

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

2021

SESI

DEPARTAMENTO REGIONAL



Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1	SUMÁRIO EXECUTIVO	3
	Eixos Estratégicos do Ambiente de Controle Interno:	3
2	GOVERNANÇA E CULTURA	4
2.1	Relacionamento com Órgãos de Controle Externo	4
2.2	Prestação de Contas e Relatório de Gestão	5
2.3	Relatório e Parecer Anual de Verificação das contas dos Departamentos Regionais	5
3	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	7
3.1	Planejamento e governança	7
3.2	Governança - Escritório de Projetos	8
3.3	Segurança da informação	9
4	GERENCIAMENTO DE RISCOS	10
4.1	Monitoramento dos processos institucionais	13
5	PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	13
5.1	Código de Ética e Conduta e Políticas Institucionais	14
5.2	Comitê de Ética e Regimento Interno	15
5.3.	Comitê de Compliance e Regimento Interno	15
5.4.	Canais de Atendimento	16
5.5.	Plano de Comunicação e Sensibilização	17
6	POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS	18
7	COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS	19

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existentes no Departamento Regional do SESI 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 SESI/CE realiza constantemente ações de avaliação e implementação de melhorias nos procedimentos, rotinas e controles, para permitir 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, treinamentos e revisão 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 SESI/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.

Eixos Estratégicos do Ambiente de Controle Interno:



2 GOVERNANÇA E CULTURA

2.1 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

O SESI/CE mantém relacionamento harmonioso com os órgãos de controle externo (Tribunal de Contas da União – TCU e Controladoria Geral da União – CGU), no sentido de atender às demandas de fiscalizações, bem como almejando aperfeiçoar seu ambiente de controle, práticas de compliance, de integridade e dos mecanismos de transparência.

As recomendações expedidas pelos órgãos de controle servem de apoio à governança e às iniciativas voltadas ao fortalecimento da gestão de riscos corporativos e da sistemática de controles internos, conferindo ainda mais eficiência na aplicação dos recursos e contribuindo, sobretudo, para o alcance dos objetivos corporativos e de mercado da gestão.

Diante do exposto, informamos que para o exercício de 2021, no âmbito do SESI-DR/CE, foram realizadas as seguintes ações relativas às deliberações do TCU:

- Aprimoramento do grupo de trabalho que foi constituído em 2020 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;
- Realização de 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;
- Disponibilização de informações e esclarecimentos em atendimento à Ofícios de Requisição, referentes ao processo de fiscalização contínua da modalidade Acompanhamento do TCU, que se trata de um processo sistemático de coleta, processamento e análise de dados com objetivo de acompanhar a gestão das entidades.

Vale destacar que não foram emitidas recomendações ou demanda das tratativas por parte da Controladoria-Geral da União – CGU no período em epígrafe.

2.2 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SESI 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 SESI 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 SESI/CE seguindo as orientações do Departamento Nacional, reformulou o modelo do Relatório de Gestão que ganhou o 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 SESI/CE, com base em seu Regulamento, aprovado pelo Decreto nº 57.375, de 02/12/1965, no artigo 45, alínea b, o Diretor Regional apresenta ao Conselho Regional, para exame e aprovação, sua prestação de contas anual.

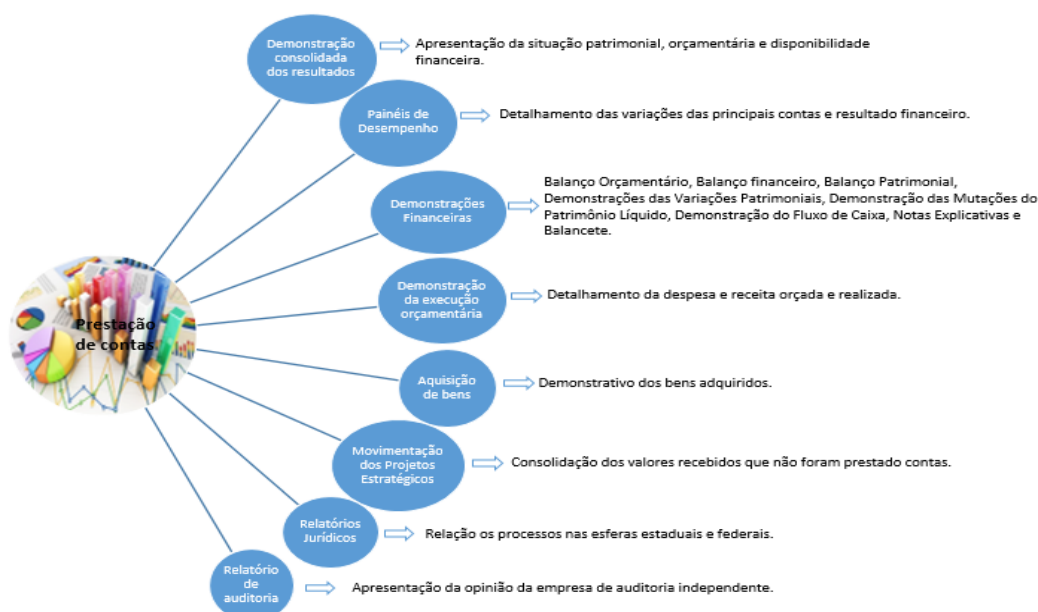
Também com base no artigo 57, parágrafo 1º, essa prestação de contas anual deve ser encaminhada ao Conselho Nacional para aprovação, contendo os seguintes documentos:

- 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 2021.

A estrutura desse documento consta:



3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

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 através, da realização das premissas a seguir:

- Dimensionar e reunir recursos de TI críticos para otimizar a eficiência;
- Aprimorar o conhecimento do sistema e padronizar 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.
- Melhorar a segurança técnica e a confiabilidade dos sistemas através da implantação de rotinas de testes de segurança.

3.1 Planejamento e governança

Foi implantada a área de planejamento e governança de TI, também conhecida como escritório do CIO(Chief Information Office). Essa função tem o propósito de estabelecer processos de planejamento operacional, planejamento de demanda e governança repetíveis. É responsável pela gestão estratégica e tática de investimentos e iniciativas de TI por meio da coordenação e facilitação de:

- Demanda e gerenciamento de portfólio de TI;

- Gestão de orçamento e desempenho das ações de TI;
- Padrões e políticas de tecnologia;
- Recuperação de desastres e gestão de risco de continuidade de negócios com foco em TI.

3.2 Governança - Escritório de Projetos

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

- Realizadas
 - Nova release do Protheus;
 - Telecobrança;
 - WAF (Web Application Firewall);
 - Implantação do Access one;
 - Sistema de Impressão Térmica de Plano de Aula das Academias do SESI;
 - Módulo do CRM Saúde para venda de Combos Saúde;
 - Melhorias nos módulos do Sistema Avaliador (Lazer);
 - Melhorias no CRM Lazer para atualizações de valores de serviços e cancelamento de contratos ativos devido a pandemia;
 - Campanhas Digitais;
 - Site Germinar Tecnologia;
 - Salesforce: Módulos Sales Cloud e Marketing Cloud;
 - Implantação do SGA (Sistema de Gestão de Agendamento) para automatizar o agendamento de consultas no SESI Juazeiro do Norte;
 - Integração do SESI S+ (Serviços SST) com CRM Saúde;
 - Sincronização dos Serviços de Saúde dos Laboratórios terceirizados para o CRM Saúde.
- Em andamento
 - Jornada para Nuvem;

- Site e E-commerce do SESI;
 - Mais Valor SST (Projeto para medição e custos dos acidentes de trabalho);
 - 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);
 - SGE (Sistema de Gestão Escolar).
- A iniciar
 - Controle de Acesso - SESI Parangaba;
 - Implantação SIEM (Plataforma de correlacionamento de eventos e cibersegurança);
 - Implantação GLPI (Software de Gestão de Chamados).

3.3 Segurança da informação

O Regional estabeleceu sua estratégia de segurança da informação 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



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



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.

Assim, 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 Sesi CE, 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 em 2021 fizeram parte do escopo desta contratação.

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.

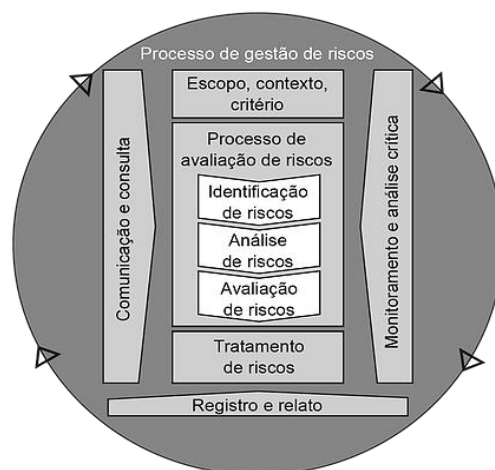
Com isso, a partir da metodologia de gestão de riscos utilizada pela consultoria contratada, baseada na ABNT NBR ISO 31000:2018, ocorreu a construção e o desenvolvimento da matriz de riscos da Instituição, nos termos previstos no Contrato 065/2020.

A matriz de riscos, atualmente, passa por um processo de refinamento de informações, de forma a buscar obedecer a estrutura da gestão de riscos institucionalizada através da ABNT NBR ISO 31000:2018, conforme a seguir:



Estrutura da Gestão de Riscos ABNT NBR ISO 31.000:2018

Com isso, o processo de gestão de riscos do Sesi/CE ao adotar as diretrizes da ABNT NBR ISO 31000:2018, segue o processo abaixo descrito:



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

Cumprir informar que no quarto trimestre de 2021 foram realizadas reuniões/workshops com 14 áreas/setores/unidades com o objetivo de consolidar e aprimorar as informações constantes na matriz de riscos.

Além disso, a Política de Gestão de Riscos e o procedimento operacional que versa sobre o assunto foram devidamente aprovados, publicados e divulgados e servirá como balizador do processo de gestão de riscos da Instituição.

Ainda no 4º trimestre ocorreu um treinamento e a revisão da matriz de riscos da Instituição pela consultoria contratada, na fase final do projeto de implantação do Programa de Compliance.

Outrossim, ocorreu, também, a apresentação das entregas desenvolvidas pela consultoria para os gestores das áreas e para a Alta Gestão, ficando pré-definido um cronograma para as reuniões do Comitê de Compliance que é o órgão responsável por deliberar sobre a gestão de riscos e 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.

Entretanto, cabe pontuar que, após detida análise com relação a classificação realizada pelos proprietários dos riscos, nesse processo de refinamento, poderá ser necessária a realização de alguma reclassificação com relação a algum risco mapeado ou mesmo da implementação de alguma melhoria nas informações descritas. Para tanto, a área de Compliance vem realizando esse acompanhamento junto às áreas para buscar a melhor adequação para os riscos incluídos.

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 do processo de refinamento da matriz de riscos, será necessário implementar um processo de avaliação constante para verificar se os riscos identificados estão sendo controlados como foram previstos.

Para tanto, a implantação do gerenciamento de riscos corporativos e o refinamento da matriz de risco, com base na ABNT NBR ISO 31.000:2018, possibilitará a implantação de um plano de monitoramento institucional estruturado e organizado pela área de Compliance, que será desenvolvido junto às áreas/setores/unidades.

Para isso, a área de Compliance vem realizando reuniões e workshops com diversos setores/áreas/unidades para estruturação da matriz de riscos e para, conseqüentemente, dar início ao monitoramento, a partir de um cronograma previamente organizado para atender essa finalidade.

Com isso, está sendo analisada internamente a melhor forma de realizar esse monitoramento junto às áreas/setores/unidades, inclusive com a verificação da possibilidade de construção de uma instrução de trabalho e da utilização de uma ferramenta específica (pipefy) para a realização dessa atividade, muito embora com o trabalho que está sendo realizado pela área de Compliance já é possível identificar a residualização de alguns riscos mapeados na matriz, de forma que pode ser plenamente demonstrada a eficácia dos controles e desdobramentos realizados.

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 Sesi/CE 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 SESI/CE.

Nessa ordem, o SESI/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 probó, 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 SESI/CE.

Ainda, tem-se que, no 4º trimestre, a Política de Gestão de Riscos (NP12) e a Política de Compliance (NP11) foram aprovadas, devidamente assinadas, publicadas e divulgadas no Gerenciador Eletrônico de Documentos(GED), na intranet e no Informe Diário, através da Gerência de Comunicações (GECOM).

Além disso, os procedimentos relativos à gestão de riscos, queremos ouvir você, tratamento de denúncias e gestão de conduta, passaram por um processo de revisão e foram aprovados e divulgados no Gerenciador Eletrônico de Documentos (GED), na intranet e no Informe Diário, por meio da Gerência de Comunicações(GECOM).

Ademais, o Regulamento da Ouvidoria também foi aprovado, assinado e divulgado nesse período.

Outrossim, a Política de Licitações e Compras e a Política de Concessão de Apoio

Institucional, também passaram por um processo de revisão e atualização no 4º trimestre, assim como o procedimento de gestão da auditoria interna, muito embora ainda estão sendo finalizadas para aprovação e publicação.

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 fez-se necessário uma nova revisão para adequação com relação ao tema. Com isso, o atual Regimento passou por um processo de revisão, objetivando a adequação com relação a implementação do Programa de Riscos e Compliance desta instituição de forma que o novo Regimento foi aprovado, nesse período, por meio da Portaria nº 023/2021.

Já a Portaria 015/2020 que nomeou os membros do Comitê de Ética, também, passou por um processo de revisão, o que culminou com a reestruturação de sua composição aprovada a partir da Portaria nº 031/2021.

5.3. Comitê de Compliance e Regimento Interno

No 4º trimestre foi estruturado, aprovado e publicado o Regimento Interno do Comitê de Compliance que terá papel fundamental no desenvolvimento do Programa de Compliance do SESI/CE.

Este órgão, de caráter não estatutário, de caráter propositivo, consultivo, deliberativo e permanente, instituído através da Portaria nº 025/2021, tem por objetivo supervisionar toda a estrutura de gerenciamento de riscos para identificar, lidar com os riscos enfrentados pelo Sistema FIEC (SESI, SENAI, FIEC e IEL), rever a eficácia das ferramentas de controle/tratamento do risco e deliberar sobre perfil, tolerância e apetite ao risco, bem como realizar a coordenação estratégica, fiscalização e monitoramento do Programa de Compliance, além de outras atribuições previstas na Portaria acima citada.

5.4. Canais de Atendimento

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

Cumpramos 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.

Cumpramos 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.

5.5. 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 SESI/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.

No 3º 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>).

No 4º trimestre foram desenvolvidos dois podcasts, um deles tratando sobre o controlador e o operador de dados pessoais (<https://blogintegracao.sfipec.org.br/noticia/145913/podcast-lgpd>) e o outro versando sobre a Política de Compliance (<https://blogintegracao.sfipec.org.br/noticia/146361/podcast-politica-de-compliance>).

Além disso, foram divulgados seis e-mails marketing, versando sobre temas como política da mesa limpa, phishing, condutas antiprofissionais, pilares do Programa de Compliance, e sete matérias veiculadas no Informe Diário que versaram sobre plano de adequação à LGPD, ouvidoria, divulgação das políticas, normas e procedimentos aprovados, além do que e foi realizada uma live sobre Privacidade e Segurança da Informação.

Vale destacar que o Sistema FIEC conta com um portal de LGPD que pode ser facilmente acessado através do endereço: <https://lgpd.sfipec.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 .

Cumprе ressaltar que há a participação efetiva de representantes do SЕSI/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 SЕSI sobre o tema compliance e integridade.

Nas últimas reuniões realizadas, em outubro e novembro, foram abordados temas relevantes como a discussão sobre o relatório unificado de monitoramento dos Programas de Compliance dos Departamentos Regionais, a reaplicação e os resultados do diagnóstico da evolução da implementação dos Programas de Compliance, desenvolvimento dos trabalhos relacionados ao Comitê Setorial de Due Diligence, criação de um Programa Nacional de certificação em Compliance e Riscos, realização de um treinamento sobre Compliance e Riscos, andamento da aquisição do software de gestão de riscos e Compliance e reflexões e visão da Rede Colaborativa para 2022.

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. Nesse período, foi discutida a política, o procedimento e o questionário relativo ao tema para análise dos Departamentos Regionais.

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.

No 2º trimestre de 2021, foi revisado o procedimento corporativo PC06 – Educação Corporativa, documento que compreende a sistemática de ações de treinamentos, abrangendo cursos técnicos, de gestão, treinamentos comportamentais e formação de escolaridade para funcionários do Sistema FIEC, desenvolvimento de processos com vistas à transformação digital - atualmente vivenciada pelo Sistema FIEC. A revisão foi uma melhoria na categorização dos tipos de treinamentos, definindo regras desde candidatura, acompanhamentos sistemáticos por meio de plataforma de controle de processo, integrada a base de dados dos colaboradores (ERP) entre outras.

No 3º trimestre, 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.

No 4º trimestre de 2021, foi revisado o procedimento que trata de Gestão de Conduta e Consequências, abordando o processo de medidas disciplinares. A revisão visou esclarecer as atribuições relativas aos colaboradores, gestores e o papel da Gerência de Recursos Humanos. Em complemento, o processo de Tratamento de Denúncias foi revisado aperfeiçoando, assim, o entendimento quanto aos critérios do Código de Ética e Conduta do Sistema FIEC.

Além disso, foram definidas Normas e Políticas relativas ao *Compliance* e Gestão de Riscos. Este, por sua vez, destaca-se pela implementação do processo de identificação, avaliação das rotinas de controle e possíveis ameaças ao Sistema FIEC, a fim de disseminar a cultura de gestão por resultados concretos.

O SESI/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 SESI/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 nova configuração do procedimento de Educação Corporativa, as ações de desenvolvimento passam a ser divididas em 4 Pilares, que permitem que o aprimoramento de competências seja mais 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 SESI/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.

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 SESI/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 SESI/CE.

No 2º trimestre de 2021, foram realizados treinamentos internos do programa Reciclando e Renovando nos seguintes temas, relevantes para as práticas de controle interno: “Compliance e seus pilares: o que você precisa saber”; “Processo de Compras no Sistema S”; “Conhecendo os processos da Ouvidoria”; “Gestão e Fiscalização de Contratos”; e “Processo Fiscal do Sistema FIEC”.

No 3º trimestre de 2021, foram ofertados os seguintes cursos externos no tocante às práticas de controle interno: “Scaling Agile Organizations” e “Tecnologia da Informação Aplicada a Gestão”. Ao todo 40 colaboradores do SESI/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 733 horas de treinamento. Também 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 154 colaboradores do SESI/CE participaram dos cursos, perfazendo uma carga horária de 308 horas de treinamento.

No 4º trimestre de 2021, foram ofertados os seguintes cursos externos no tocante às práticas de controle interno: “Auditoria Interna Ágil”, e “DRE Gerencial: Como Elaborar e Analisar a Margem de Contribuição e Ponto de Equilíbrio”. Ao todo 7 colaboradores do Sesi/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 104 horas de treinamento. Também foi realizado treinamento interno do programa Reciclando e Renovando no tema “Ferramentas de Gestão de Projetos e Processos”, relevante para as práticas de controle interno. Ao todo 6 colaboradores do Sesi/CE participaram dos cursos, perfazendo uma carga horária de 12 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 Sesi/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 Sesi/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 2º trimestre de 2021, foi realizada a indicação do novo curso da Unindústria: “Conhecendo Compliance nas Organizações”. O curso atual substitui o curso anterior “Controle e Compliance nos Serviços Sociais Autônomos”, e é formatado para o sistema Indústria através dos módulos “Conhecendo o Significado de Compliance”, “Elementos do programa de Compliance”, e “Instrumentos Internacionais no Combate à Corrupção”. O intuito é fortalecer a capilaridade de realização deste curso, em

conjunto com a nova Gerência de Compliance do Sistema FIEC, através de campanhas internas de incentivo à inscrição de colaboradores neste curso.

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 Sesi/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”. 18 colaboradores do Sesi/CE realizaram os cursos citados, perfazendo uma carga horária de 165 horas de treinamento.

No 4º 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 Sesi/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”; “Treinamento sobre o novo texto da NR 17 e seus desdobramentos na NR 01”, e “Visão do Sistema Indústria”. 139 colaboradores do Sesi/CE realizaram os cursos citados, perfazendo uma carga horária de 377 horas de treinamento.

Além disso, nesse período, as colaboradoras da área de Compliance participaram de um treinamento oferecido pela Universidade Corporativa Nacional do Sistema Indústria - Unindústria com o tema Tópicos Avançados de Compliance, contabilizando 40 horas, no período de 15/10/2021 a 19/11/2021.

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. Participam 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 Sesi/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 SESI/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.

No 4º trimestre de 2021, foram conduzidos treinamentos para o desenvolvimento de competências de liderança, elencando-se os treinamentos: “Pé no Chão, Líder em Ação”, que trabalha o pilar Integração do Programa de Líderes, e o “Workshop Feedback para Líderes”. Ao todo 83 colaboradores do SESI/CE participaram dos treinamentos, perfazendo carga horária de 333 horas.

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 SESI/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.

Nessa 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, Política de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico do Sistema FIEC, Saúde e Segurança do Trabalho, e Políticas e Práticas de Recursos Humanos.

No 2º trimestre de 2021, a Gerência de Recursos Humanos integrou 20 novos colaboradores do SESI/CE, contabilizando 160 horas de treinamento de integração.

No 3º trimestre de 2021, a Gerência de Recursos Humanos integrou 26 novos

colaboradores do SESI/CE, contabilizando 208 horas de treinamento de integração.

No 4º trimestre de 2021, a Gerência de Recursos Humanos integrou 25 novos colaboradores do SESI/CE, contabilizando 200 horas de treinamento de integração.