atendimentos Ouvidoria por Tipo/Assunto	20
GRÁFICO 8 - Demandas da Ouvidoria por nível de Complexidade.....	20
GRÁFICO 9 - Prazo médio de atendimento do SAC	21

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 SISTEMAS E PROCESSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
3 INFORMAÇÕES GERAIS	14
4 DO RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	16
5 INDICADORES E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	17
6 RECOMENDAÇÕES	23
7 CONCLUSÃO	24

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social da Indústria - SESI, criado pela Confederação Nacional da Indústria, em 1º de julho de 1946, consoante o Decreto-lei nº 9.403, de 25 de junho do mesmo ano, tem por escopo estudar, planejar e executar medidas que contribuam, diretamente, para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e das atividades assemelhadas, concorrendo para a melhoria do padrão de vida no país, e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico, e o desenvolvimento do espírito da solidariedade entre as classes.

Atualmente, como grande gestor de políticas de responsabilidade social das empresas, conta com uma ampla estrutura voltada à promoção da educação básica, saúde, esporte, lazer e cultura, com vistas ao cumprimento de seus principais objetivos¹:

- a) alfabetização do trabalhador e seus dependentes;
- b) educação de base;
- c) educação para a economia;
- d) educação para a saúde (física, mental e emocional);
- e) educação familiar;
- f) educação moral e cívica;
- g) educação comunitária.

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.

O SESI/DN entende que o acesso à informação é essencial para o exercício de direitos e para a consolidação de valores democráticos. E mais do que um pilar de um Estado soberano, o direito de acesso à informação é um forte aliado para a materialização da cidadania, e componente de indiscutível importância para garantia da integridade.

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 2011²).

1 SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI. Regimento do Serviço Social da Indústria (SESI): atualizado pelo decreto nº 6.637, de 5 de novembro de 2008. Brasília: SESI, 2023. (Art. 5º).

2 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/l12527.htm. Acesso em: 23 abr. 2024.

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 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.

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, que reforça a importância da transparência ativa e passiva nos serviços sociais autônomos, os Órgãos Nacionais do Sistema Indústria adotaram medidas para garantir o acesso do cidadão às informações e monitorar os pedidos de informação direcionados à organização.

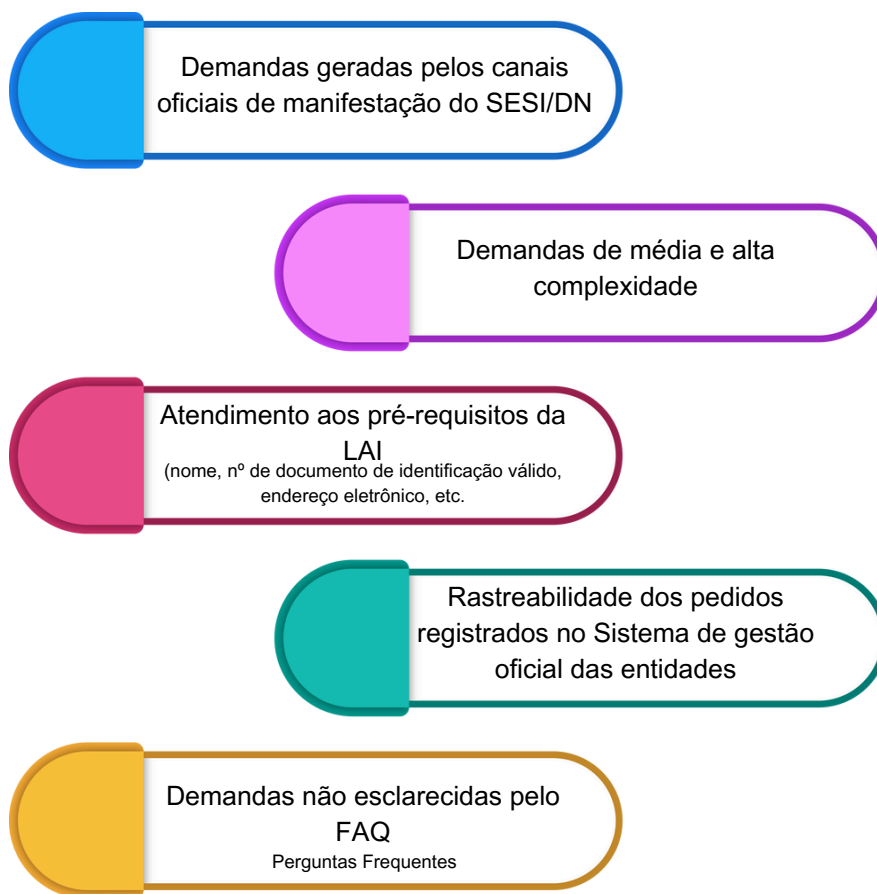
Em conformidade com as exigências da LAI, publicamos a Portaria Conjunta nº 01/2022 - CNI, SESI/DN, SENAI/DN, designando formalmente os Responsáveis Superior e Máximo para atuarem nos Canais de Acesso à Informação do SESI/DN. Além disso, a Superintendência de *Compliance* e Integridade - SUCOM foi incumbida de monitorar os sistemas e processos de acesso à informação do SESI/DN, além de expedir orientações para o cumprimento eficiente e adequado das normas relacionadas ao tema³.

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 Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação 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 potenciais oportunidades de melhoria visando a maior eficiência e adequação de seus canais.

3 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: [3Art. 1º, Parágrafo único, Portaria Conjunta nº 01/2022](#). Acesso em: 23 abr. 2024.

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



Nesse contexto, após análises, avaliações e verificações pertinentes ao processo de monitoramento, o presente Relatório, de periodicidade trimestral, tem por objetivo apresentar ao leitor os dados e resultados alcançados no primeiro trimestre de 2024.

Boa leitura!

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 dois canais oficiais de manifestação: **Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC** e **Serviço de Ouvidoria**.



SAC



OUVIDORIA



DÚVIDAS
FREQUENTES

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 organização. 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 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 organização, 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/>



2.2 OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal aberto responsável por mediar o diálogo dos Órgãos e Entidades Nacionais do Sistema Indústria com seus públicos interno e externo, bem como por receber, analisar e enviar para exame das áreas responsáveis, as manifestações relativas às reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios, e atuar, quando necessário, como instância recursal para a solução de questões relevantes não atendidas pelo SAC.

Nesse sentido, é importante destacar que a Ouvidoria trabalha com 2 fluxos distintos. O primeiro como canal de atendimento de ocorrências como reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões. O segundo quando no tratamento de demandas recebidas em grau de recurso como **Responsável Superior**.

Para além, também compete à Ouvidoria indicar aos órgãos competentes sobre eventual necessidade de aprimoramento dos processos internos com base nas manifestações recebidas.

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, e demais Órgãos e Entidades Nacionais do Sistema Indústria, para fins de subsidiar decisões estratégicas.

O Serviço de Ouvidoria do SESI/DN pode ser acessado pelo **link**:

<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/canais/transparencia/ouvidoria/>



2.3 PERGUNTAS FREQUENTES - FAQ

Perguntas Frequentes – FAQ (*Frequently Asked Questions*) é uma seção do Portal da Transparência cujo objetivo é 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. 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/>



3 INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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

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

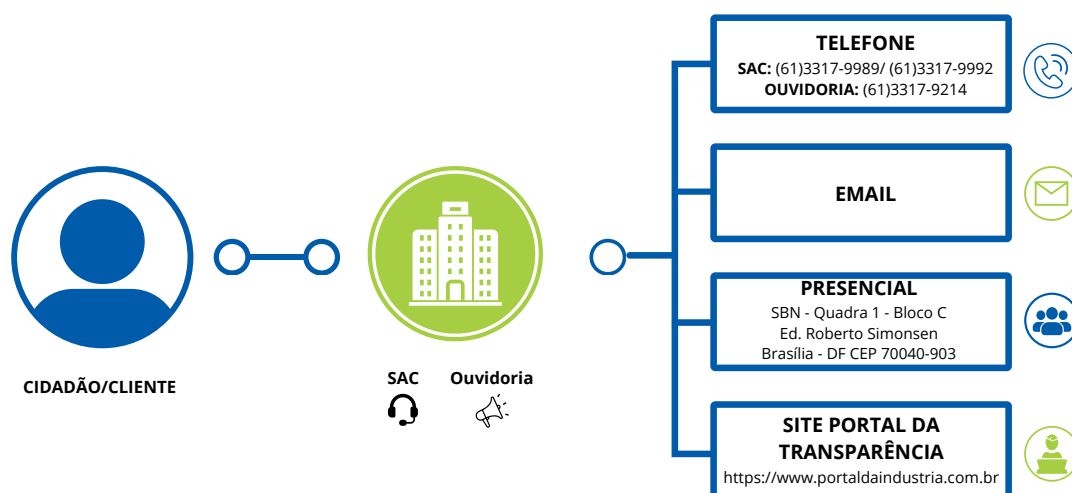
Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as instituições.

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

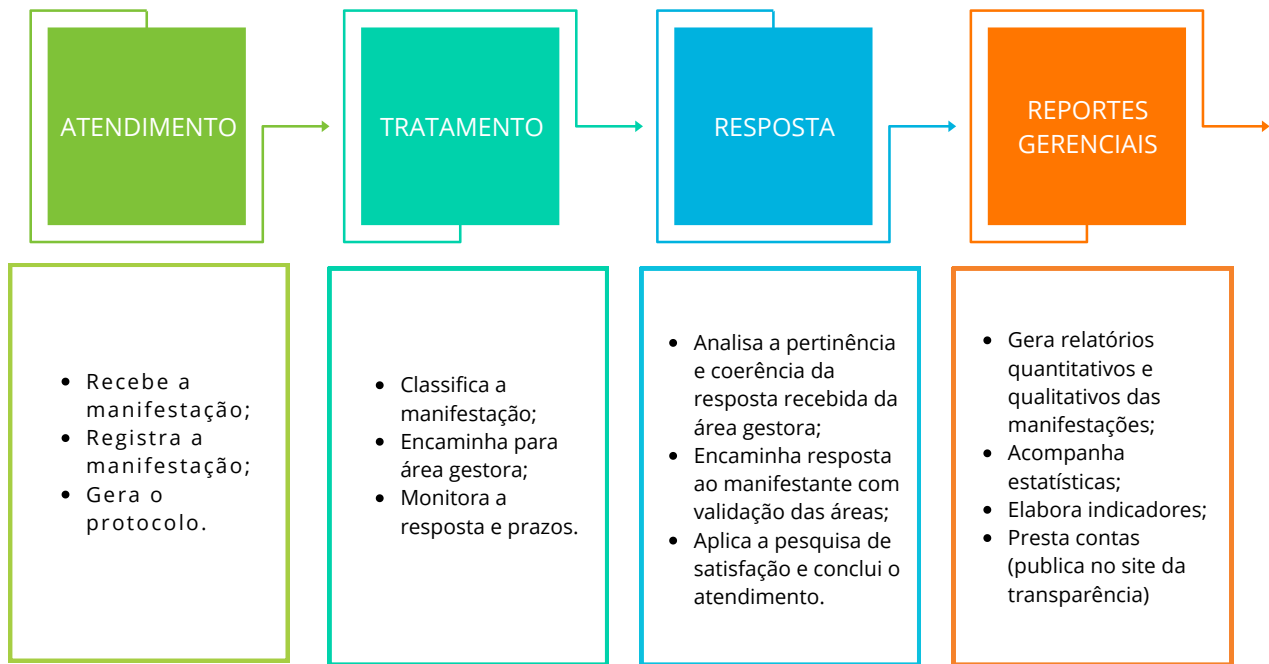
Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos ou serviços prestados.

3.2 MEIOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



3.3 PROCESSO SIMPLIFICADO DE ATENDIMENTO



Importante reiterar, que os processos de atendimento contém peculiaridades e fluxos específicos a depender do canal de atendimento, e da natureza da ocorrência. Conforme pontuado, o fluxo de atendimento de demandas recebidas pela Ouvidoria na condição de Responsável Superior é distinto em relação à obrigatoriedade, prazo e processo interno.

4 DO RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO

Conforme estabelecido em legislação própria, cabe à Superintendência de *Compliance* e Integridade do SESI/DN realizar a atividade de monitoramento dos canais de acesso à informação.

O monitoramento das atividades dos canais de acesso à informação tem por objetivo avaliar a qualidade, eficiência, eficácia e efetividade na gestão dos canais de atendimento, bem como a eficiência dos respectivos controles existentes.

Desse modo, para fins de assegurar a contínua melhoria do processo de monitoramento, bem como a excelência das atividades inerentes aos canais de acesso à informação, foram definidos indicadores de desempenho, construídos a partir das orientações previstas no 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 da Entidade.

5 INDICADORES E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

5.1 VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

No 1º trimestre de 2024 foram efetuados **06** atendimentos pelo **SAC**, todos classificados como de média complexidade. Os atendimentos foram registrados como sendo **03** informações e **03** solicitações. Verifica-se que **100%** das ocorrências foram respondidas dentro do prazo regulamentar.

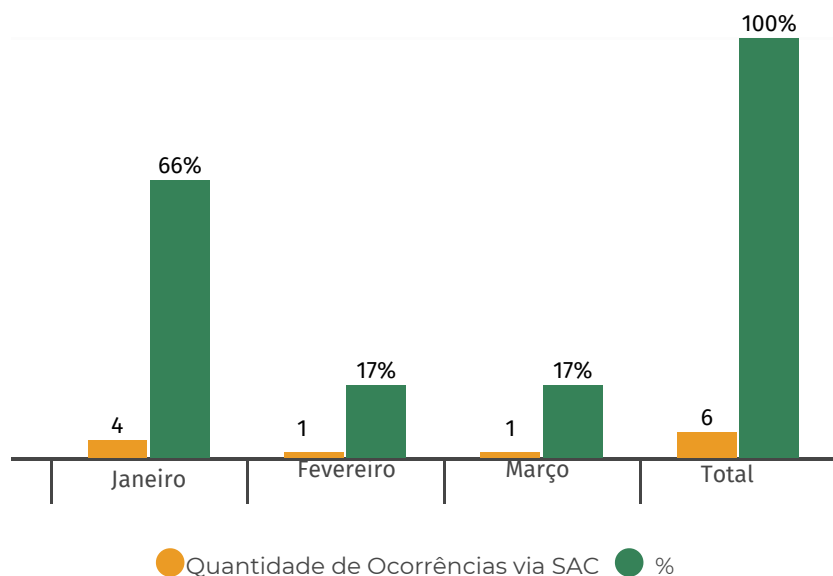


Gráfico 1: Total de ocorrências registradas pelo SAC por mês.
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.



Gráfico 2: Total de ocorrências por *status* de resolução
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.

Os atendimentos realizados pelo SAC tiveram como principais assuntos o **SESI LAB (40%)**, a expedição de **Certificados (20%)**, a **Fiscalização do TCU (20%)** e **Editais e Licitação (20%)**.

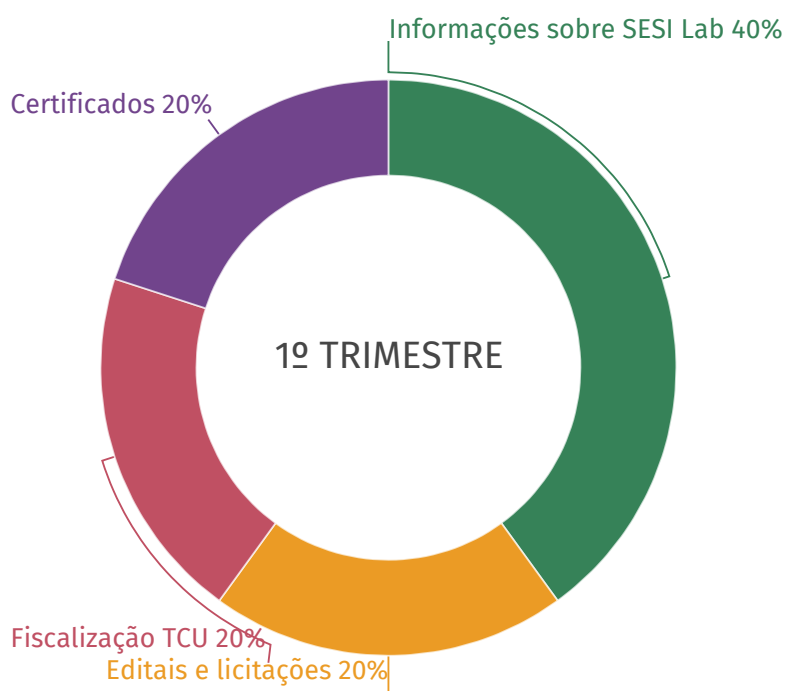


Gráfico 3: Ocorrências por Temática/Assunto
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.

Os meios de comunicação mais utilizados para o registro de ocorrências pelos usuários do SAC foram o **SAC - SESI Lab (66%)**, o **Portal da transparência (17%)** e o **E-mail (17%)**.

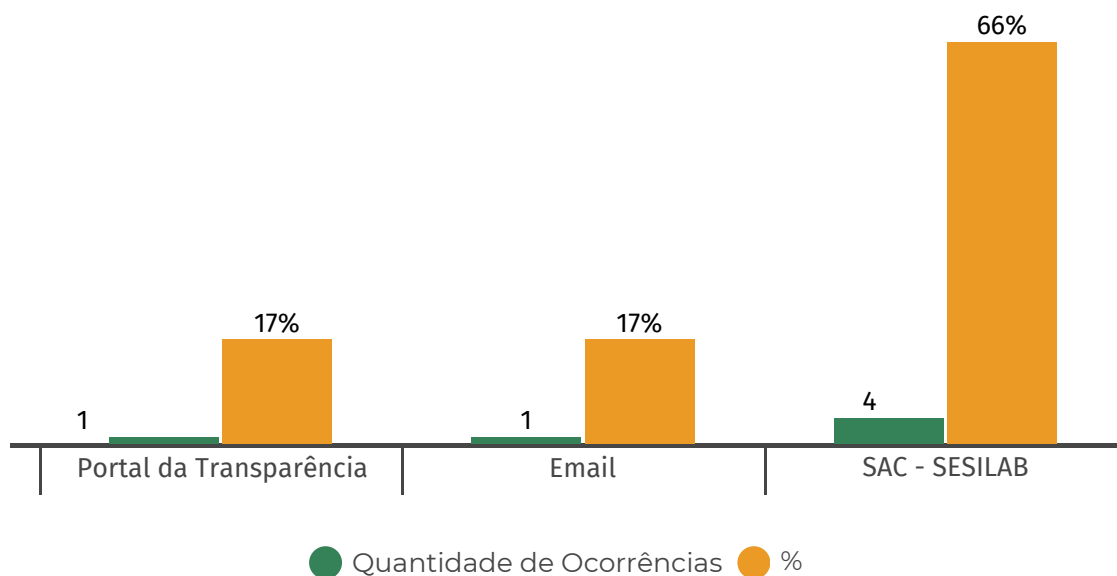


Gráfico 4: Atendimento do SAC por Meio de Comunicação/Origem
Fonte: SESI; SUCOM, 2024.

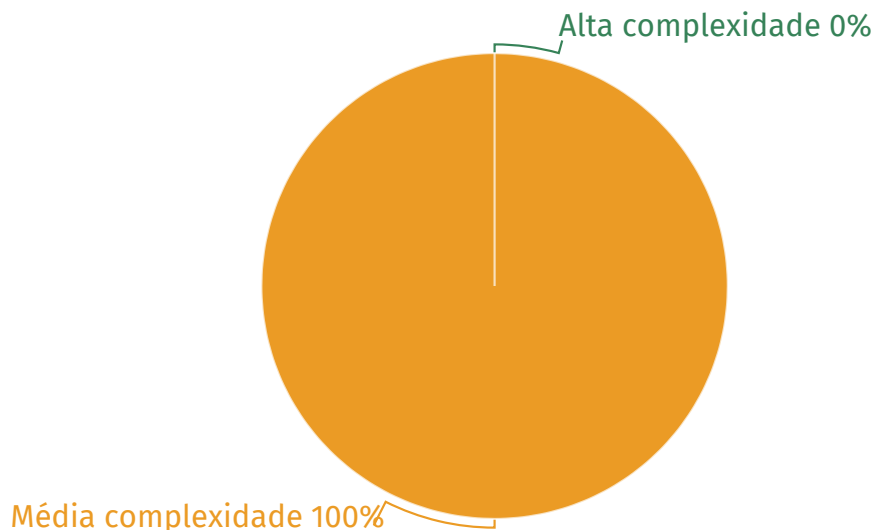


Gráfico 5: Ocorrências do SAC por nível de complexidade
Fonte: SESI; SUCOM, 2024

No lapso temporal a que se refere o presente monitoramento, a **OUVIDORIA** do SESI/DN realizou **04** atendimentos. Todas as ocorrências foram registradas como “**Reclamação**”, sendo **03** classificadas como de alta, e **01** de média complexidade. Verifica-se que **100%** das respostas foram encaminhadas dentro do prazo regulamentar, e com **100%** de resolução.

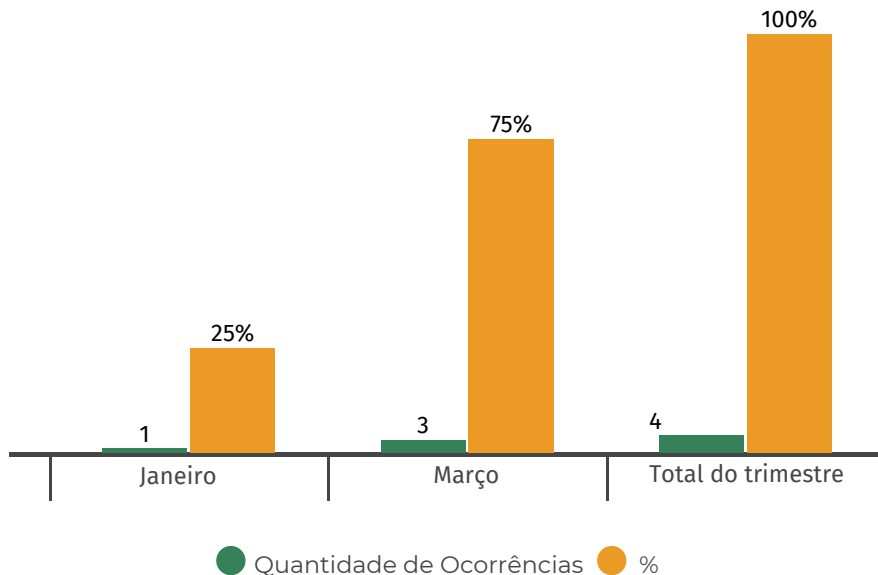


Gráfico 6: Atendimentos Ouvidoria SESI/DN por mês
Fonte: SESI; SUCOM, 2024

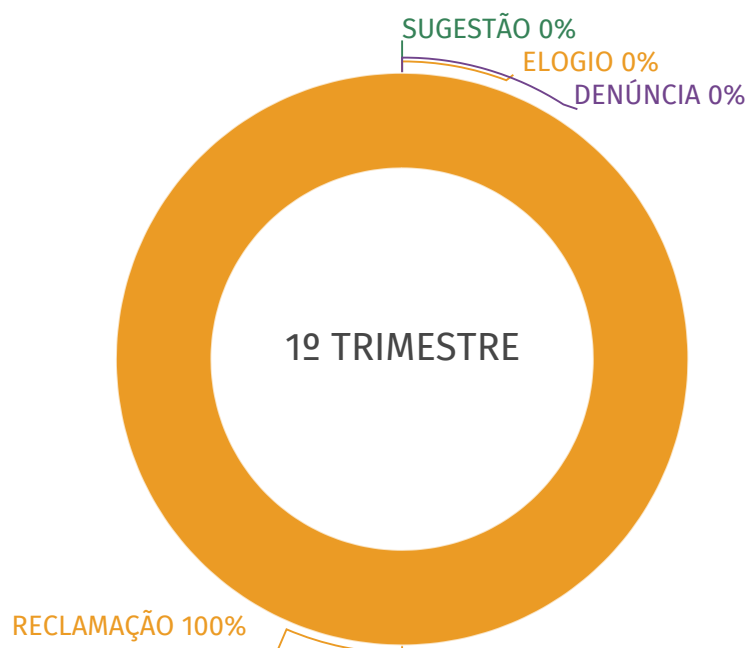


Gráfico 7: atendimentos Ouvidoria por Tipo/Assunto
Fonte: SESI; SUCOM, 2024

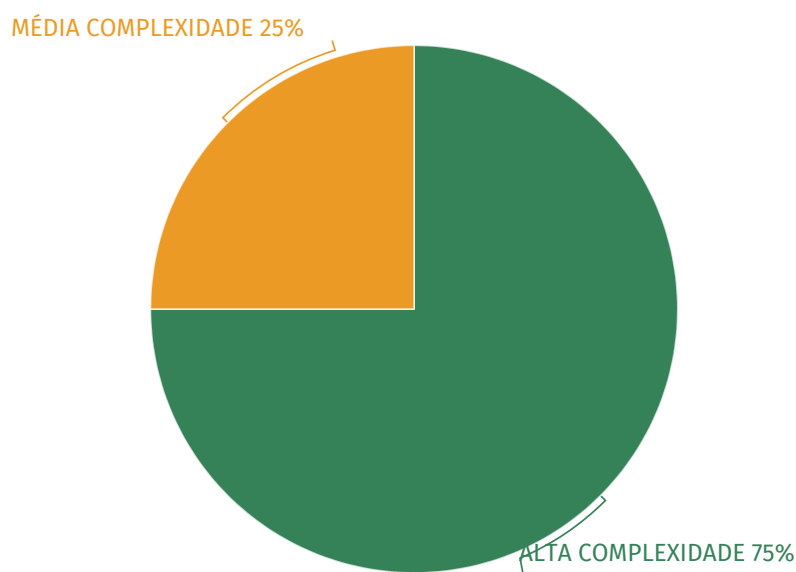


Gráfico 8: Demandas da Ouvidoria por nível de Complexidade
Fonte: SESI; SUCOM, 2024

5.2 QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS

A classificação da ocorrência quanto à complexidade é de essencial importância para o adequado tratamento da manifestação, pois é essa informação que determinará o prazo máximo para encaminhamento de resposta ao manifestante pelo SAC - 07 (sete) dias úteis para ocorrências de média, e de até 20 (vinte) dias úteis para ocorrências de alta complexidade.

No 1º trimestre de 2024, os atendimentos do SAC foram prestados no prazo médio de 03 dias úteis, sendo 03 finalizados em até 01 dia útil, e 03 em até 05 dias úteis. Ou seja, 100% dos atendimentos observaram os prazos estabelecidos pelas normas que regulamentam o direito de acesso à informação.

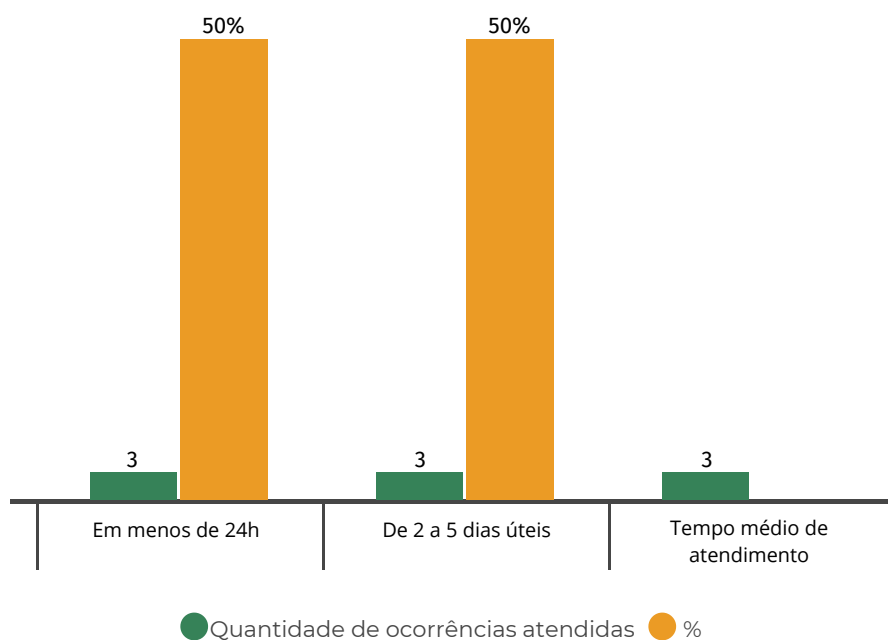


Gráfico 9: Prazo médio de atendimento do SAC
Fonte: SESI; SUCOM, 2024

5.3 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 do SESI/DN, com visualização facilitada dos meios de contato de telefone, mensagem (via preenchimento de formulário eletrônico), e-mail e atendimento presencial.

Para além, verifica-se que os canais de acesso à informação, SAC e Ouvidoria, também trazem ícones específicos para o atendimento de pessoas com deficiência, como forma de assegurar a acessibilidade de conteúdo de forma irrestrita.

ACESSE AQUI:



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.

The image shows a screenshot of the Sesi/DN Transparency Portal. At the top, there is a green header with the logo 'CNI Sesi SENAI IEL' and a search bar labeled 'BUSCA'. Below the header, there are accessibility options: 'Acessibilidade: A+ | A- | Contraste | Libras | Leitor de Tela | Voltar ao Topo | Dados Abertos'. The main content area is titled 'TRANSPARÊNCIA Sesi' and includes introductory text about Sesi's mission and its oversight by the TCU. A list of navigation links is provided, including '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', and 'INTEGRIDADE +'. A dashed green box highlights the 'CANAL DE ATENDIMENTO' menu, which contains links for 'SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO', 'DÚVIDAS FREQUENTES', 'OUVIDORIA', and 'UNIDADES NOS ESTADOS'. A green arrow points from the text above to this menu. To the right, there is a section titled 'ACESSO À TRANSPARÊNCIA DO DN E DEPARTAMENTOS REGIONAIS' featuring a map of Brazil with state abbreviations and a dropdown menu to select a regional department.

Por fim, a pesquisa de satisfação é essencial para avaliar a qualidade dos serviços de SAC e Ouvidoria. Realizada após o atendimento da manifestação, a pesquisa permite que os usuários possam expressar sua satisfação e se suas demandas foram adequadamente atendidas. A pesquisa é realizada de forma eletrônica após a conclusão do atendimento.

6 RECOMENDAÇÕES

O Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC promoveu movimentações internas voltadas ao aperfeiçoamento dos sistemas e processos de atendimento ao cidadão. Em linhas gerais, e a partir dos dados apresentados, é possível concluir pela inexistência de fatores capazes de mitigar o direito de acesso à informação dos usuários do SAC.

No que diz respeito à Ouvidoria, também se registra a adoção de gestões internas visando a inserção do canal de atendimento na página do SESI-Lab, como forma de ampliar o atendimento do canal. Desse modo, há perspectiva de que já no próximo trimestre tais medidas já estejam contempladas neste relatório.

O aprimoramento dos sistemas e processos relativos ao acesso à informação tem se desenvolvido em conformidade com a legislação de regência, nos termos evidenciados nos Relatórios de Monitoramento das atividades dos canais de Acesso à Informação previamente divulgados.

Uma outra iniciativa positiva foi o lançamento de treinamento interno, para o público do SESI/DN, sobre os canais de acesso à informação e manifestação. O produto educacional busca conceituar cada um dos canais e suas respectivas funções, bem como apresentar o fluxo interno de tratativa dos pedidos ou manifestações registrados pelos públicos interno e externo do SESI/DN.

Destaca-se, ainda, a importância da continuidade do processo de automatização e interfaces de sistemas, uma vez que esses processos proporcionam maior controle, acompanhamento e conseqüentemente maior celeridade na gestão dos pedidos de informação.

Outra oportunidade de melhoria recomendada é a possibilidade de implementar o rastreamento dos resultados das pesquisas de satisfação por entidade e por número de protocolo, no sentido de obter uma visão mais apurada da satisfação do cidadão em relação aos atendimentos de pedidos de informação direcionados ao SESI/DN.

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.

7 CONCLUSÃO

A partir das informações prestadas no presente Relatório é possível verificar que no decorrer do primeiro trimestre ano de 2024, o SESI/DN se manteve alinhado à legislação que regulamenta o direito de acesso à informação, e firme em seu compromisso com a transparência da gestão.

Os canais de manifestação, como meios pelos quais o cidadão/cliente pode expressar preocupações, fazer perguntas ou relatar possíveis violações de conformidade têm sido objeto de pauta e aprimoramento contínuos.

Nessa linha, é importante registrar a realização de gestões internas com a finalidade de aperfeiçoar o processo de tratamento das informações, e assegurar maior integridade e eficiência nas informações prestadas.

O SESI/DN entende que esses elementos são essenciais para promover uma cultura de integridade, prevenir a corrupção e garantir que todas as atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

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

Fabiano Alves Monteiro

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





SESI

Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO