

# RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

**2º TRIMESTRE**

**2022**

SESI

DEPARTAMENTO REGIONAL



**SESI**

Serviço Social da Indústria  
PELO FUTURO DO TRABALHO

## Sumário

<b>1 SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	<b>3</b>
1.1 Eixos Estratégicos do Ambiente de Controle Interno:	3
<b>2 GOVERNANÇA E CULTURA</b>	<b>4</b>
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	6
<b>3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>7</b>
3.1 Escritório de Projetos	8
3.2 Segurança da informação	9
<b>4 GERENCIAMENTO DE RISCOS</b>	<b>10</b>
4.1 Monitoramento dos processos institucionais	12
<b>5 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE</b>	<b>13</b>
5.1. Suporte da Alta Administração	14
5.2. Código de Ética e Conduta, Políticas e Procedimentos Institucionais	14
5.3. Comitê de Ética e Regimento Interno	15
5.4. Comitê de Compliance e Regimento Interno	16
5.5. Comitê de LGPD e Regimento Interno	16
5.6. Canais de Atendimento	17
5.7. Plano de Comunicação e Sensibilização	18
5.8. Plano de Treinamento e Disseminação da cultura da ética e da integridade	20
<b>6 POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS</b>	<b>21</b>
<b>7 COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS</b>	<b>22</b>
7.1 Treinamento de Integração	25

# 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 assegurar o atingimento dos seus objetivos estratégicos, diante de um cenário impactado pela deflagração da crise mundial sanitária decorrente da Covid-19, 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, 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 um dos pilares do Programa de Compliance, está em andamento o desenvolvimento das ações concernentes ao Gerenciamento de Riscos e aos Controles Internos, ao refinamento da matriz de riscos e a implantação de um software que automatizará a referida atividade, com a colaboração das unidades gestoras dos processos organizacionais, onde estão sendo mapeados os eventos que possam afetar os negócios da instituição e, também, estão sendo mapeados os controles e os planos de ação que possam residualizar os riscos inerentes.

Como parte da implementação e disseminação do Programa de Compliance e Integridade, o SESI/CE segue com o desenvolvimento dos mecanismos que assegurem o cumprimento dos seus pilares, permitindo o aprimoramento de processos e normativos internos, assim como a consolidação da agenda de conformidade regulatória, de forma a garantir a transparência, a integridade e a ética na Instituição.

## 1.1 Eixos Estratégicos do Ambiente de Controle Interno:



## 2 GOVERNANÇA E CULTURA

A governança corporativa vem sendo, nos últimos anos, objeto de um olhar atento por parte das organizações, na medida em que esse sistema contribui sobremaneira para o direcionamento e controle das mesmas, além do desenvolvimento estruturado de ações, perpassando pelo relacionamento entre os diversos atores ou agentes de governança internos ou externos.

### 2.1 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

Em razão da titularidade da contribuição compulsória, o SESI-DR/CE presta contas do resultado de suas ações, periodicamente, ao Tribunal de Contas da União – TCU, que conta com o apoio da Controladoria-Geral da União – CGU nas ações de fiscalização, conforme estabelecido, respectivamente, no parágrafo único do art. 70 e no art. 74, inciso IV, da Constituição Federal do Brasil, e esclarecido pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento do Recursos Extraordinário (RE) 789874, da relatoria do ministro Teori Zavascki.

Nesse contexto, o SESI-DR/CE mantém relacionamento harmonioso com os Órgãos de Controle Externo visando, além de cumprir o seu dever de atender às demandas de fiscalização e monitoramento, aperfeiçoar seu ambiente de controle, de práticas de integridade e de mecanismos de transparência.

As recomendações expedidas por estes 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 do SESI, conferindo ainda mais eficiência na aplicação dos recursos e contribuindo, sobretudo, para o alcance dos objetivos corporativos e de mercado da gestão.

É oportuno destacar que o SESI-DR/CE apresentou no primeiro semestre de 2022 todas as informações requeridas pelo Tribunal de Contas da União referentes à Fiscalização Contínua do Sistema S. Esta fiscalização se trata de um trabalho de coleta e análise de dados, com uso intensivo de ferramentas e técnicas para aplicação de testes, com objetivo de acompanhar a gestão das entidades, recomendando, quando couber, ações corretivas que visem contribuir para o aperfeiçoamento da gestão, reduzir o risco de irregularidades e otimizar a fiscalização por parte dos órgãos de controle.

## 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). A partir do 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 prestação 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, 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.

Diante disso, relativo ao exercício de 2021, a prestação de contas foi devidamente apresentada ao 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, com vistas ao controle social e ao

controle institucional previstos nos artigos 70, 71 e 74 da Constituição Federal.

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

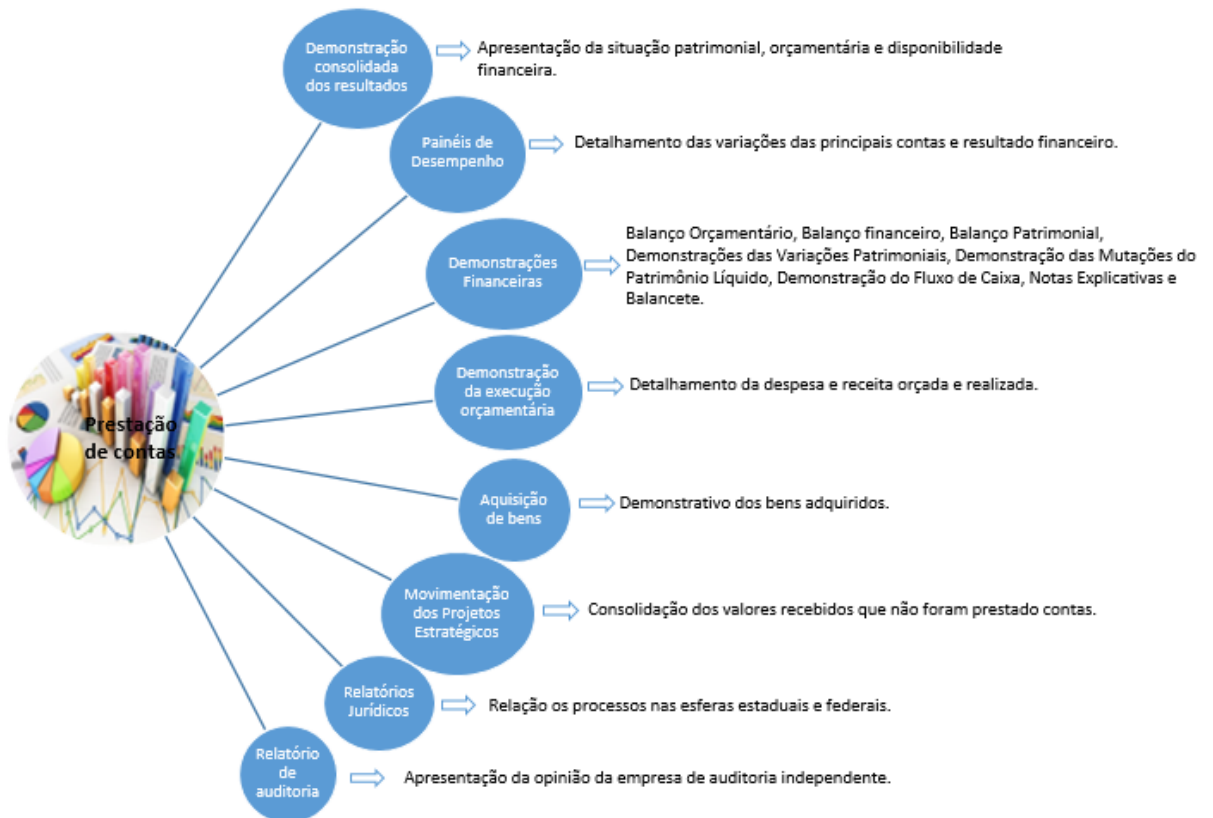
O Departamento Regional do SESI/CE, com base em seu Regulamento, aprovado pelo Decreto nº 57.375, de 02/12/1965, apresenta a prestação de contas anual ao Conselho Regional para exame e aprovação, contendo os seguintes documentos:

- Balanço Orçamentário;
- Balanço Financeiro;
- Balanço Patrimonial;
- Demonstrações das Variações Patrimoniais Ativas e Passivas;
- Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido;
- Demonstração de Resultado Abrangente;
- Demonstração do Fluxo de Caixa;
- Notas Explicativas;
- Relatório dos Auditores Independentes.

Após aprovação pelo Conselho Regional, as demonstrações financeiras são enviadas ao Departamento Nacional para apreciação.

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.

Ademais, as informações contábeis são apresentadas, mensalmente, ao Conselho Regional, compreendendo os seguintes documentos:



### 3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

Nesse sentido, o monitoramento contínuo do ambiente e dos ativos de tecnologia, ocorre por meio de processos ágeis, flexíveis e digitais que viabilizam a identificação 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.

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 Escritório de Projetos

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

- **Finalizadas**

- Implantação GLPI (Software de Gestão de Chamados)
- Reestruturação dos atendimentos de chamados através de níveis (nível 1, nível 2 e nível 3)
- Mais Valor SST (Projeto para medição e custos dos acidentes de trabalho)

- **Em andamento**

- Jornada para Nuvem
- Site e E-commerce do SESI
- Melhorias nos Sistemas Legados (Saúde, Promoção à Saúde)
- 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)
- Sistema de Vendas PF - Televendas
- Reestruturação do Sistema de Call Center
- Melhorias na Loja Virtual atual (Segurança e Pix)
- Paradigma (Projeto foi retomado após a reestruturação de processos internos)
- MRP (Projeto foi retomado após a reestruturação de processos internos)
- Portal da transparência (Ouvidoria)
- Portal de atendimento a clientes (2º via de boletos)
- Pesquisa de satisfação (GLPI)
- Salesforce - Jornada de venda PJ e PF SESI.



- **A iniciar**
  - Controle de Acesso - SESI Parangaba
  - Implantação SIEM (Plataforma de correlacionamento de eventos e cibersegurança)
  - Protheus (Nova Release e migração de dicionário para o banco de dados)
  - Atualização do ScriptCase - TR construção

### 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

**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

Através de consultoria contratada, foram definidos 06 (seis) pilares de gestão da Segurança da Informação, de forma a buscar a total conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais 13.709/2018), conforme imagem abaixo.

## PILARES PRINCIPAIS DO COMPLIANCE COM A LGPD

<p><b>ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DE DADOS PESSOAIS</b></p>	<p>Entender modelo de governança da empresa para privacidade de dados pessoais / DPO / políticas / awareness</p>	<p><b>CONTROLES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b></p>	<p>Avaliar níveis de controle/segurança da empresa sobre acessos aos dados. Atentar à dados sensíveis e seus controles</p>
<p><b>CONFORMIDADE JURÍDICA E OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS</b></p>	<p>Analisar o processo do consentimento e Bases Legais no uso de dados pessoais &amp; governança do ciclo de vida dos dados pessoais e gestão dos direitos do titular</p>	<p><b>GESTÃO DE RISCOS E INCIDENTES</b></p>	<p>Avaliar maturidade do processo de gestão de incidentes corporativo</p>
<p><b>INVENTÁRIO, Mapeamento e CLASSIFICAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS</b></p>	<p>Identificar sistemas &amp; processos relacionados à dados pessoais e maturidade de controles</p>	<p><b>GESTÃO E COMPLIANCE DE TERCEIROS</b></p>	<p>Avaliar operadores de DP para identificar a experiência, confiabilidade e capacidade de atender aos requisitos de proteção de DP</p>

**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 ao risco da Instituição, possibilitando o cumprimento dos seus objetivos.

De acordo com o novo Decreto 11.129/22, que regulamenta a Lei 12.846/13, o Programa de Integridade será avaliado, no que concerne a sua existência e aplicação, através de alguns parâmetros e, dentre eles está a *“gestão adequada de riscos, incluindo sua análise e reavaliação periódica, para a realização de adaptações necessárias ao programa de integridade e a alocação eficiente de recursos”*, pois é com base na identificação e na análise dos riscos que serão desenvolvidas regras, políticas e procedimentos e demais ações 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, 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.

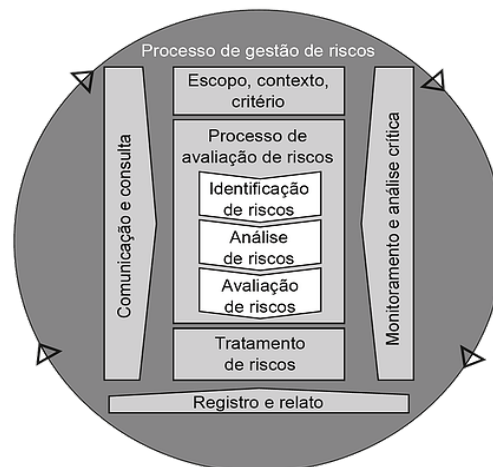
Com isso, a matriz de riscos, atualmente, passa por um processo de revisão e

refinamento 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 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 primeiro trimestre de 2022 foram realizados workshops com mais 14 (quatorze) áreas/setores/unidades com o objetivo de consolidar e aprimorar as informações constantes na matriz de riscos.

Os workshops tiveram uma abordagem teórica e prática para aliar os conceitos sobre a temática proposta à metodologia utilizada no processo de mapeamento da gestão dos riscos institucionais

Além disso, neste mesmo período, a Política de Controles Internos foi devidamente aprovada, publicada e divulgada e servirá como balizador do processo de controles internos da Instituição.

Outrossim, houve a aquisição de um software para a realização da gestão de riscos e compliance para auxiliar na realização do processo de gestão de riscos e controles internos, desde a sua identificação até a residualização do risco.

No segundo trimestre de 2022, foram finalizados os workshops sobre gestão de riscos, que tiveram o objetivo de consolidar e aprimorar as informações constantes na matriz de riscos.

Com isso, a área de Compliance, vem realizando uma articulação constante com as áreas e unidades inseridas na matriz de riscos para buscar consolidar junto a elas essa nova perspectiva de análise e reavaliação periódica dos riscos de forma a garantir a plena execução deste pilar do Programa de Compliance.

No mês de abril, teve início a implantação do software de gestão de riscos e controles internos para automatizar todo esse processo, de forma a garantir a identificação, análise e avaliação eficaz dos riscos para buscar o tratamento adequado dos riscos inerentes com a aplicação dos controles mapeados e dos planos de ação identificados (desdobramentos) de maneira que possa ser garantida a residualização dos 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, concomitantemente à realização do processo de refinamento da matriz de riscos, está sendo implementado um processo de avaliação para verificar se os riscos identificados estão sendo tratados como foram previstos.

As matrizes que já passaram pelo processo de refinamento, no último trimestre de 2021, fizeram parte do primeiro ciclo de implantação do plano de monitoramento institucional estruturado e organizado pela área de Compliance, que foi desenvolvido junto às áreas/setores/unidades, contando com a utilização de ferramenta de automação que auxilia a gestão desse processo.

Entretanto, antes mesmo de dar início a essa ação, por meio da ferramenta de

automação, a área de Compliance já vem desenvolvendo junto a algumas áreas/setores/unidades, o monitoramento de alguns controles/desdobramentos mais importantes, já sendo possível identificar a residualização de alguns riscos mapeados na matriz, de forma que pode ser plenamente demonstrada a eficácia dos controles e desdobramentos realizados, através da avaliação realizada pela área de Compliance.

Para tanto, com a finalização do processo de refinamento das matrizes de riscos no segundo trimestre de 2022, alguns riscos extremos identificados pelas áreas estão fazendo parte do primeiro ciclo de monitoramento institucional que foi estruturado e organizado pela área de Compliance e está sendo desenvolvido, através de uma ferramenta denominada pipefy com a colaboração das áreas/setores/unidades. Esse processo vem sendo desenvolvido da seguinte forma: a área de Compliance envia as solicitações de encaminhamento das evidências para os proprietários de riscos e estabelece um prazo para retorno. A partir daí, quando são enviadas as evidências, é realizada a análise pela área de Compliance e, dependendo das comprovações do cumprimento dos controles e dos planos de ação, são gerados os relatórios de eficiência dos controles referentes a esse primeiro ciclo de monitoramento.

Vale ressaltar que o processo de monitoramento passará a ser realizado pelo software que está sendo implantado a partir das informações enviadas pelos proprietários dos riscos.

## 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 está sendo estruturado com base em nove pilares:

- Suporte da Alta Administração;
- Gerenciamento de riscos;

- Código de Ética e Conduta e Políticas de Compliance;
- Controles internos;
- Treinamento e comunicação;
- Canal de denúncias e Ouvidoria;
- 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. Suporte da Alta Administração**

A Alta Administração ao conduzir a empresa utilizando-se de padrões éticos bem definidos e caminhando em conformidade com as normas e com as boas práticas do mercado, servirá de exemplo para que colaboradores e terceiros também sigam as mesmas diretrizes.

Com isso, o comprometimento da Alta Administração é um requisito imprescindível para a efetividade e a perenidade do Programa de Compliance, tendo em vista que o seu apoio é fundamental para a implementação dessa nova visão na cultura organizacional.

Com relação ao Suporte da Alta Administração, este vem se consolidando, internamente, a partir da participação em vídeos institucionais, eventos, na reestruturação do Comitê de Ética, na participação efetiva do Comitê de Compliance, no investimento em automação dos processos da área de Compliance, como por exemplo, na aquisição do software de gestão de riscos e compliance, na aprovação das normas e políticas que versem sobre o tema, na indicação dos profissionais da área de Compliance para participar de treinamentos oferecidos pelo Departamento Nacional e no apoio incondicional às ações do Programa.

### **5.2. Código de Ética e Conduta, Políticas e Procedimentos 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 com relação à ética.

Nessa ordem, no primeiro trimestre de 2022, o Código de Ética e Conduta do SESI/CE foi aprovado pelo Conselho Regional do SESI, através da Resolução nº 006/2022. Sendo assim, o documento encontra-se disponível na página de Compliance na intranet, no Gerenciador Eletrônico de Documentos e, em breve, estará disponível também na página de Compliance que será criada no sítio eletrônico do Sistema FIEC, sendo ofertada ampla publicidade ao documento.

Ainda, tem-se que, no primeiro trimestre, a Política de Controles Interno (NP13), a Política de Licitações e Compras (NP01), a Política de Segurança da Informação (NP06) 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, o procedimento de gestão dos Planos de Recuperação de Desastres do SFIEC(PC81) passou por um processo de revisão e foi divulgado no Gerenciador Eletrônico de Documentos (GED).

Outrossim, a Política Comercial (NP02), passou por um processo de revisão e atualização, nesse período, muito embora ainda não tenha sido finalizada, aprovada, publicada e/ou assinada.

No segundo trimestre, a Política de Due Diligence de Integridade de Terceiros (NP15), o Procedimento de Due Diligence de Integridade de Terceiros (PC150) foram aprovados, devidamente assinados, publicados e divulgados no Gerenciador Eletrônico de Documentos(GED), na intranet, na página de Compliance e no Informe Diário, através da Gerência de Comunicações (GECOM).

### **5.3.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 foi realizada uma nova revisão para adequação do instrumento com relação ao tema, o que culminou com a aprovação de um novo Regulamento através 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.

A partir daí, durante o primeiro trimestre foram realizadas 03(três) reuniões que contaram com a participação dos novos membros do Comitê de Ética

No segundo trimestre, foi realizada uma reunião extraordinária do referido comitê que contou com a participação maciça de seus membros .

#### **5.4. Comitê de Compliance e Regimento Interno**

O Comitê de Compliance é um órgão de caráter não estatutário, propositivo, consultivo, deliberativo e permanente, instituído através da Portaria nº 025/2021, que 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.

No primeiro trimestre, após a aprovação e publicação do Regimento Interno do Comitê de Compliance, foi realizada, em fevereiro, a primeira reunião do referido comitê que contou com uma pauta permanente referente ao Programa de Compliance e sobre o gerenciamento de riscos.

No segundo trimestre foi realizada, em maio, a segunda reunião do referido comitê que teve como pauta o acompanhamento das ações do Programa de Compliance, sobre a deliberação acerca do gerenciamento de riscos e dos controles internos.



### 5.5. Comitê de LGPD e Regimento Interno

O Comitê de LGPD é um órgão não estatutário, de caráter propositivo, consultivo, deliberativo e transitório com o objetivo de acompanhar as ações que deverão ser realizadas com relação a adequação à LGPD. Foi instituído através da Portaria nº 001/2022.

Em sua primeira reunião, realizada neste segundo trimestre de 2022, foram discutidos diversos temas importantes como a apresentação do planejamento das ações que serão desenvolvidas até dezembro de 2022 e o desenvolvimento de políticas e normas de suma importância para o Programa de Privacidade de Dados.

### 5.6. 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@sfipec.org.br](mailto:ouvidoria@sfipec.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.sfipec.org.br/log>), Central de Relacionamento ao Cliente, através do telefone (85) 4009-6300, e o

Fale Conosco ([centralderelacionamento@sfiec.org.br](mailto:centralderelacionamento@sfiec.org.br)).

Vale ressaltar que o Serviço de Atendimento ao Cliente passou a se chamar Serviço de Atendimento ao Cidadão. Este canal de atendimento passou por melhorias que foram implementadas a partir do último dia 30 de junho, de acordo com as orientações do Departamento Nacional, para atender o disposto no Decreto 9.781/19.

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

Cumprir informar, ainda, que a Ouvidoria conta com um novo canal de atendimento, qual seja, um QR CODE para facilitar o acesso dos usuários, disponibilizada em todas as edições da Revista da FIEC e nas unidades de negócio do SESI/CE.

### **5.7. 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.

Nesse sentido, a comunicação do Programa de Compliance deve ser acessível a todos os níveis da Organização.

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 primeiro trimestre foi desenvolvido um vídeo sobre o direito do titular de dados pessoais e um podcast sobre Engenharia Social.

Além disso, foram divulgados cinco e-mails marketing, versando sobre temas como LGPD na saúde e na educação, uso de dispositivos móveis no ambiente corporativo, política de gestão de riscos e Comitê de Compliance.

Também, foram veiculadas onze matérias no Informe Diário que versaram sobre proteção do sigilo dos infectados por HIV, Hepatites crônicas, hanseníase e tuberculose(Lei 14.289/2022), apresentação da nova composição do Comitê de Ética, divulgação do questionário da Ouvidoria, dia internacional da proteção de dados, realização da primeira reunião do Comitê de Compliance, promulgação da Emenda Constitucional 115/2022, divulgação da Política aprovada e disponibilizada no Gerenciador Eletrônico de Documentos GED, qual seja, aNP 13(Política de Controles Internos), Política de Consequências(NP10), importância da Política de Segurança da Informação (NP06), treinamento sobre Ética Empresarial para o Comitê de Ética e aprovação do novo Código de Ética e Conduta.

Nesse período houve a divulgação do primeiro Compliance Notícias e a realização de oficina sobre LGPD a Educação no VI Congresso de Rede SESI, SENAI e IEL Ceará.

Nas reuniões realizadas, em janeiro e fevereiro, foram abordados temas relevantes como a apresentação do relatório final e indicadores da implantação dos Programas de Compliance, reflexão sobre o ciclo de implantação dos Programas de Compliance, discussão sobre os níveis de evolução da implantação dos Programas de Compliance, apresentação do resultado da avaliação da implantação do Programa de Compliance, em âmbito Nacional, capacitação da equipe, adesão ao processo de aquisição do Sistema de Gestão de Riscos e Compliance e desenvolvimento das iniciativas 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 entregue a todos os Departamentos Regionais a minuta de

uma Política, um Procedimento e um Questionário sobre o tema para que possam ser utilizados como subsídio de implantação desse processo nos Regionais.

Durante o segundo trimestre foram divulgados quatro e-mails marketing, versando sobre diversos temas, como pilares do Programa de Compliance e dados pessoais sensíveis e uma matéria no Informe Diário. Nesse período houve a divulgação do segundo Compliance Notícias.

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

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

Nas últimas reuniões realizadas, em abril e maio, foram abordados temas relevantes como a capacitação da equipe, com a oferta de cursos em âmbito nacional, o desenvolvimento de um Encontro em âmbito Nacional com todos os gestores de Compliance, além de outros temas fundamentais para garantir o desenvolvimento adequado dos Programas de Compliance.

#### **5.8. Plano de Treinamento e Disseminação da cultura da ética e da integridade**

O desenvolvimento de capacitações para os colaboradores em temas relacionados ao Programa de Compliance é extremamente importante.

Para isso, como forma de desenvolver esse pilar foi criado um Plano Anual de Treinamentos, contemplando temas afetos à questão da conformidade, da ética, da disseminação da cultura da integridade, das normas e políticas institucionais, dentre outros.

Para isso, vêm sendo realizados, em parceria com outras áreas, como por exemplo, a

Gerência de Recursos Humanos, a Encarregada de Proteção de Dados e a Gerência Jurídica, treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta, sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sobre gestão de riscos, dentre outros.

Nesse segundo trimestre foram realizados três treinamentos voltados para Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quatro workshops sobre gestão de riscos, um treinamento sobre Investigações Internas e um treinamento sobre o Código de Ética e Conduta para a Gerência de Recursos Humanos e a Ouvidoria.

Esses treinamentos buscam envolver os colaboradores de uma forma geral permitindo que os mesmos sejam capacitados e conheçam as normas e as regras que fazem parte da execução de suas atividades institucionais.

## 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.

Esses estudos consistem na revisão de processos para a melhoria contínua realizada pela área de Planejamento dentro das práticas de Qualidade apoiando às áreas da instituição na otimização e automação de processos e no estabelecimento do fluxo de suas atividades. Com o mapeamento dos processos ajuda a definir os melhores métodos e práticas para que cada uma possa atingir um alto desempenho na realização de suas entregas. A Gerência de Planejamento (GEPLA), junto com cada área, é responsável pela atualização de Procedimentos e Instruções da instituição:

- 1) Normas e Políticas - Nível Estratégico – Jurídico e COMPLIANCE
- 2) Procedimentos - Nível Tático - Planejamento
- 3) Instruções e Formulários - Nível Operacional – Planejamento

No primeiro trimestre de 2022, foi criada a Política de Controles Internos do Sistema FIEC, que tem como propósito estabelecer princípios, diretrizes, regras, responsabilidades e conceitos a serem observados nos processos de controle interno no âmbito corporativo, avaliando, tratando, monitorando e comunicando internamente no Sistema FIEC. Além disso, ocorreu atualização na Política de Segurança da Informação e Cibernética. Este, por sua vez, destaca-se pela

adoção de boas práticas, métodos e mecanismos relacionados à Segurança da Informação deste Regional. Ainda considerando as atualizações, na Política de Licitações e Compras foram incluídas as orientações relacionadas às situações configuradas como conflito de interesse, de acordo com o Código de Ética e Conduta do Sistema FIEC e aplicações das medidas disciplinares indicadas na Política de Consequências do SFIEC.

No segundo trimestre de 2022, a área de Planejamento realizou a atualização do Regime de Alçadas. Este, por sua vez, destaca-se por planejar, organizar e autorizar o fluxo operacional no âmbito do Sistema FIEC, com vista à viabilização mais eficiente dos recursos operacionais, técnicos, orçamentários e financeiros para o desenvolvimento das atividades das entidades do Sistema FIEC e de suas áreas corporativas.

Essa estruturação compartilhada entre as áreas possibilita que o SESI/CE, mantenha o foco no aprimoramento contínuo de sua gestão, no decorrer de 2022, tendo 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 2022. 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.

No 1º trimestre de 2022, foram ofertados os seguintes cursos externos no tocante às práticas de controle interno: “Brigada de Incêndio”; “4º Seminário de Contratação de Obras e Serviços de Engenharia no Sistema S”, “Curso Online de Capacitação e Certificação em Ouvidoria”, “MCADEE – Azure Devops Engineer Expert”, “MCAA - Azure Administrator Associate”, e “Big Data Analytics aplicado ao Marketing e Vendas”. Ao todo 155 colaboradores do SESI/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 3.150 horas de treinamento.

No 2º trimestre de 2022, foram ofertados os seguintes cursos externos no tocante às práticas de controle interno: “A 19ª edição da jornada que conecta pessoas, conhecimento e soluções do Sistema S”, “Análise e aplicação do Decreto 34.508/2022 FDI - Fundo de Desenvolvimento Industrial do Ceará”, e “PGRSS - Gestão de Resíduos na Área da Saúde”. Ao todo 4 colaboradores do SESI/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 256 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 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 1º trimestre de 2022, foi realizado treinamento interno do programa Reciclando e Renovando nos temas relevantes para as práticas de controle interno: “LGPD na Prática”, “Gestão de Processos de Negócios (BPM) com foco

em Bizagi”, e “Workshop sobre Gestão de Riscos e Abordagem Prática sobre a Matriz de Riscos”. Ao todo 177 colaboradores do SESI/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 354 horas de treinamento.

No 2º trimestre de 2022, foi realizado treinamento interno do programa Reciclando e Renovando nos temas relevantes para as práticas de controle interno: “Curso de CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes”, “Investigação Interna”, “Primeiros Socorros”, e “Conhecendo o novo Código de Ética do Sistema FIEC”. Ao todo 40 colaboradores do SESI/CE participaram dos cursos, perfazendo carga horária de 232 horas de treinamento.

### **2º pilar: Programa Educarh**

Programa de subsídio a cursos de média e longa duração, com o objetivo de contribuir para a elevação do grau de escolaridade dos colaboradores do SESI/CE, além de oportunizar a aplicação de novos conhecimentos e desenvolvimento de carreira dentro da área de atuação. Através do programa Educarh, 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 SESI/CE.

O programa teve seu primeiro ciclo de sorteios em 2020, e no primeiro trimestre de 2022, ocorreu o 1º ciclo de sorteios de 2022 do Programa Educarh. Neste ciclo, colaboradores do SESI/CE foram contemplados com bolsas de estudo nas modalidades citadas, sendo 1 aluno matriculado em bolsa de Curso Técnico, 2 em bolsas de cursos de Graduação, 3 em bolsas de Pós-Graduação, e 1 em Mestrado. Ao total, 7 profissionais obtiveram no SESI/CE o apoio ao seu desenvolvimento profissional e acadêmico através do Programa Educarh.

### **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 1º trimestre de 2022, 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: “Como elaborar correspondências e documentos no Sistema Indústria”, “Conhecendo Compliance nas Organizações”, “CRM 1 - Gestão de relacionamento com o cliente”, “Entenda o Sistema Indústria”, “Ética: como ser bem sucedido em nossas escolhas”, “Gestão da Produtividade”, “Gestão de Negócios para Tomada de Decisão”, “Gestão de Processos BPM focado em SSI”, “Lei Brasileira de Inclusão - Painel com Especialista”, “LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados”; “Programa de Gerenciamento de Riscos NR 01”; “Programa de Hospitalidade”; “Programa SESI de Gestão Escolar - Formação Inicial”, “Segurança da informação”; “Segurança e Recepção nas Unidades”; “Telemedicina SESI - Módulo Cadastral e Relatórios”; “Telemedicina SESI - Módulo de consulta de atendimento ao beneficiário”; “Treinamento eSocial”; “Treinamento sobre o novo texto da NR 17 e seus desdobramentos na NR 01”; e “Visão do Sistema Indústria”. 121 colaboradores do SESI/CE realizaram os cursos citados, perfazendo uma carga horária de 813 horas de treinamento.

No 2º trimestre de 2022, 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”, “Entenda o Sistema Indústria”, “Ética: como ser bem sucedido em nossas escolhas”, “Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD Online”, “LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados”; “Monitoramento de Programas de Compliance”, “Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – NR 07”, “Programa de Gerenciamento de Riscos NR 01”; “Programa de Hospitalidade”; “Programa SESI de Gestão Escolar - Formação Inicial”, “Rota de Recursos para Inovação (Lei do Bem, Lei da Informática e Rota 2030)”, “Segurança da informação”; “Segurança e Recepção nas Unidades”; “Telemedicina SESI - Módulo Cadastral e Relatórios”; “Telemedicina SESI - Módulo de consulta de atendimento ao beneficiário”; “Treinamento eSocial”; “Treinamento sobre o novo texto da NR 17 e seus desdobramentos na NR 01”; e “Visão do Sistema Indústria”. 87 colaboradores do SESI/CE realizaram os cursos citados, perfazendo uma carga horária de 1.729 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. 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 2022.

As ações de desenvolvimento de líderes tiveram início no segundo trimestre de 2022, ocasião em que aconteceu o encontro Reconectar - abertura do programa de desenvolvimento de líderes trabalhando temáticas relacionadas ao autoconhecimento e sua importância para o exercício da liderança. Ao todo 75 líderes do SESI/CE participaram do treinamento, totalizando uma carga horária de 375 horas de treinamento.

### **7.1 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.

No primeiro trimestre de 2022, a Gerência de Recursos Humanos integrou 106 novos colaboradores, estagiários e aprendizes do SESI/CE, contabilizando 848 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. Foi iniciado o desenvolvimento do Plano Anual de Treinamentos, realizado com

participação da Encarregada de Proteção de Dados do Sistema FIEC, da Gerência de Recursos Humanos, da Gerência Jurídica e da área de Compliance. Ainda no primeiro trimestre foram realizados três treinamentos voltados para Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, treze workshops sobre gestão de riscos e um treinamento sobre Ética Empresarial para Comitê de Ética e uma apresentação da Superintendência de Compliance da Confederação Nacional das Indústrias sobre Suporte da Alta Administração ao Programa de Compliance para o Comitê de Compliance.

No segundo trimestre de 2022, a Gerência de Recursos Humanos integrou 14 novos colaboradores, estagiários e aprendizes do SESI/CE, contabilizando 112 horas de treinamento de integração. A área Compliance realizou um treinamento específico sobre o Código de Ética e Conduta aos novos colaboradores, no momento das admissões.