

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

**3º TRIMESTRE
2021**

SENAI
DEPARTAMENTO REGIONAL



SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1	SUMÁRIO EXECUTIVO	2
2	GOVERNANÇA E CULTURA	3
2.1	Relacionamento com Órgãos de Controle Externo	3
2.2	Prestação de Contas e Relatório de Gestão	3
2.3	Relatório e Parecer Anual de Verificação das contas dos Departamentos Regionais	4
3	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	6
3.1	Governança - Escritório de Projetos	6
3.2	Segurança da Informação	7
4	GERENCIAMENTO DE RISCOS	8
4.1	Monitoramento dos processos institucionais	11
5	PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	12
5.1	Código de Ética e Conduta e Políticas Institucionais	13
5.2	Comitê de Ética e Regimento Interno	14
5.3	Canais de Atendimento	15
5.4	Plano de Comunicação e Sensibilização	16
6	POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS	17
7	COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS	18

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existentes no Departamento Regional do SENAI para salvaguardar seus processos operacionais e de gestão dos eventuais riscos inerentes ao seu negócio, bem como demonstrar as ações desenvolvidas no sentido de assegurar a eficiência dos seus controles internos.

Para conseguir se adequar ao atual cenário de pandemia e atingir os seus objetivos estratégicos, mantendo suas ações regulares de atualização de políticas, normativos e procedimentos, o SENAI/CE realiza constantemente ações de avaliação e implementação de melhorias nos procedimentos, rotinas e controles, permitindo o aprimoramento da gestão e o cumprimento das metas acordadas nos planos de ação previstos.

Com a finalidade de assegurar a mitigação de riscos institucionais e fortalecer a Governança Corporativa e dos controles internos, como uma das práticas de Compliance, está em andamento a implantação do Gerenciamento de Riscos e a montagem da matriz de riscos, com a colaboração das unidades gestoras dos processos organizacionais, onde está sendo mapeado os eventos que possam afetar os negócios da instituição e, também, o planejamento de ações que possam reduzir e evitar os riscos em potencial.

Como parte da implementação e disseminação do programa de Compliance e Integridade, o SENAI/CE segue com o desenvolvimento dos mecanismos que asseguram o cumprimento dos pilares de integridade, permitindo o aprimoramento de processos e normativos internos, assim como a consolidação da agenda de conformidade regulatória, integridade e ética da instituição.

Assim, serão apresentadas as ações desenvolvidas no terceiro trimestre de 2021 para difundir a cultura de Compliance na organização, bem como levar ao conhecimento dos fornecedores e clientes a estruturação do Programa de Compliance na Instituição.

Eixos Estratégicos do Ambiente de Controle Interno:

2 GOVERNANÇA E CULTURA

2.1 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

O SENAI/CE mantém estreito relacionamento com os órgãos de controle no sentido de atender às recomendações expedidas quando necessárias. No primeiro trimestre de 2021, o SENAI/CE não recebeu fiscalização direta anual da Controladoria Geral da União (CGU) e do Tribunal de Contas da União (TCU) referentes ao ano base de 2020 ou exercícios anteriores.

Contudo, foram realizadas as seguintes ações no referido período:

- Foi constituído um grupo de trabalho para coleta de dados e disponibilização de informações ao Departamento Nacional relativos aos critérios de rateio de despesas adotados atualmente na Instituição, com vistas a implementar um Plano de Ação para atender às deliberações do TCU exaradas no Acórdão nº 3258/2020 – TCU-Plenário, itens 9.1.1 e 9.1.2.
- Também foram realizadas reuniões semanais entre áreas corporativas da Instituição, com o objetivo de customizar e otimizar o processo de upload de arquivos via disco virtual do TCU, que passou a adotar processo sistemático de coleta, processamento e análise de dados para acompanhamento da gestão das entidades.

2.2 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SENAI atende às determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). Para o exercício de 2020, o Tribunal editou a Instrução Normativa nº 84/2020, estabelecendo novas normas de organização e apresentação das prestações de contas dos responsáveis pela administração pública federal, que vieram a ser estendidas aos serviços sociais autônomos pelo Acórdão 2424/2020, que aprovou a

Decisão Normativa 187, cujo objetivo é regulamentar o processo de contas do exercício de 2020 e seguintes.

O Departamento Regional executa um Plano de Ação coordenado pelo Departamento Nacional, visando melhorias e aprimoramento para adequação às novas normas do TCU, que vieram a determinar que a prestação de contas seja realizada mediante publicação das informações nos sites oficiais das instituições tanto pelo DN quanto para todos os DR's.

No Portal da Transparência do SENAI Ceará, foi inserido uma aba "Prestação de Contas TCU", que presta contas de forma autônoma: Conselho Nacional, Departamento Nacional e Órgãos Regionais, onde foram incluídas todas as informações necessárias. Essa ação exigiu que os sistemas fossem aprimorados e alinhados em sinergia para que as informações fossem compartilhadas dentro de um formato que a publicação ficasse mais assertiva e didática para o entendimento da sociedade.

Para atender também outra exigência do TCU relativa à Prestação de Contas de 2020, o SENAI/CE seguindo as orientações do Departamento Nacional, reformulou o modelo do Relatório de Gestão em formato de relato integrado, impulsionado por uma governança com instâncias envolvendo diferentes níveis hierárquicos.

2.3 Relatório e Parecer Anual de Verificação das contas dos Departamentos Regionais

O Departamento Regional do SENAI/CE, com base em seu Regimento, aprovado pelo Decreto nº 494, de 10/01/1962, no artigo 41, alínea c, compete ao Diretor do Departamento Regional apresentar ao Conselho Regional a Prestação de contas anual para exame e aprovação. Também com base no artigo 34, alínea e, complementamos que essa prestação de contas anual deve ser previamente submetida por uma comissão de contas, formada por 03 conselheiros membros do Conselho regional, para posterior aprovação pelo Conselho regional.

A prestação de contas anual deve ser encaminhada ao Conselho Nacional para aprovação, com base no artigo 56, contendo os seguintes documentos:

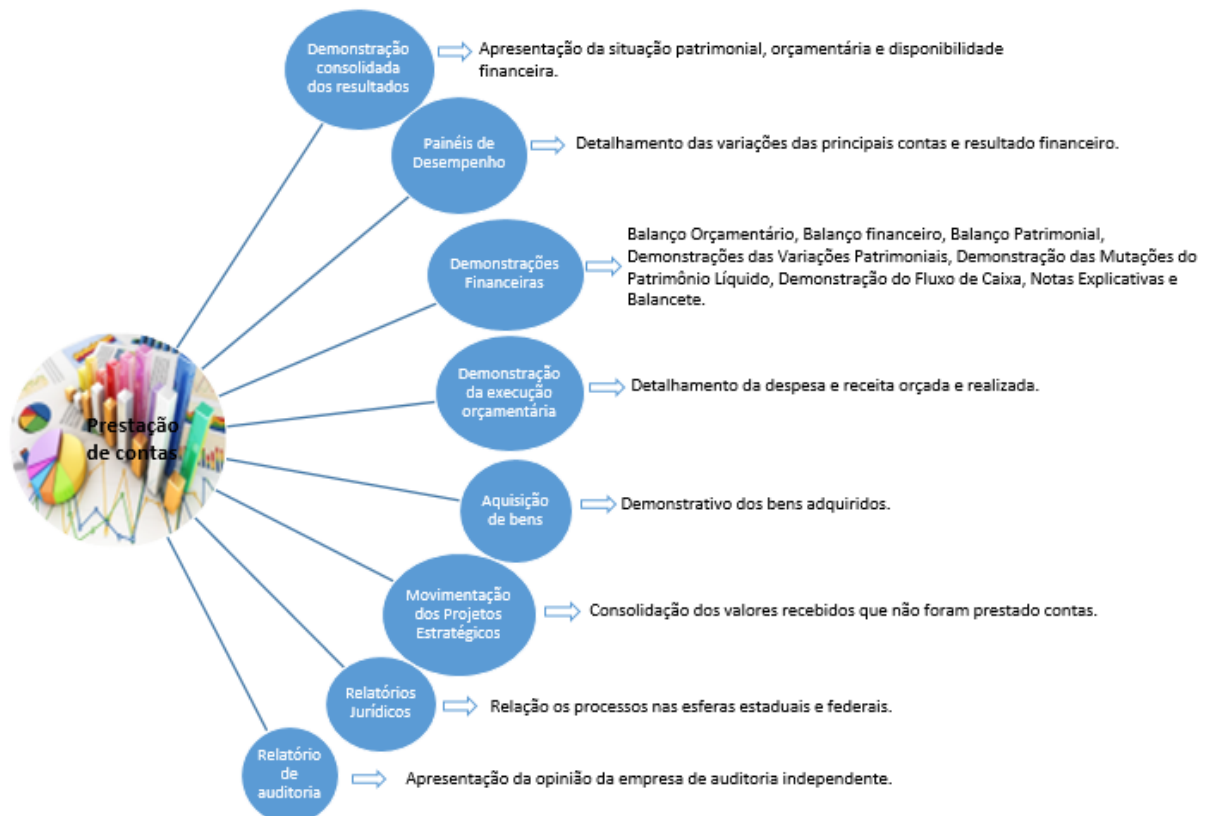
- Balanço Orçamentário;
- Balanço Financeiro;

- Balanço Patrimonial;
- Demonstrações das Variações Patrimoniais Ativas e Passivas;
- Demonstração das mutações do patrimônio líquido;
- Demonstração do Fluxo de Caixa;
- Notas Explicativas;
- Relatório dos Auditores Independentes.

Essa prestação de contas é encaminhada ao Conselho Regional para aprovação, e após, essas demonstrações financeiras são enviadas ao Departamento Nacional para apreciação e aprovação, e posterior envio aos órgãos de controle.

O Departamento Nacional emite parecer técnico de verificação, que analisa a forma e adequação das informações contidas nas peças e relatórios contábeis, às exigências dos novos normativos publicados pelo Tribunal de Contas da União, referentes ao exercício de 2020.

A estrutura desse documento consta:



3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No SENAI/CE, a Tecnologia da Informação – TI está estruturada por um conjunto de princípios alinhados às suas estratégias e comuns ao SESI/DR e ao IEL/DR.

Nesse sentido, o monitoramento contínuo do ambiente e dos ativos de tecnologia, por meio de processos ágeis, flexíveis e digitais, viabilizam a identificação contínua de riscos e oportunidades de melhorias, bem como contribuem para a maturidade institucional em matéria de segurança da informação e de conformidade aplicada à tecnologia. A diretriz organizacional de TI visa garantir a sustentabilidade, continuidade e inovação dos recursos tecnológicos.

Funcionando como um centro de custos, a TI concentra-se na otimização dos principais processos e projetos de TI para entregar sua proposta de valor baseada na eficiência.

- Dimensionamos e reunimos recursos de TI críticos para otimizar a eficiência.

- Aprimoramos o conhecimento do sistema e padronizamos os principais processos de TI (como gerenciamento de demanda, gerenciamento de projetos, entrega de software, help desk, gerenciamento de mudanças, e gerenciamento de incidentes), aproveitando estruturas de melhores práticas de processos como biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação (ITIL), corpo de conhecimento de gerenciamento de projetos e práticas de DevOps.

- Melhoramos a segurança técnica e a confiabilidade dos sistemas através da implantação de rotinas de testes de segurança.

3.1 Governança - Escritório de Projetos

Abaixo listamos as entregas realizadas, em andamento e a iniciar acompanhadas pelo escritório de projetos.

- Finalizadas
 - Nova release do Protheus
 - Telecobrança
 - WAF (Web Application Firewall)
 - Implantação do Access one

- Em andamento
 - Jornada para Nuvem
 - Site e E-commerce do SENAI
 - Salesforce: Sales Cloud e Marketing Cloud
 - SGE (Sistema de Gestão Escolar)
 - Projetos de reestruturação do Financeiro (Frente de Loja, Gateway de pagamento, módulo de contratos de clientes e workflow de contratos de clientes)
 - SENSEDIA (Solução de barramento para monitorar o cenário de integrações, diminuindo a vulnerabilidade)
- A iniciar
 - Implantação SIEM (Plataforma de correlacionamento de eventos e cibersegurança)
 - Implantação ITSM (Software de Gestão de Chamados)

3.2 Segurança da Informação

Estabelecemos nossa estratégia de segurança da informação baseada de acordo com os princípios abaixo.

Nossa abordagem estratégica para gerenciar nossos riscos

Missão — Apoiar nossa estratégia empresarial, alcançar nossa visão e superar as metas de negócios, garantindo que estamos dentro de nosso apetite de risco.

Visão — Ser a fonte de referência para fornecer segurança abrangente e gerenciamento de risco, apoiando os objetivos da indústria de hoje e amanhã.

- Perda de propriedade intelectual
- Regulatório e Conformidade
- Falta de resiliência em sistemas críticos
- Incapacidade de acompanhar Projetos de negócios digitais
- Risco de Terceiros
- Risco de Reputação
- Risco de tecnologia emergente

O diagrama apresenta um círculo centralizado com o texto 'Princípios'. Ao redor deste círculo, há seis hexágonos coloridos, cada um contendo um princípio: 'Implementar Princípios de Gerenciamento Proativo de Risco' (topo, azul escuro), 'Proteger nossas informações' (topo-direita, azul claro), 'Melhorar a resiliência e a capacidade de recuperação' (direita, verde), 'Aplicar gerenciamento robusto de crises e incidentes' (bottomo-direita, verde escuro), 'Preparar-se para negócios digitais' (bottomo-esquerda, cinza), e 'Governança Madura' (esquerda, cinza).

Objetivos

- ✓ Saber o que temos, o que é importante e o que estamos fazendo
- ✓ Implementar medidas eficientes e eficazes de proteção da informação
- ✓ Desenvolver métodos apropriados para detectar eventos de CyberSeg
- ✓ Priorizar e reagir à incidentes
- ✓ Retorne ao bom estado de operação no menor tempo possível

FIEC
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

Através de consultoria contratada, foram definidos 6 Pilares de gestão da Segurança da Informação, em compliance com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

13.709/2018), conforme imagem abaixo.



Algumas entregas realizadas no projeto de LGPD:

- Contratos que envolvam tratamento de dados pessoais;
- Contrato de processamento de dados do fornecedor;
- Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação
- Procedimento de resposta e notificação de violação de dados;
- Registro de violação de dados;
- Treinamento em proteção de dados e privacidade.

4 GERENCIAMENTO DE RISCOS

O gerenciamento de riscos corporativos tem o objetivo de tratar os riscos que afetam a Instituição, devendo ser estabelecidas estratégias para identificar eventos em potencial, capazes de afetá-la, de modo a mantê-los compatíveis com a atitude a risco da Instituição, possibilitando o cumprimento dos seus objetivos.

De acordo com o Decreto 8.420/15, que regulamentou a Lei 12.846/13, o Programa de Integridade será avaliado, no que concerne a sua eficiência e aplicação através de alguns parâmetros e, dentre eles está a análise periódica dos riscos, pois é com base na identificação dos riscos que serão desenvolvidas regras, política e procedimentos para prevenir, detectar e remediar a ocorrência de atos indesejados.

O diagnóstico de riscos permite a identificação das vulnerabilidades e adoção de medidas para a implementação do tratamento adequado, de forma a prevenir a ocorrência de irregularidades. A atividade de diagnóstico de riscos integra o macroprocesso de gestão de riscos. A gestão de riscos é composta de atividades de identificação, análise, avaliação, priorização, resposta ao risco, tratamento, comunicação, consulta, monitoramento e revisão de riscos.

Com isso, após a contratação de uma consultoria especializada (Serviço Nacional da Indústria – Instituto Senai de Tecnologia em Logística de Produção), em 2020, que teve por objetivo estruturar um escritório de compliance, via ISO 19600, e implantar um programa de compliance e riscos, de acordo com as demandas internas de caráter corporativo, de planejamento e institucional do SENAI, seguindo as premissas do Tribunal de Contas da União – TCU, verifica-se que a construção da matriz de riscos da Instituição, bem como o gerenciamento de riscos fazem parte do escopo desta contratação, nos termos previstos no Contrato 065/2020.

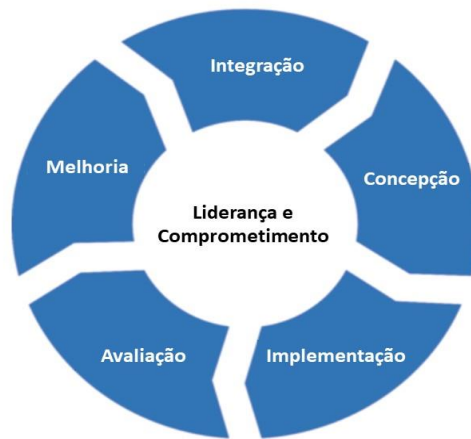
Desta forma, partindo dessa premissa, foi realizada, em maio de 2021, de acordo com o cronograma do projeto desenhado pela consultoria contratada, uma etapa destinada à Implantação de Gerenciamento de Riscos Corporativos, com base nas ISO 31000, 31010 e 73, além do início da montagem da matriz de riscos da Instituição, que é de suma importância para o gerenciamento de riscos, caminhando para institucionalizar e consolidar esse importante pilar do Programa de Compliance na Instituição.

Nesse sentido, com base na ABNT NBR ISO 31000:2018, os princípios basilares previstos para o estabelecimento da estrutura e dos processos de gestão de riscos da organização serão continuamente observados, conforme disposto na figura abaixo:



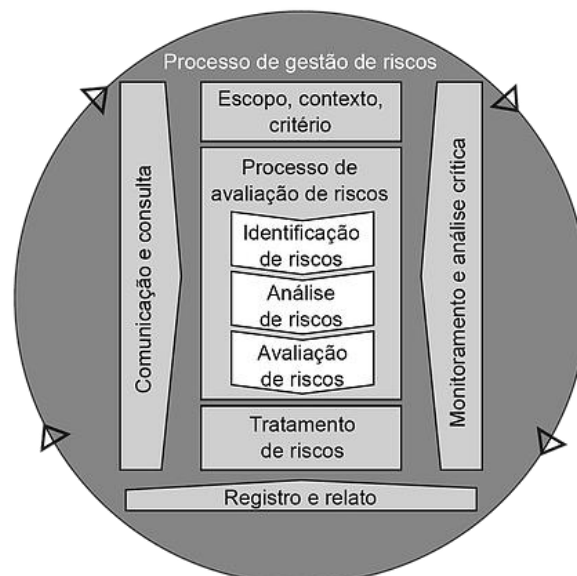
Princípios para o gerenciamento de riscos ABNT NBR ISO 31.000:2018.

Atualmente, a matriz de riscos passa por um processo de construção e compilação de informações, de forma a buscar obedecer a estrutura da gestão de riscos institucionalizada através da ABNT NBR ISO 31000:2018, conforme abaixo, senão vejamos:



Estrutura da Gestão de Riscos ABNT NBR ISO 31.000:2018

Com isso, o processo de gestão de riscos do SENAI adotará as diretrizes da ABNT NBR ISO 31000:2018, quando de sua efetiva consolidação, após a finalização do processo de construção compartilhada, conforme segue abaixo representando:



Processo de Gestão de Riscos ABNT NBR ISO 31.000:2018.

Cumprir informar que neste terceiro trimestre foi realizado levantamento preliminar sobre o panorama dos riscos que foram desenhados, a partir da classificação do grupo de risco realizado pelas áreas competentes. Foram apurados, até o momento, 372 riscos acima da atitude, de acordo com o mapa de calor instituído na matriz de riscos, com base nos critérios orientados pela consultoria contratada.

Nos termos da ABNT ISO GUIA 73 – gestão de riscos - vocabulário, a atitude perante

o risco significa a “abordagem da organização para avaliar e eventualmente buscar, reter, assumir ou afastar-se do risco.” Já o apetite pelo risco pode ser considerado como “a quantidade e tipo de riscos que uma organização está preparada para buscar, reter ou assumir.”

Sendo assim, com a instituição do Comitê de Compliance, no âmbito do SENAI, a partir da aprovação da portaria que aprova seu regimento, será definido como papel fundamental deste órgão deliberar sobre o tratamento dos riscos acima da atitude perante a riscos, bem como proporcionar os recursos necessários para tais tratamentos e apontar alternativas para os mesmos, o que reforça o comprometimento da Instituição com relação a construção, estruturação e lapidação de sua matriz de riscos.

Para além dos riscos mapeados, no mês de julho foi realizada análise na matriz de riscos, pela consultoria responsável pela implantação do Programa de Compliance, com o acompanhamento da área de Compliance, com as equipes da Gerência Financeira (GEFIN), Gerência de Contabilidade e Patrimônio (GECOP) e Gerência de Suprimentos e Administrativo (GESUP), sanando dúvidas, transmitindo dicas e observações para melhoria, revisando os riscos contábeis, fiscais e outros relacionados a estas áreas.

Ademais, no mês de agosto, a consultoria aplicou com a participação da área de Compliance e da Auditoria Interna, um questionário de maturidade de gestão de riscos, na décima fase do projeto, onde, a partir da classificação, foi encontrado um nível de maturidade consciente.

Já no mês de setembro houve novamente um novo acompanhamento do processo de riscos, com a participação da consultoria contratada, a partir do monitoramento do programa implantado, onde foram suscitados chamamentos das áreas mapeadas para a realização da adequação dos riscos inseridos na matriz da Instituição.

Entretanto, cabe pontuar que, após detida análise com relação a classificação realizada pelos proprietários dos riscos, será necessária a realização de alguma reclassificação com relação a algum risco mapeado. Para tanto, a área de Compliance realizará um levantamento junto às áreas para buscar a melhor adequação para os riscos incluídos.

Nesse sentido, está sendo organizado um cronograma para iniciar o processo de monitoramento dos planos de ação relativos aos desdobramentos indicados pelas áreas que compõem a matriz de riscos.

4.1 Monitoramento dos processos institucionais

O monitoramento consiste na avaliação contínua ou planejada da adequação dos mecanismos estabelecidos para controle preventivo e efetivo dos riscos.

Nesse contexto, após a finalização da construção da matriz de riscos será necessário implementar um processo de avaliação constante para verificar se os riscos identificados estão sendo controlados como foram previstos.

A implantação do gerenciamento de riscos corporativos e a construção da matriz de risco teve seu início em maio de 2021 e, a partir daí, será implantado um plano de monitoramento institucional, a partir das diretrizes estipuladas pela ABNT NBR ISO 31.000:2018, nos termos indicados na figura anterior.

Como fora informado acima, a área de Compliance vem realizando solicitações aos setores para buscar a finalização da inclusão das informações na matriz de riscos e posterior início do monitoramento. Para tanto, será organizado um cronograma para auxiliar nesse processo.

Além disso, foi apresentado pela consultoria um relatório de eficiência para o controle de riscos e uma ficha de acompanhamento do proprietário do risco para auxiliar no monitoramento dos riscos inseridos na matriz.

No entanto, internamente, foi desenvolvido, também, um modelo próprio para a realização desse monitoramento perante às áreas envolvidas que será alinhado com os proprietários dos riscos para posterior utilização.

5 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Um Programa de Compliance é de suma importância, pois tem o objetivo de fortalecer a integridade, os princípios éticos, além de buscar o alcance dos objetivos institucionais, pautando-se na aplicação de ferramentas de gestão cada vez mais eficientes, demonstrando, assim, o comprometimento da Instituição com a transparência e com o tratamento adequado dos riscos.

O Programa de Compliance do SENAI está sendo estruturado com base em nove pilares, de acordo com a proposta da consultoria contratada, quais sejam, suporte da alta administração, gerenciamento de riscos, Código de Ética e Conduta e políticas de Compliance, controles internos, treinamento e comunicação, canal de denúncias, investigações internas, Due Diligence, auditoria e monitoramento. Todos os pilares descritos estão em processo de implantação, a partir do desenvolvimento de diversas ações/atividades pela área de Compliance.

5.1 Código de Ética e Conduta e Políticas Institucionais

O Código de Ética e Conduta é um documento orientativo que disciplina a conduta e estabelece o posicionamento da Alta Administração e dos colaboradores do SENAI/CE.

Nessa ordem, o SENAI/CE incentivou e proporcionou um processo de revisão recente de seu Código de Ética e Conduta, com o objetivo de revisar e modernizar a proposta ali inserida para que esteja alinhado ao papel íntegro, ético e probo, desempenhado pela Instituição e aos seus objetivos institucionais.

A sua versão preliminar, traz como proposta a inclusão e/ou aprimoramento de pontos relacionados a política de brindes, hospitalidades, presentes patrocínios e doações, ao relacionamento da entidade com os colaboradores, os terceiros, os clientes, com a sociedade, com o governo e com agentes públicos e pessoas politicamente expostas, além de contemplar item sobre a prevenção à corrupção e ao meio ambiente.

Inclusive essa versão preliminar fora apresentada e submetida à aprovação do Comitê de Ética, com a propositura de alterações no documento indicado, o que demandou uma nova estruturação com relação a alguns pontos, como por exemplo, a abordagem da temática ESG.

Após a finalização do processo de revisão e diagramação, o documento passará pela aprovação do Conselho Regional do SENAI/CE para posterior divulgação. Há uma previsão de que o referido documento seja inserido na pauta de reunião do mês de outubro.

Da mesma maneira, algumas políticas institucionais atreladas ao Programa de Compliance do SENAI/CE precisarão ser implementadas e estão passando por um processo apurado de análise e validação, para posterior aprovação, de forma a estabelecer as diretrizes que permearão o programa.

Da mesma forma, as normas e políticas institucionais, de um forma geral, estão passando por um processo de revisão, para aprimoramento e atualização, para alinhamento com as diretrizes estabelecidas a partir dos objetivos estratégicos da Instituição.

Nessa senda, tem-se que a Política de Consequências (NP10) já foi aprovada e devidamente assinada. Neste momento, está sendo organizado o processo de apresentação junto ao Conselho do SENAI/CE para posterior divulgação e início do ciclo de treinamentos sobre o documento.

A política de Gestão de Riscos(NP12) encontra-se com a Gerência de Planejamento para a realização do processo de formatação e revisão geral do documento. Já a Política de Compliance (NP11) e de Controles Internos (NP13) encontra-se com a Gerência Jurídica para análise.

Além disso, o Regulamento da Ouvidoria também está passando por um processo de revisão para possíveis alterações no que tange a sua conformidade com o Programa de Compliance.

5.2 Comitê de Ética e Regimento Interno

O Comitê de Ética tem como objetivo analisar as reclamações, sugestões, e denúncias recebidas, além de averiguar a veracidade dos fatos relatados, recomendar e/ou executar medidas para resolução dos referidos casos, além de propor a atualização periódica do Código de Ética e Conduta e esclarecer dúvidas de interpretação.

Foi instituído inicialmente, através da Portaria 004.1/2018, passando por alterações em novembro de 2018, através da Portaria 004.2/2018, e em setembro de 2020, quando entrou em vigor a Portaria 014/2020.

Desta forma, com a implantação do Programa de Compliance faz-se necessário uma nova revisão para adequação com relação ao tema. Com isso, o atual Regimento está em fase de análise para dar início ao processo de revisão, objetivando que esse documento acompanhe a implementação do Programa de Riscos e Compliance desta instituição.

Já a Portaria 015/2020 nomeou os membros do Comitê de Ética, também, está em fase de análise para que seja dado início ao processo de revisão. Para tanto, as revisões serão realizadas na medida em que o Programa de Compliance estiver sendo implantado.

Destaca-se que, uma das alterações propostas nas portarias acima elencadas, refere-se a composição do Comitê de Ética que passará de sete para nove membros.

Outra proposta realizada no Regimento Interno do Comitê de Ética diz respeito a alteração de suas competências como por exemplo, prestar apoio consultivo aos órgãos e áreas do Sistema FIEC em questões relacionadas ao Código de Ética e Conduta e às políticas e normas institucionais, elaborar e submeter à Presidência a aprovação do seu regimento interno, bem como suas alterações e auxiliar na disseminação do Código de Ética e Conduta do Sistema FIEC, apoiando as ações desenvolvidas pela Gerência de Compliance.

Outrossim, propõe-se, no regimento interno, a realização das reuniões de forma presencial, por videoconferência ou de forma mista, além do registro dos atos e decisões em atas que deverão ser disponibilizadas em, no máximo, cinco dias úteis, após a conclusão de cada reunião que deverão ser aprovadas nas primeiras reuniões subsequentes.

Outra proposta de inclusão tratou-se sobre a referência expressa no que concerne ao tratamento de denúncia, disciplinada por meio de um procedimento específico (PC96).

Por fim, outra sugestão foi a inclusão de que os membros do Comitê não serão remunerados, por se tratar de relevante serviço institucional.

5.3 Canais de Atendimento

Com relação aos canais de atendimento, estão efetivamente implementados e em pleno funcionamento, os canais de comunicação internos e externos, como por exemplo, o Queremos Ouvir Você, que está disponível na Intranet a todos os colaboradores do SENAI/CE.

Além disso, a Ouvidoria já instituída, através da Portaria 005/2018, encontra-se em pleno funcionamento e tem por objetivo estabelecer um canal de comunicação direto e imparcial entre os cidadãos e o SENAI/CE, buscando solucionar conflitos, responder às diversas manifestações oriundas da sociedade em geral, além de garantir a transparência das informações e a qualidade dos serviços prestados pelo SENAI/CE à sociedade. A Ouvidoria pauta-se pelos seguintes valores: ética, qualidade, transparência, eficiência, cooperação e imparcialidade.

O atendimento dá-se diretamente através do e-mail ouvidoria@sfiec.org.br, criado para esta finalidade, através do site do SENAI/CE ou por meio do formulário exposto no Site da Transparência.

Ademais, o atendimento também poderá ser realizado pelos demais canais de SAC já existentes, como Portal do Cliente (<https://portaldocliente.sfiec.org.br/log>), Central de Relacionamento ao Cliente, através do telefone (85) 4009-6300, e o Fale Conosco (centralderelacionamento@sfiec.org.br).

Cumprir informar que no Portal da Transparência, consta o demonstrativo de resultados da Ouvidoria, facilmente acessado através do endereço eletrônico <https://www.senai-ce.org.br/transparencia/1228/integridade>, que contempla informações sobre a quantidade de atendimentos por canal de acesso, atendimentos por tipo de

manifestação e a evolução dos atendimentos.

Cumpre informar que a Ouvidoria está organizando um novo canal de atendimento, qual seja, a criação de um QR CODE para facilitar o acesso dos usuários.

5.4 Plano de Comunicação e Sensibilização

A Comunicação se configura como um dos pilares de um Programa de Compliance efetivo, tendo como base a premissa maior de conscientizar e levar ao conhecimento de todos o Programa de Compliance da Instituição, além das políticas, normativos e procedimentos que permeiam o tema ou mesmo que verse sobre temas a ele relacionado. Tem o objetivo de aprimorar a atuação institucional, além de capacitar os colaboradores para prepará-los para o atendimento de demandas alinhadas aos seus objetivos estratégicos.

Para isso, o SENAI/CE apoia e incentiva a instituição de um plano de Comunicação que vem sendo cuidadosamente desenhado e articulado para auxiliar o cumprimento desse pilar tão importante.

Para esse trimestre foram desenvolvidos 02 vídeos, um deles conceituando o que é Compliance(<https://blogintegracao.sfipec.org.br/noticia/142767/compliance-em-acao>) e o outro versando sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (<https://blogintegracao.sfipec.org.br/noticia/143578/o-que-e-lgpd>).

Além disso, foram divulgados dois podcasts, sendo um sobre ouvidoria (<https://blogintegracao.sfipec.org.br/noticia/142942/e-hora-de-conhecer-o-trabalho-da-nossa-ouvidoria>) e o outro sobre gestão de riscos (<https://blogintegracao.sfipec.org.br/noticia/143867/saiba-mais-sobre-gestao-de-riscos-do-programa-de-compliance>), seis e-mails mkt e seis matérias veiculadas no Informe Diário.

Ademais, foi realizado no dia 06 de setembro de 2021, o Evento RADAR direcionado aos líderes do Sistema FIEC, que contou com o tema Compliance em um de seus painéis, onde tivemos uma palestra ministrada pela superintendente de compliance da Federação das Indústrias do Rio de Janeiro, Luana Pagani. Além disso, um outro painel abordado no evento foi sobre a LGPD que contou com a palestra do advogado Marcos Vianna.

Vale destacar que o Sistema FIEC conta com um portal de LGPD que pode ser

facilmente acessado através do endereço: <https://lgpd.sfiiec.org.br>. O referido portal conta com atualizações constantes e informações importantes sobre o tema, além de manter uma aba destinada a possibilidade de realização de contato direto com a Encarregada de Dados do Sistema FIEC.

Cumprido ressaltar que há a participação efetiva de representantes do SENAI/CE na Rede Colaborativa de Compliance que tem o objetivo de promover estudos, debates técnicos e troca de experiências sobre o tema e conectar os profissionais dos Departamentos Nacional e Regionais, e o Conselho Nacional do SENAI sobre o tema compliance e integridade.

Nas últimas reuniões realizadas, em julho e setembro foram abordados temas relevantes como a reflexão sobre o ciclo de maturidade dos Programas de Compliance, a avaliação geral sobre a capacitação em Compliance no Sistema Indústria, o lançamento sobre o programa nacional de certificação em Compliance e Riscos, o sistema informatizado para gestão de riscos e Compliance e a instalação do Comitê Setorial de Due Diligence.

Cabe destacar a participação deste Departamento Regional no Comitê Setorial de Due Diligence, formado por diversos outros Departamentos Regionais e capitaneado pelo Departamento Nacional, por meio da Superintendência de Compliance.

6 POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS

Decorrente do movimento contínuo para avaliação e implementação de melhorias nos procedimentos, rotinas e controles, a entidade promove estudos com vistas à atualização e criação de políticas e normativos que melhor assegurem a execução dos processos e operações.

Nessa perspectiva, no 3º trimestre de 2021, foi revisado o procedimento de Gestão de Estoque, absorvendo tarefas automatizadas para controle do processo e entrega dos itens estocáveis.

Além disso, foi criado o procedimento para Planejamento e Controle de Materiais, que visa calcular e controlar a demanda de materiais estocáveis, a fim de atender o planejamento de produtos dos cursos/atendimentos do Sistema FIEC.

O SENAI/CE, com foco no aprimoramento contínuo de sua gestão, mantém, no decorrer de 2021, as ações regulares de atualização de políticas, normativos e procedimentos.

7 COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS

Com o intuito de melhor direcionar as ações de Educação Corporativa para o desenvolvimento de competências dos profissionais do **SENAI/CE**, a Gerência de Recursos Humanos elencou uma política com pilares de desenvolvimento, que fomentam o avanço dos colaboradores através dos conhecimentos adquiridos para realização de suas atividades, sempre consoantes com a estratégia da entidade.

Nesta configuração do procedimento de Educação Corporativa, as ações de desenvolvimento são divididas em 4 Pilares, que permitem que o aprimoramento de competências seja célere e direcionado às necessidades de cada profissional.

1º pilar: Bússola do Conhecimento

Mapeamento de necessidades de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, com vistas a construir o plano anual de treinamentos, correlacionado com os objetivos estratégicos da entidade para o ano de 2021. No plano anual são elencados cursos técnicos e/ou comportamentais, legalmente obrigatórios ou não, a serem realizados pelo colaborador. O valor dos cursos externos, bem como dos treinamentos obrigatórios, é custeado pelo **SENAI/CE**. Iniciado em 2020, os processos deste pilar foram automatizados e digitalizados, de maneira a providenciar a realização de cursos e treinamentos com maior protagonismo e agilidade, fomentando o autodesenvolvimento profissional.

No 3º trimestre de 2021, foram ofertados os seguintes cursos externos no tocante às práticas de controle interno: “LGPD como Base para a Transformação Digital na Indústria 4.0”; “Scaling Agile Organizations”, e “Tecnologia da Informação Aplicada a Gestão”. Ao todo 33 colaboradores do SENAI/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 583 horas de treinamento.

Como parte da Bússola do Conhecimento, destaca-se o programa Reciclando e Renovando Conhecimentos, que consiste em ciclos mensais de treinamentos internos, proporcionados pelo RH ou por outros setores e facilitados por representantes das áreas do SENAI/CE. Os treinamentos são voltados para todos os colaboradores da empresa e possuem curta duração, versando sobre temas técnicos e/ou comportamentais elencados no programa Bússola do Conhecimento como necessidades de desenvolvimento ou oportunidades de aprimoramento. O RH promove os treinamentos internos, com o intuito de multiplicar conhecimentos previamente adquiridos por colaboradores da empresa, aumentando a capilaridade do conhecimento ao desenvolver mais profissionais nos temas mais estratégicos para os colaboradores do **SENAI/CE**.

No 3º trimestre de 2021, foram realizados treinamentos internos do programa Reciclando e Renovando nos seguintes temas, relevantes para as práticas de controle interno: “Custos e Orçamentos”, “Ferramentas e Práticas de Gestão Ágil”, “Gerenciamento de Processos”, “Orçamento e sua Importância no Contexto Estratégico”, e “Selecty para Líderes”: treinamento interno para manuseio da ferramenta de requisição de pessoal, recrutamento e seleção de pessoas. Ao todo 139 colaboradores do SENAI/CE participaram dos cursos, perfazendo uma carga horária de 278 horas de treinamento.

2º pilar: Programa Educarh

Programa de subsídio a cursos de média e longa duração, com o objetivo de elevar a escolaridade dos colaboradores do **SENAI/CE**. Formações em Educação Básica, cursos Técnicos, cursos de Graduação, Pós-graduação e Mestrado são subsidiadas pela entidade. Os colaboradores realizam inscrição no programa e são contemplados mediante sorteio, tendo parte do valor das mensalidades do curso subsidiada pelo Sistema FIEC. O programa teve seu primeiro ciclo de sorteios em 2020, e em 2021 as bolsas ociosas foram novamente sorteadas para os inscritos elegíveis que não haviam sido contemplados no primeiro sorteio, de maneira a estender a oportunidade de proporcionar formações aos profissionais que buscaram no SENAI/CE o apoio ao seu desenvolvimento profissional.

3º pilar: Unindústria

A Unindústria é a Universidade Corporativa Nacional do Sistema Indústria, que disponibiliza cursos para os colaboradores das entidades do Sistema Indústria. Todos os cursos da plataforma são à distância, autoinstrucionais e gratuitos. A fim de fomentar o desenvolvimento profissional, através do aproveitamento dos recursos internos disponíveis, incentivando o protagonismo e desenvolvimento da trilha de carreira dos colaboradores, a Unindústria está inclusa na política de Educação Corporativa como uma das plataformas para a realização de cursos voltados para as competências técnicas e comportamentais a serem fortalecidas.

No 3º trimestre de 2021, dentre os diversos cursos disponibilizados no catálogo da Unindústria, destaca-se a realização destes como relevantes para as práticas de controle interno do SENAI/CE: “Conhecendo Compliance nas Organizações”, “Ética: como ser bem sucedido em nossas escolhas”, “Gestão da Produtividade”, “Gestão de Custos no Sistema Indústria”, “Gestão de Negócios para Tomada de Decisão”, “Gestão de Processos”, “LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados”; “Treinamento e-Social”; e “Visão do Sistema Indústria”. 29 colaboradores do SENAI/CE realizaram os cursos citados, perfazendo uma carga horária de 127 horas de treinamento.

4º pilar: Propósito de Liderar

O programa de desenvolvimento de líderes Propósito de Liderar (PDL) foi continuado tendo como objetivo o fortalecimento de aspectos estratégicos e comportamentais no exercício da liderança. Participaram deste programa os gerentes, coordenadores, supervisores, superintendentes, diretores e demais profissionais que exercem função de liderança de times no Sistema FIEC. O programa é composto por módulos que abordam aspectos emocionais, comportamentais e de negócio, contextualizando com as estratégias do **SENAI/CE** para 2021.

No 3º trimestre de 2021, foram conduzidos treinamentos para o desenvolvimento de competências de liderança, e dentre eles se destaca o Radar. O evento faz parte do pilar Estratégia do Propósito de Liderar, e realizou palestras em temas relevantes para a estratégia da liderança do SENAI/CE. Aprofundando conforme supracitado, os temas abordados foram: “Transformação Digital – impactos, tendências, desafios e oportunidades”, ministrado por Lilia Porto, autora da página O Futuro das Coisas; “Compliance e Liderança”, ministrado por Luana Pagani, Gerente de Compliance da FIRJAN; “Lei Geral de Proteção de Dados”, com o advogado e especialista no tema, Marcos Vianna; e “Mindset Comercial e Alta Performance”, ministrado pelo empresário e palestrante Marcos Freitas.

Treinamento de Integração

Além dos pilares de desenvolvimento de competências supracitados, a Gerência de Recursos Humanos realiza ainda o Treinamento de Integração de novos colaboradores.

Ao admitir novos profissionais no **SENAI/CE**, a Gerência de Recursos Humanos realiza um treinamento de integração em que são transmitidas informações importantes para a ambientação do colaborador na instituição, bem como assegurar-se da ciência e concordância deste profissional às normas, políticas e procedimentos da empresa.

No 3º trimestre de 2021, a Gerência de Recursos Humanos integrou 39 novos colaboradores do SENAI/CE, contabilizando 312 horas de treinamento de integração. A área de Recursos Humanos transmite o Código de Ética ao novo colaborador no momento de sua admissão, e convida demais áreas-chave do Sistema FIEC para participarem do treinamento, orientando os novos colaboradores sobre suas normas, deveres e práticas nos temas relacionados a Ouvidoria, Compliance, Suprimentos, Política de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico do Sistema FIEC, Saúde e Segurança do Trabalho, e Políticas e Práticas de Recursos Humanos.

Plano de treinamentos a ser desenvolvido com a área de Compliance

Na décima primeira fase do projeto de implantação do programa de Compliance, realizada em setembro, a consultoria contratada sugeriu um plano de treinamentos que está sendo devidamente alinhado com a Gerência de Recursos Humanos para dar início aos treinamentos com uma programação pensada para ser executada a longo prazo.