

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

4º TRIMESTRE 2022

SENAI-PA
DEPARTAMENTO REGIONAL



SENAI

PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1 SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2 INTRODUÇÃO	3
3 GOVERNANÇA.....	4
3.1 Estrutura de Governança Corporativa.....	4
3.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo	5
a) Contexto	5
b) Monitoramento – Fiscalização Contínua	5
3.3 Prestação de Contas e Relatório de Gestão.....	6
4 GERENCIAMENTO DE RISCOS	7
4.1 Gestão dos Riscos.....	7
a) Revisão da Política de Gestão de Riscos – Novo escopo a partir do desenvolvimento do plano estratégico 2023 – 2027	7
b) Monitoramento dos Riscos – Cadeia de Valores	8
4.2 Sistema de Gestão de Riscos e Compliance (Apoio metodológico)	8
5 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	9
5.1 Auditoria Independente e verificações sistemáticas.....	10
a) Análise de Controle Interno.....	11
5.2 Código de Conduta Ética.....	11
5.3 Comitê de Ética	12
5.4 Canais de Comunicação.....	13
a) Monitoramento de Ouvidoria.....	13
b) Monitoramento de SAC.....	13
c) Monitoramento da Transparência (Indicador 16).....	14

6 POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS	14
6.1 Gestão de Documentos e Gestão de Processos.....	14
7 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS	15
7.1 Diagnósticos e pontos de melhoria	16
7.2 Planos de ação.....	17
8 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	18
8.1 Projetos e Ativos de Tecnologia	18
9 PROTEÇÃO DE DADOS LGPD.....	21

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar de forma transparente e íntegra, a estrutura do Programa de Compliance desenvolvido no SENAI Departamento Regional Pará, ao longo deste 4º trimestre de 2022, visando sempre o fortalecimento da Governança Corporativa, da Gestão de Riscos e do Programa de Integridade.

Por meio deste documento, serão demonstradas as ações sistemáticas de controles internos existentes, cujo intuito é de assegurar a eficiência dos seus controles para salvaguardar seus processos operacionais e de gestão dos eventuais riscos inerentes ao seu negócio.

As informações constantes neste relatório são evidenciadas cumulativamente durante todo o ano de 2022 e demonstram o compromisso da entidade, representada por seus dirigentes, com a integridade e transparência de suas iniciativas e atos durante o exercício.

2 INTRODUÇÃO

O SENAI-PA, foi concebido em 1º de maio de 1953, conforme documentação arquivada no Conselho Nacional do SENAI, tendo a sua instalação atendida aos termos do art. 31 do Decreto 494 de 10/01/1962 – Estatuto Social da Instituição. Instituição de direito privado, mantido e administrado pela indústria, no Pará desde 1953. Tem a finalidade de elaborar e executar programas de educação profissional e cooperar no desenvolvimento de pesquisas tecnológicas para o interesse da indústria.

No estado do Pará a entidade já formou mais de 1 milhão de pessoas para o mercado de trabalho, atua com 14 unidades fixas e 15 unidades móveis, com foco em 20 grandes áreas da indústria.

Além disso, a instituição oferta diversos Cursos à Distância (EAD) para a comunidade e para a indústria. Por meio dos Serviços Laboratoriais e dos Serviços Técnicos e de Inovação, o SENAI-PA visa a melhoria dos processos produtivos e produtos, visando contribuir para aumentar a competitividade das indústrias paraenses no cenário nacional e internacional. O SENAI-PA também conta com um Instituto de Inovação que trabalha em rede com pesquisas aplicadas para o setor mineral.

O referido relatório tem como objetivo apresentar a ordem dos controles

internos existentes no Departamento Regional do SENAI-PA para resguardar seus processos operacionais e de gestão dos eventuais riscos inerentes ao seu negócio, bem como apresentar as ações desenvolvidas no sentido de garantir a eficiência dos seus controles internos. Sendo também apresentadas as demais ações adotadas que contribuíram para o desenvolvimento da Governança Corporativa, da Gestão de Riscos e do Programa de Compliance e Integridade, atuando de forma estruturada com as demais áreas pertencentes ao SENAI-PA.

Nosso Plano de Ação é uma ferramenta de gestão definida anualmente, derivada do Programa Compliance, por meio da qual nos organizamos estabelecendo objetivos e metas propostos para o período em atendimento aos Pilares do Programa.

O objetivo final é difundir coletivamente a cultura de Compliance, permitindo que o SENAI-PA, desenvolva em suas estruturas os dispositivos que assegurem o cumprimento dos pilares de integridade.

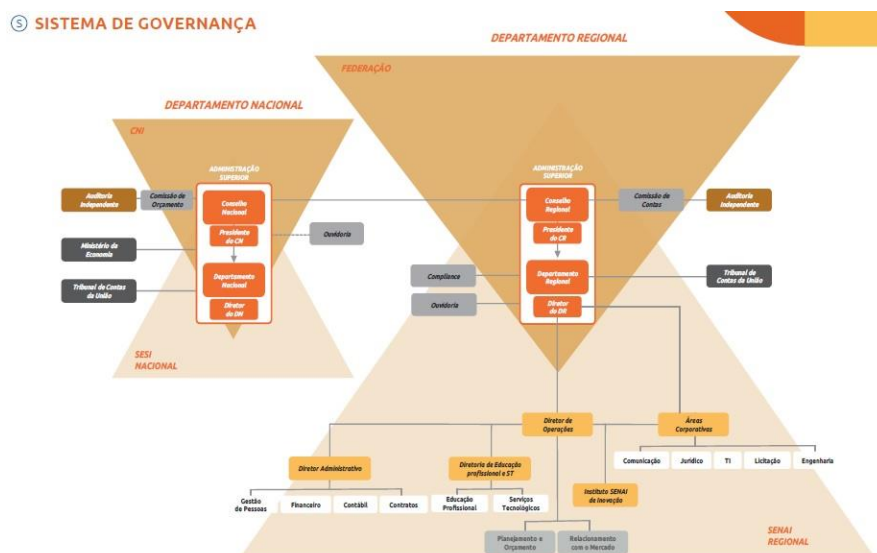
3 GOVERNANÇA

3.1 Estrutura de Governança Corporativa

Nossa estrutura de governança corporativa é composta por: Conselho Nacional, Conselho Regional, Diretoria Regional, Diretorias e suas Gerências, conforme evidenciado no Diagrama da Governança.

A participação de todos os níveis é fundamental para que o Planejamento estratégico tenha os seus objetivos alcançados e em se tratando de governança corporativa, é essencial que haja a participação de toda a estrutura de governança sobre o trabalho a ser desenvolvido e a transparência das informações que lhes são repassadas pela alta gestão.

O SENAI-PA instruiu um modelo de Governança para responder em efetividade ao processo de Gestão da Estratégia.



3.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

a) Contexto

Dispomos, desde 2019, com uma área de Compliance criada para atuar como interlocutora nos assuntos relacionados à conformidade do Departamento Regional Pará, permitindo o desenvolvimento dos nossos controles internos, avanços em relação à governança corporativa e a implementação de mecanismos adicionais de prevenção e controles de riscos.

Em virtude da titularidade da contribuição compulsória, o SENAI-PA deve prestar contas do resultado final de suas ações ao Controle Externo e a Sociedade, e baseado na premissa que preconiza o fortalecimento da estrutura de controles internos, o SENAI-PA, quando faz o controle junto às suas áreas internas responsáveis pelos processos, considera as recomendações, assim como adota as determinações que lhe são dirigidas pelo controle externo. O propósito é promover o alinhamento necessário para otimizar a implementação de melhorias no ambiente institucional, conferindo ainda mais eficiência e a transparência na aplicação dos seus recursos.

b) Monitoramento – Fiscalização Contínua

O monitoramento realizado periodicamente e sistematicamente através do processo de fiscalização contínua nos garante maior eficiência e qualidade na apresentação dos dados do SENAI-PA, tal ação atende às determinações do processo TC nº 014.976/2021-8, a entidade envia trimestralmente ao TCU informações acerca de Licitações, Contratos, Contabilidade (Receitas, Despesas e Transferências) e Gestão de Pessoas (Plano de Cargos e Salários e Recursos Humanos). Os dados são inseridos pelo SENAI-PA via plataforma eletrônica do TCU chamada “Disco Virtual”.

A Entidade é permanentemente fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e tem o comprometimento em demonstrar a Transparência à sociedade. Desta forma, o SENAI-PA reforça o seu compromisso com a moderna gestão realizando constantemente a atualização e inclusão de novos elementos na estrutura do site da Transparência e da Prestação de Contas TCU.

Além de ampliarmos o público que acessa as informações de gestão do SENAI-PA, reforçamos a oportunidade de dialogar com todas as nossas partes interessadas, especialmente a sociedade, de maneira transparente, firmando o compromisso com a integridade das informações e nos conduzindo a um pensamento coletivo sobre nossos resultados, envolvendo todas as áreas do

SENAI-PA.

Até o 4º Trimestre de 2022, não há nenhuma pendência de atendimento a deliberações exaradas em Acórdãos do TCU, no âmbito do SENAI-PA.

3.3 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SENAI-PA atende as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). Para o exercício de 2020, houve a construção de uma página própria, intitulada “Prestação de Contas TCU”, no site do SENAI-PA que presta contas de forma autônoma, onde são apresentados os resultados do SENAI-PA, no ano de 2020, através de um novo formato de Relatório de Gestão, que utiliza a metodologia Relato Integrado, preconizada pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e pela Decisão Normativa TCU nº 187/2020, em uma linguagem de fácil entendimento, com uma narrativa simples, objetiva e fluida.

Com ele, além de ampliarmos o público que acessa as informações de gestão do SENAI-PA, reforçamos a oportunidade de dialogar com todas as nossas partes interessadas, especialmente a sociedade, de maneira transparente, firmando o compromisso com a integridade das informações e nos conduzindo a um pensamento coletivo sobre nossos resultados, envolvendo todas as áreas do SENAI-PA.

O SENAI-PA, mesmo sendo uma entidade privada não integrante da Administração Pública, presta contas anuais ao Tribunal de Contas da União, desde o advento da Lei 2.613/55.

Essa fiscalização, que traduz uma das mais efetivas formas de controle, transparência e integridade, foi ratificada pelo parágrafo único art. 70 da CF/88 e pelo art. 5º, V, da Lei 8.443/93 e conta, agora, com o apoio da Controladoria Geral da União. Desta forma, o SENAI-PA reforça o seu compromisso com a moderna gestão e com o aprimoramento da divulgação de suas realizações e dados no site da Transparência.

Além da fiscalização do TCU, as contas do Departamento Regional do SENAI-PA, na forma de seu Regimento, são submetidas a auditores independentes que emitem seus relatórios de demonstrações contábeis anualmente, também publicados no site da Transparência.

Os documentos podem ser acessados na página “Prestação de Contas TCU” no site da entidade: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/prestacao-de-contas-tcu/>

O SENAI-PA trabalha alinhado ao Planejamento Estratégico do Sistema Indústria buscando melhorias nos processos administrativos a fim de atender às

necessidades de seus clientes. Por este processo existe empenho constante na implementação de medidas voltadas à adequação de profissionais, atualização tecnológica, refinamento de procedimentos internos, além de melhorias de infraestrutura nas Unidades Operacionais, dentre outras.

Vale ressaltar que para o exercício de 2021, a prestação de contas foi devidamente prestada ao Tribunal de Contas da União – TCU em março de 2022, por meio do Portal da Transparência da entidade, consolidando todas as informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial do exercício.

4 GERENCIAMENTO DE RISCOS

4.1 Gestão dos Riscos

A importância do processo de gerenciamento de risco se dá pela necessidade de garantir os melhores resultados para gestão com os riscos mitigados, o que dá maior segurança e governança aos atos praticados pelos gestores, de forma transparente, uma vez que é considerada fundamental para a prevenção de atos ilícitos (assim como outros riscos diversos), e está ligada intrinsecamente com a Gestão por Processos. A Gestão de Riscos é uma prática presente no gerenciamento das atividades do SENAI-PA.

Como processo definido pela Política de Riscos Corporativos SENAI-PA esses riscos são acompanhados e tratados bem como, são sistematicamente reavaliados, tendo como objetivo garantir a conformidade com as boas práticas estabelecidas e almejadas pela entidade.

A Política também definiu a utilização do padrão ISO 31.000:2018 para a avaliação de todos os tipos de riscos organizacionais, como Operacional, Estratégico, Regulatório, Compliance e Financeiro

a) Revisão da Política de Gestão de Riscos – Novo escopo a partir do desenvolvimento do plano estratégico 2023 – 2027

O SENAI-PA elabora seu Planejamento Estratégico Integrado de forma quadrienal. O instrumento sempre passa por diversos refinamentos, destacando a adoção da metodologia BSC- Balanced Scorecard (KAPLAN et al., 1997), que visa a formulação, desdobramento, implementação da estratégia e monitoramento de indicadores.

Nesse 4º trimestre foi realizada a avaliação pelo Comitê de Compliance da revisão da Política de Gestão de Riscos, ficando para início de 2023 a aprovação pelo Comitê Diretor e pelo Conselho Regional PA.

b) Monitoramento dos Riscos – Cadeia de Valores

O SENAI-PA realiza o monitoramento das fontes que possam vir a prejudicar o alcance dos objetivos institucionais, de forma sistemática e contínua, com periodicidade trimestral, por meio da comunicação através do Relatório de Análise Crítica (RAC). A análise crítica é executada pelo Comitê de Gestão Estratégica, que realizará a leitura das entregas e referendará as ações previstas no tratamento de riscos.

As principais atividades de monitoramento incluem conciliações, acompanhamento de comunicações de agentes externos e internos, inventários, autoavaliações e verificação contínua, bem como a avaliação constante dos Riscos Corporativos, possibilitando ainda a inclusão de riscos anteriormente não mapeados e de medidas preventivas, com o intuito de fortalecer a organização, em busca da melhoria contínua.

4.2 Sistema de Gestão de Riscos e Compliance (Apoio metodológico)

Em 2021, por intermédio do Departamento Nacional e com objetivo de uma uniformização sistêmica entre os Departamentos Regionais, foi firmado um contrato para aquisição de um sistema informatizado de Gestão de Riscos e Compliance, que permitisse a inserção, análise, monitoramento e tratamento de riscos identificados por todos os setores da Instituição.

No 1º trimestre de 2022 foi iniciado o uso em produção da plataforma da Perinity no módulo de Riscos e Controles, Compliance e Gestão de Políticas, em que foram executadas as etapas de levantamento, parametrização, homologação, treinamento e reunião de dúvidas, para entrada da Produção.

No 2º trimestre de 2022 houve a finalização do Projeto de implantação e início da fase de engajamento contemplando a manutenção e suporte técnico da licença (SaaS), bem como a conclusão da atividade “Liberação dos ambientes de Produção e Homologação”.

No 3º trimestre de 2022, foi realizado o processo de inserção dos riscos levantados no Departamento Regional, sendo alimentados na ferramenta informatizada de gestão de riscos (GRC) com suporte da empresa e consultoria especializada da empresa Perinity.

Neste 4º trimestre, a equipe está na fase de suporte às operações pela equipe de engajamento da contratada que providencia todos os esclarecimentos ou caso seja necessário novos treinamentos. Há também o apoio metodológico do

módulo de riscos em andamento que promove esclarecimentos e orientação para a melhoria do processo atualmente modelado pelo DR.

5 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O Programa de Compliance do Serviço Nacional de Aprendizado Industrial do Departamento Regional do Pará, estabelece estruturação e diretriz com o objetivo de reger as ações voltadas à conformidade dos processos e condutas de integridade tendo como objetivos precípuos:

- Estabelecer um conjunto de normas a serem seguidas pelo Departamento Regional do SENAI-PA para assegurar o cumprimento do total arcabouço jurídico, maior transparência e conformidade no desenvolvimento dos Objetivos Estratégicos;
- Prevenir a ocorrência de atos ilícitos no âmbito de suas atuações (práticas de corrupção, fraudes, desvios de recursos, lavagem de dinheiro, conflito de interesses etc.), evitando não só prejuízos financeiros como também danos à imagem e reputação das entidades e de seus gestores; e motivar que as ações de gestão sejam realizadas de forma sistemática e contínua, no desenvolvimento dos padrões de integridade e ética de todos os seus colaboradores, terceiros e da sociedade na qual estão inseridos;
- Utilizar uma postura íntegra em que as pessoas façam o que é certo mesmo que não estejam sob vigilância. Sabe-se também que nesse ambiente se desenvolvem as relações humanas, considerando o trabalho interno e o relacionamento com terceiros por isto permeia a condução de equipes e define as responsabilidades de cada um na hierarquia organizacional.

Em meados de 2019, no âmbito nacional, emitiu-se a Resolução CN-SENAI-PA nº18/2019, que sugeriu a adoção de programas de Compliance em todos os Departamentos Regionais, fato este que culminou na criação da Gerência de Compliance do SENAI-PA em dezembro daquele ano, cujas atribuições são: auxiliar a administração no desempenho efetivo de suas funções e responsabilidades, fornecendo análises, apreciações e recomendações sobre as atividades examinadas.

Em sendo uma Gerência Integrada possui competência para avaliar a fidedignidade, adequação e aplicação dos controles internos do SESI-PA e do SENAI-PA, contribuindo para a descrição de processos e procedimentos garantindo a organização dos documentos. No tocante a verificação da regularidade da gestão contábil, orçamentária, financeira, patrimonial e operacional, as entidades possuem contratadas empresas especializadas em auditoria de demonstrações contábeis conforme recomendado pelo Tribunal

de Contas da União.

A efetividade do Programa está relacionada com a forma como todos os que atuam na organização agem, baseados em valores e princípios regidos no Código de Conduta Ética, aplicável a todas as partes interessadas de todas as esferas (institucional, administrativa e comercial) e em todos os níveis hierárquicos, sem qualquer distinção entre eles.

É fundamental destacar que o Programa de Compliance do SENAI-PA atende integralmente legislação nacional, especialmente ao Decreto Federal nº 8.420/2015, no que tange aos requisitos especificados no seu Art. 42, que determina os parâmetros de “existência e aplicação” de avaliação dos programas de integridade (Compliance).

O presente Programa de Compliance do SENAI-PA foi aprovado em 26/04/2021 através do Ato ad referendum nº 02/2021, para agregar toda a estrutura já desenvolvida pelo Departamento Regional nos últimos anos, consolidando práticas, revisando e inovando processos, trazendo a organização um ambiente de maior controle, transparência e integridade.

Ressaltamos que por iniciativa da Rede Colaborativa de Compliance, do Sistema Indústria Nacional foram realizadas troca de conhecimentos, experiências e informações, capacitações sobre as melhores práticas de Compliance e Integridade no Departamentos Regionais, ao longo do ano de 2022.

Por fim, neste 4º trimestre implementamos a página na internet referente ao Programa de Compliance que visa informar os usuários do Sistema Indústria sobre os conceitos e atuação do Compliance no âmbito do SESI-PA, podendo ser acessada pelo seguinte link: <https://www.fiepa.org.br/compliance/senai>

5.1 Auditoria Independente e verificações sistemáticas

Em atendimento a recomendação do Acórdão 699/2016-TCU, o SENAI-PA possui contrato com empresa de Auditoria Externa Independente, para realizar a análise de suas demonstrações contábeis pertinentes ao exercício, compreendendo o balanço patrimonial, balanço orçamentário, balanço financeiro, demonstrações das variações patrimoniais, demonstrações dos fluxos de caixa e notas explicativas às demonstrações contábeis, folha de pagamento, processos de aquisição de bens e serviços, processos licitatórios, contratos administrativos.

Os serviços de auditoria são realizados trimestralmente, tendo como principal resultado Relatórios Circunstanciados contendo indicação de falhas, pontos de melhoria e sugestão de ações saneadoras que são apresentados para a Alta

a) Análise de Controle Interno

Os processos de Controle interno do SENAI-PA são avaliados de forma contínua pela Gerência de Compliance, focando principalmente sobre os processos e riscos, na tentativa de melhorar a eficiência, eficácia e efetividade dentro da organização.

Neste 4º Trimestre alguns processos foram analisados pela auditoria externa independente com base em amostragem, os resultados e constatações foram destacados no relatório circunstanciado, permanecendo com boa capacidade técnica do Controle Interno, sendo compatível com a natureza, o porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição, dentre esses processos estavam os de Pagamento de Contratos Administrativos e Análise dos Processos Licitatórios.

Destaca-se nesse 4º Trimestre de 2022, a análise de 04 (quatro) processos de Aquisição de Bens e Serviços (ABS), com valores de aquisições superiores a R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais), análise realizada na fase interna das licitações, a fim de verificar a regularidade e legalidade dos processos.

Os certames encontram-se em conformidade com as normas e regulamentos internos e externos, tais processos visam sempre a seleção da proposta de contratação mais vantajosa, e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, com observância do Princípio da Isonomia.

5.2 Código de Conduta Ética

O Código de Conduta Ética é um documento que estabelece as diretrizes, princípios éticos, condutas e comportamentos cobrados dos conselheiros, dirigentes, funcionários, sociedade, clientes, fornecedores, meios de comunicação, organizações, lideranças políticas e ainda instituições do Estado, orientando sempre como devem agir e se comportar. As diretrizes e condutas nele determinados asseguram que os comportamentos e atitudes sejam sempre corretos e éticos.

O Código de Conduta Ética do SENAI-PA deve ser considerado por todos os empregados efetivos ou temporários, estagiários, aprendizes ou terceiros em todas as esferas (institucional, administrativa e comercial) e em todos os níveis hierárquicos, sem qualquer distinção entre eles. Qualquer ato, ação, omissão ou desvio de comportamento que atente contra as determinações do Código de Conduta Ética é suscetível à denúncia e está passível à atuação dos Comitês de Ética do SENAI-PA.

Compete ao Regulamentos de Pessoal do SENAI-PA determinar as obrigações e responsabilidades de cada infrator, conferindo capítulo às medidas disciplinares que o Código de Conduta Ética faz referência e que são aplicados de acordo com a natureza da infração.

Ao final do ano de 2020, foi aprovada a Resolução nº 08/2020-SENAI-PA para a realização da primeira atualização do Código de Conduta Ética do SENAI-PA, devido a necessidade de adequação e organização e melhoria dele.

É fundamental ressaltar que após análise realizada pela consultoria para avaliar a Evolução do Programa de Compliance, verificou-se que a organização apresentou aderência de 95% no pilar de código, políticas e procedimentos.

O Código de Conduta ética permanece neste 4º trimestre em Revisão, o conteúdo passa por uma reformulação, em que o principal escopo é transparecer princípios, de maneira clara e simples, para que todas as partes interessadas continuem informados, compreendendo e vivenciando nossos princípios, tornando-o mais atrativo e com conteúdo de fácil compreensão aos colaboradores, além da possibilidade de integração dos códigos das entidades SESI-PA e SENAI-PA.

O SENAI-PA neste 4º trimestre realizou a aprovação de seu Manual de Conduta para Fornecedores, cuja finalidade deste documento é de estabelecer os compromissos dos fornecedores que se relacionem com a organização, de modo a promover que estes conheçam e compartilhem os valores e padrões éticos corporativos do qual praticamos.

O Código de Conduta Ética pode ser acessado pelos colaboradores na Intranet e pelo público externo no Portal de Transparência do SENAI-PA, por meio do link: <https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/integridade>

5.3 Comitê de Ética

O Comitê de Conduta Ética do SENAI-PA é independente e tem como principal escopo orientar o público de interesse, promover e fazer cumprir este código, bem como mantê-lo sempre atualizado, desenvolvendo algumas das atividades abaixo:

- orientar e recomendar a prática da conduta ética às partes interessadas abrangidas por este código;
- revisar e atualizar o presente código, podendo submeter as alterações à aprovação dos funcionários, e, posteriormente, submeter sua validação e homologação ao órgão competente;
- identificar e apurar as infrações indicadas por este código e sugerir à

instância competente a aplicação das orientações e/ou sanções cabíveis, mediante processo formal e desde que presentes os princípios da ampla defesa e do contraditório;

- reunir-se, ordinariamente, a cada 06 (seis) meses ou extraordinariamente quando houver convocação por um dos seus membros;
- as reuniões ordinárias terão como objetivos acompanhar a aplicabilidade deste código e propor adequações e atualizações a serem discutidas na revisão subsequente.

5.4 Canais de Comunicação

O Programa de Compliance disponibiliza canais de comunicação para tratar das violações de Compliance, principalmente, contra os Códigos de Conduta Ética, ou ainda de outros fatos ou comportamentos considerados inadequados. Os canais estão à disposição de toda a entidade e público externo.

São nossos canais de comunicação: a Ouvidoria SENAI-PA, o Comitê de Ética do SENAI-PA e o Serviço de Atendimento ao Cliente–SAC SENAI-PA que recebem a ocorrência de denúncias de forma identificada, sendo garantido sempre o sigilo das informações do denunciante, e são responsáveis pelo tratamento das informações.

Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial. Importante ressaltar que os relatórios de desempenho da ouvidoria estão publicados no Portal da Transparência.

E após análise realizada pela consultoria para avaliar a evolução do Programa de Compliance e Integridade, evidenciou-se que a organização apresentou aderência de 100% no pilar de denúncias e apurações.

a) Monitoramento de Ouvidoria

A Ouvidoria SENAI-PA realiza as atividades de captação da manifestação, registro, investigação de procedência, e retorno da resposta ao manifestante, dentro dos prazos estabelecidos. No acumulado do ano de 2022 foram registradas 19 (dezenove) manifestações, sendo que 78,95% das manifestações foram de Reclamações e 21,05% foram de Denúncias, em que o principal canal de recebimento é o site/portal transparência com 84,21% das entradas.

b) Monitoramento de SAC

Referente ao SAC, o SENAI-PA já implementou o escopo do serviço para atender a lei de acesso à informação e assim atender a todo e qualquer cidadão.

A nova adequação do Sistema de Atendimento ao Cidadão visa adaptar o cadastro do cliente para receber comunicações com CPF, promovendo a visibilidade das ocorrências de recursos e reclamações por omissões, consultas por meio de protocolo, histórico das ocorrências, integração com o “fale conosco” e promove a possibilidade de prorrogação de prazos de atendimento.

No Portal da Transparência há a indicação da autoridade de monitoramento do novo SAC tendo sido determinado que a unidade responsável pelo acompanhamento e monitoramento é a Gerência de Compliance, onde publicamos o canal de comunicação gcp@fiepa.org.br.

c) Monitoramento da Transparência (Indicador 16)

Com o intuito de fortalecer a transparência, o SENAI-PA utiliza as boas práticas da transparência para disseminar e facilitar o acesso as informações institucionais, contribuindo para aumentar o conhecimento e o interesse da indústria e da sociedade sobre os resultados da entidade, esse monitoramento é realizado através do indicador de conformidade as diretrizes institucionais de transparência do SENAI-PA.

Foi apurado no período de Jan a Set/2022 o percentual de 74,6% e está aquém do esperado para o período, e se deve ao atraso das entregas das APIs de dados abertos realizadas pelo Departamento Nacional, fato este já regulado com o novo cronograma de atualizações dos módulos do site da Transparência do SENAI-PA.

6 POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS

6.1 Gestão de Documentos e Gestão de Processos

O SENAI-PA, com foco no aprimoramento contínuo de sua Gestão mantém, no decorrer de 2022, as ações regulares de avaliação e implementação de melhorias nos procedimentos, rotinas e controles, desta forma promovendo a atualização e criação de políticas e normativos, que afirmem o desempenho dos processos abaixo:

- Códigos de Conduta Ética do SENAI-PA;
- Compromisso Institucional da Alta Gestão ao Desenvolvimento do Programa de Compliance;
- Regulamentos de Pessoal do SENAI-PA;
- Política de Due Diligence;
- Instrução de Serviço Conjunta da Gerência de Compliance.

A gestão de documentos está estruturada em Políticas, Manual de Gestão, Instruções de Serviço e Procedimentos Operacionais de acordo com os macroprocessos apresentados na Cadeia de Valor. Todos os documentos são gerenciados através do Sistema SE Suíte, devido a necessidade de maior controle e uniformidade da documentação produzida por esta entidade. As diretrizes relativas à elaboração, verificação, aprovação, revisão, cancelamento, guarda e publicação de documentos estão definidas na ISC nº 002/2019, de modo a assegurar a legitimidade e conformidade das orientações.

A equipe de Compliance conjuntamente com as Gerências executivas iniciaram a revisão dos procedimentos e instruções de trabalho, aproveitando este momento para alinhamento dos normativos às políticas e procedimentos do Sistema Sesi-PA. Dentre os normativos revisados ao longo do ano de 2022, temos:

- PO-PSA-002- Procedimento Integrado de Recrutamento e Seleção Sesi e SENAI
- ISC-PSA-001- Procedimento SST do e-Social Sesi e SENAI
- ISC-CTI-002- Ouvidoria Sesi e SENAI
- ISC-LOG-002 - Estabelecer diretrizes para repasse do Fundo Fixo Sesi e SENAI
- IS-EDP-001- Instrução de Serviço 001 - Comprovação de Expertise
- IS-SST-002 - Institui os Serviços de Segurança e Saúde na Indústria (SSI) - Sesi

7 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS

A comunicação é o mecanismo primordial para o engajamento de todos no Programa de Compliance, e para isso, precisa ter um bom propósito e eficácia para que a equipe se mantenha coesa. Os treinamentos são fundamentais para disseminar o conhecimento e promover a cultura de Integridade dentro da entidade.

Desta forma, ressaltamos que todos os colaboradores do SENAI-PA são constantemente capacitados de forma a conhecer e permanentemente praticar condutas éticas e íntegras. Corroboramos que é obrigação de todo colaborador ter o conhecimento do Código de Conduta Ética de sua organização.

Assim, para assegurar o desenvolvimento e capacitação contínua dos colaboradores, a Gerência Executiva de Gestão de Pessoas Integrada do Sesi-PA e do SENAI-PA com o apoio sistemático da Gerência de Compliance, utilizam a plataforma corporativa Unindústria, que é a Universidade Corporativa Nacional do Sistema Indústria, na qual a organização disponibiliza cursos online e gratuitos, durante todo o ano, que auxiliam no desenvolvimento,

disseminação e acultramento sobre os temas afetos ao Compliance, Integridade e Desenvolvimento comportamental de competências, para que auxilie no melhoramento das relações entre os empregados.

Além disso, dando continuidade ao processo de formação da equipe de Compliance da Regional SENAI-PA, foram concluídas as capacitações seguintes:

- "ISO 31000 - Capacitação em Gestão de Riscos e Auditoria Baseada em Riscos", por meio da Empresa QSP, iniciado e finalizado em abril de 2022.
- "Curso Compliance Anticorrupção (CPC-A)", por meio da Empresa LEC Legal, Ethics & Compliance, iniciado em maio e finalizado em junho de 2022.
- "Monitoramento de Programas de Compliance", promovido pela Rede Colaborativa de Compliance do Sistema Indústria e UNINDÚSTRIA, iniciado e finalizado em julho de 2022.
- Curso de Lei Geral de Proteção de Dados, com 55 horas de carga horária, finalizado em agosto de 2022;
- 1º Encontro de Gestores de Compliance do Sistema Indústria, realizado pela Rede Colaborativa de Compliance do Sistema Indústria em agosto de 2022.

7.1 Diagnósticos e pontos de melhoria

Nesse 4º trimestre de 2022, foram realizadas ações de fortalecimento dos temas de compliance, visando a disseminação e acultramento sobre o tema, contribuindo para capacitação contínua dos colaboradores, por meio da plataforma de cursos online da Universidade Corporativa:

Dessa forma, a Gerência Executiva de Gestão de Pessoas Integrada do SESI-PA e do SENAI-PA, tem a função de incentivar os colaboradores a participarem de cursos promovidos pela UNINDÚSTRIA, No 4º Trimestre apurou-se a capacitação de 58 colaboradores (as), gerando um total de 580 horas/capacitação, ou seja, média de 10 hs capacitação por colaborador. Abaixo, segue o quadro contendo a quantidade de colaboradores e o número de horas já realizadas em capacitações relacionadas aos temas de compliance, ética, integridade, LGPD e Assédio, ofertados pela UNINDÚSTRIA:

<i>Descrição do Curso</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Horas</i>
A Comunicação Não-Violenta aplicada ao contexto educacional	3	6

Competências Socioemocionais	6	12
Consequências do assédio no trabalho	3	72
Ética e Relações Interpessoais na Educação	1	10
Ética: Como ser bem-sucedido em nossas escolas	6	12
Etiqueta Digital: Aprenda a se relacionar digitalmente	2	4
Fundamentos da Comunicação Não Violenta	3	6
Inteligência Emocional - Webinar	5	10
Inteligência Emocional	13	260
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	4	8
Liderança	6	60
Mudanças são bem vindas	6	120
TOTAL	58	580

No que tange a diagnóstico, o setor de Compliance desenvolveu avaliação acerca dos assuntos que permeiam as denúncias recebidas pelos canais de comunicação da organização para responder ao indicador de desempenho do pilar integridade.

Havendo pesquisa direta com os membros do Comitê e Ouvidoria foi estruturado um plano de tratamento das demandas no sentido de adequar o público interno para minimizar as queixas recorrentes, assim o ponto de melhoria destibnado ao público interno é a constinuição de um plano ou procedimento de capacitação e avaliação dos colaboradores em assuntos que tangenciam a integridade e comportamento ético e inclusivo.

Desta forma em parceria com a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas está sendo desenvolvidas diversas ações e projetos como:

1. Visitas às unidades descentralizadas com possibilidade de participação do Compliance e Comitê de Ética.
2. Criação de agentes de compliance para atuação nas unidades descentralizadas.
3. Desenvolvimento de plano de ação de capacitação de pessoas ao longo de 2023.

7.2 Planos de ação

Nosso Plano de Ação é uma ferramenta de gestão definida anualmente, derivada do Programa Compliance, por meio da qual nos organizamos estabelecendo objetivos e metas propostos para o período em atendimento aos Pilares do Programa.

O objetivo final é disseminar coletivamente a cultura de Compliance, permitindo que o SENAI-PA, desenvolva em suas estruturas os mecanismos que

asseguem o cumprimento dos pilares de integridade, o processo de trabalho do plano de ação de compliance inicia-se com a aprovação do cronograma de verificações anual que lista todos os processos e pilares prioritários que estão ligados, inclusive, ao desenvolvimento dos custos da Gerencia apropriados no Sistema Sollus.

CRONOGRAMA ANUAL DE VERIFICAÇÕES (CAV2022)														
Pilares do Compliance	Macro Atividades	Frequência	Cronograma											
			Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Suporte da Alta Administração	Planejamento de Avaliação de Processos	anual												
Comunicação e Treinamento	Comunicação e Treinamento	Anual												
Integridade	Código de Conduta Ética	Por evento												
Integridade	Canais de denúncia	Por evento												
Integridade	Comitê de Ética e Ouvidoria	Por evento												
Integridade	Adequação do SESI e SENAI a LGPD	Semestral												
Gestão de Riscos	Gestão de Riscos - Estratégico	Trimestral												
Gestão de Riscos	Gestão de Riscos - Processo	Trimestral												
Gestão de Riscos	Monitoramento	Trimestral												
Gestão de Riscos	Avaliação de Processo SESI SENAI	Por evento												
Gestão por Processos	Avaliação de processos de Apoio	Por evento												
Gestão por Processos	Avaliação de Processos Primários	Trimestral												
Gestão por Processos	Auditoria Independente	Trimestral												
Gestão por Processos	Monitoramento Site da Transparência	Trimestral												
Gestão por Processos	Sistema de Compliance e Riscos - Implantação	Anual												
	Relatório de Controle Interno SESI SENAI	Trimestral												

M - Monitoramento
R - Relatório

8 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8.1 Projetos e Ativos de Tecnologia

A área de tecnologia da Informação está estruturada a partir da concepção de área compartilhada, e promove um trabalho constante no desenvolvimento de ações voltadas a manutenção e evolução do parque tecnológico, segurança da informação, procedimentos de operação, infraestrutura e sistemas.

Entre tantas iniciativas rotineiras voltadas para ao desenvolvimento da estruturação da área de segurança da informação, podemos destacar neste 4º trimestre de 2022 ações que visam maior qualidade e confiabilidade na prestação dos serviços e a promoção da segurança para o bom desenvolvimento das atividades fins da Organização:

- Ato contínuo da atualização de equipamentos e outras tecnologias obsoletas, tanto nas unidades quanto na sede. O parque de ativos de TI continua sendo substituído e/ou atualizado a fim de absorver as novas tecnologias e proporcionar maior nível de segurança e gerenciamento

centralizado, tanto no âmbito de computadores quanto no de ativos de rede e estrutura de conectividade.

- Foi criado o time de projetos de infraestrutura na GETIC que, após as devidas capacitações, deverá planejar, executar e aferir obras de infraestrutura em tecnologia da informação, visando a padronização das estruturas cabeadas das unidades e aumentando a qualidade da internet, entre outros
- Foram iniciados os serviços de configuração do datacenter acadêmico, que suportará as demandas e necessidades de infraestrutura para os laboratórios educacionais do SESI-DR/PA e SENAI-DR/PA, nos cursos que demandem a criação e configuração de infraestruturas de servidores e clientes.
- Consolidado o parque hiper convergente baseado na tecnologia Nutanix, visando a renovação da garantia do hardware legado, trazendo outros benefícios como a possibilidade de crescimento linear, ganho de desempenho, economia de recursos, maior visibilidade do uso de tais recursos por meio de ferramentas de gestão, maior eficiência energética do parque, pois conta com um número menor de equipamentos, maior agilidade para provisionar recursos para as áreas de negócio e integração com as nuvens públicas mais conhecidas (Amazon, Microsoft, Google, entre outras).
- Criado o kit básico de conectividade das unidades móveis, contando com tecnologias como modem rural, extensores de antena e roteadores wi-fi, aplicando melhoria ao cenário de conectividade destas unidades, além de adicionar a possibilidade de monitoramento pela GETIC.
- Implantado novo serviço de gestão de atualizações do parque de software Microsoft (Serviço WSUS), possibilitando a efetiva gestão centralizada das atualizações tanto do sistema operacional quanto do pacote office nos computadores que compõem o domínio do sistema FIEPA.
- Implantado ambiente de desenvolvimento ERP no Azure da FIEPA, utilizando as ferramentas Azure DevOps e integração com o LCS, possibilitando ao staff interno da GETIC desenvolver melhorias e customizações ao ERP Dynamics.
- Ativado o Windows Defender for Endpoint nas máquinas com Windows Server, garantindo gestão centralizada da segurança do ambiente de servidores, reduzindo o custo de licenciamento da ferramenta anteriormente utilizada (Kaspersky Total Space).

- Foi levantado um novo servidor de licenças Autodesk, utilizando SO Windows Server em substituição ao antigo servidor com SO Linux, possibilitando maior gestão das licenças educacionais dos softwares (AutoCAD, Revit, entre outros) deste fabricante.
- Reconfiguradas as políticas e o portal da empresa do Intune, para permitir que a GETIC controle as configurações dos computadores utilizados pelos usuários, além de permitir a instalação de softwares em segundo plano sem incomodar os usuários.
- Foram iniciadas as migrações e consolidações das aplicações ligadas ao Banco do Brasil, trazendo a estes serviços resiliência e segurança, visto que antes eram ambientadas somente nos computadores dos colaboradores, sem qualquer rotina de backup ou segurança aplicada.
- Ato contínuo de catalogação e padronização do parque de ativos computacionais do Sistema FIEPA.
- Ato contínuo de melhoria na documentação interna de processos e tecnologias da GETIC, a fim de diminuir a curva de aprendizado do corpo técnico, além de padronizar processos antes tratados de maneira empírica.
- Ato contínuo de monitoramento dos fornecedores prestadores de serviço de tecnologia da informação, visando o Compliance das atividades, melhorando a gestão dos terceiros e garantindo maiores benefícios financeiros e econômicos à organização.
- Elaboração de processo de aquisição de empresa especializada em manutenção e suporte aos processos administrativos relacionados ao uso do sistema ERP, por meio de licitação, para prestar serviços de suporte mais eficazes, tanto para a equipe de TI quando para as equipes das áreas administrativas.
- Realizada a instalação e parametrização da plataforma VTEX, que permite a integração das vendas realizadas através da plataforma VTEX com o TOTVS SGE, em atendimento ao projeto SENAI+ Digital.
- Levantado ambiente para instalação da plataforma TOTVS Carol, que é uma inteligência artificial para gestão de dados, em atendimento ao projeto SENAI+ Digital, conforme solicitação da GEP.
- Ato contínuo de publicação dos documentos nos diversos módulos dos portais da Transparência do SESI-DR/PA e SENAI-DR/PA, conforme

demanda das áreas de negócios e atualizações de alguns módulos do portal da Transparência em atendimento às diretrizes do Departamento Nacional.

- Iniciado o Projeto Observatório da Indústria da FIEPA, trabalhando no processo de ingestão e transformação de dados junto à Microsoft no projeto piloto. Este projeto visa implantar uma nova área de negócio focada em estudos estatísticos, análise de dados, desenvolvimento de painéis, entre outros.
- Resumos dos chamados de suporte ao usuário:

Chamados Encerrados / Andamento:

Período	Registrados	Encerrados	Andamento
Outubro	314	297 (95%)	17 (5%)
Novembro	396	380 (96%)	16 (4%)
Dezembro	181	168 (93%)	13 (7%)
4º Trimestre	891	845 (95%)	46 (5%)

Chamados Encerrados Em Dia / Em Atraso:

Período	Encerrados	Em Dia	Em Atraso
Outubro	297	265 (89%)	32 (11%)
Novembro	380	360 (95%)	20 (5%)
Dezembro	168	155 (92%)	13 (8%)
4º Trimestre	845	780 (92%)	65 (8%)

Chamados por Time:

Período	Operações	Sistemas	Infraestrutura
Outubro	152	62	100
Novembro	204	69	123
Dezembro	106	33	42
4º Trimestre	462	164	265

9 PROTEÇÃO DE DADOS LGPD

O SENAI-PA com o intuito de se adequar às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, promoveu neste 3º Trimestre a contratação de consultoria especializada para definição de métodos e adequação /criação de documentos, que avaliará e produzirá entregas voltadas ao processo mapeamento e adequação das rotinas de coleta e tratamento de dados pessoais.

Objetiva-se criar o registro de todas as operações que envolvam dados pessoais e o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), em atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD no âmbito de toda a organização.

Em face das mudanças ocorridas a partir da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e na eminência da aprovação da Política de Proteção de Dados no âmbito do SENAI-PA, faz-se necessário a adequação da organização ao novo ordenamento jurídico que determina novos comportamentos e processos voltados à segurança dos dados pessoais que, como Controladores, SENAI-PA faz tratamento e possui a obrigação legal de guarda e proteção.

Dessa forma é necessário a implantação de uma governança que controle e adeque o SENAI-PA à lei para gerir a segurança dos dados pessoais que clientes, parceiros de negócio ou empregados e permita o tratamento de dados de forma segura e transparente possibilitando o desenvolvimento da finalidade do SENAI-PA, tanto em ambiente interno quanto externo.

Diante desse contexto, o SENAI-PA neste 4º Trimestre realizou a contratação de consultoria para a implantação de um Programa de Governança para LGPD a partir de um Relatório de Gap Anaysis Inicial, definição de processos, elaboração de políticas, apoio à implantação através de workshops e treinamentos. Ao final será gerado um Mapa de Compliance contendo Mapeamento de Sistemas e Processos, Relatório de Diagnóstico e Mapa de Riscos em relação à LGPD dos setores da organização.