

# Relatório de Controle Interno 2023

Departamento Regional do Amapá

*3º Trimestre - 2023*

## SUMÁRIO

1.	SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
2.	GOVERNANÇA E CULTURA.....	4
2.1	Relacionamento com Órgão de Controle Externo .....	4
2.2	Prestação de Contas e Relatório de Gestão.....	5
3.	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	7
4.	GERENCIAMENTO DE RISCOS.....	10
5.	PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE.....	13
5.1	Plano de Comunicação e Sensibilização.....	15
5.2	Canal de Atendimento.....	17
6.	POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E NORMATIVOS.....	19
7.	COMPETÊNCIAS E TREINAMENTO.....	21

## 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório tem como finalidade evidenciar a estrutura de controles internos do Serviço Social da Indústria do Amapá, com intuito de demonstrar as ferramentas que possibilitam o cumprimento da regularidade nos processos operacionais e de gestão.

Com propósito de garantir o exercício adequado acerca das ações de prestação de contas, transparência nas transações e o tratamento junto às partes interessadas, a Alta Direção determinou a implantação de mecanismos eficientes para garantir o alcance das finalidades estratégicas necessárias à entidade.

Ressalta-se que os mecanismos de liderança, as estratégias e os elementos de controle são responsáveis pelo direcionamento e monitoramento da gestão institucional e visam a prestação de serviços que são de interesse da sociedade, a fim de se promover uma boa atuação dos setores e dos colaboradores no exercício de ações que estejam em conformidade com o que é estabelecido pela política de gestão.

Objetiva-se também, incentivar uma relação colaborativa e democrática entre as partes interessadas como os órgãos de controle, clientes, terceiros, setores e colaboradores com o propósito de se estabelecer um constante aprimoramento dos processos institucionais.

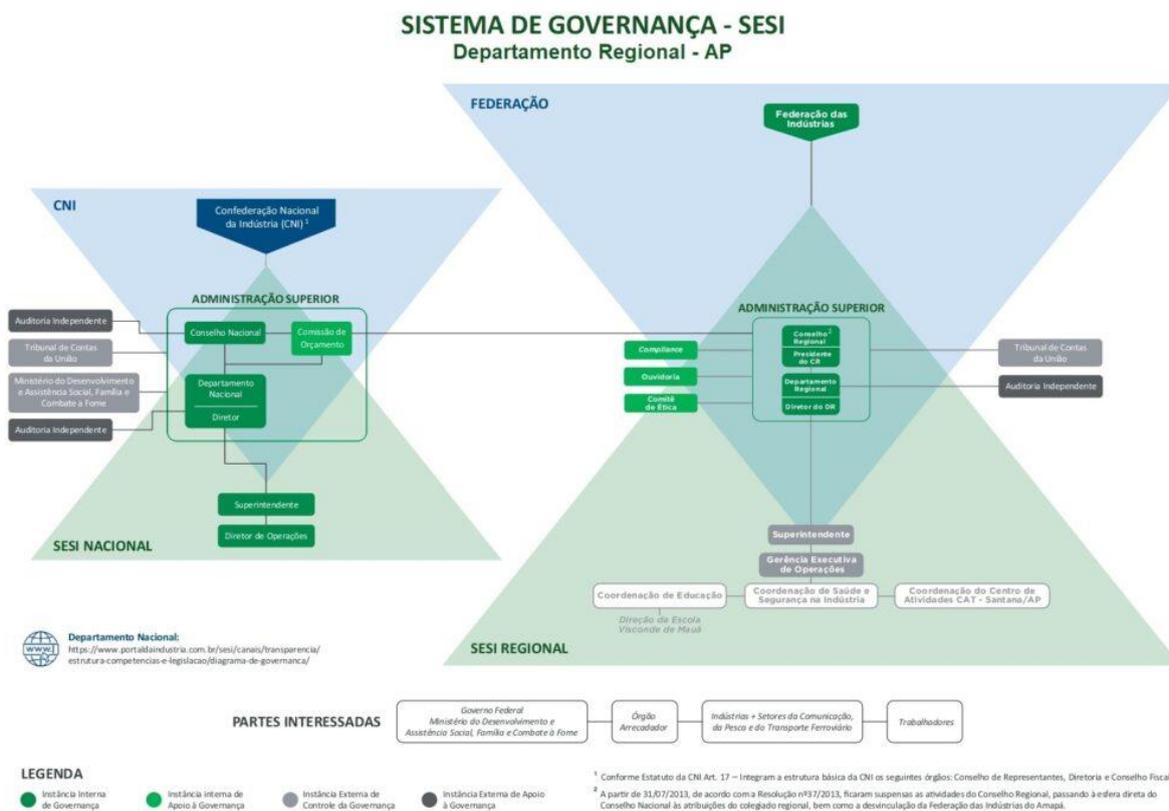
Dessa forma, serão apresentadas as ações que foram desenvolvidas no processo de suporte ao fortalecimento do Programa de *Compliance* e Gestão de Riscos no decorrer do 1º, 2º e 3º Trimestre de 2023, sendo evidenciadas cumulativamente no decorrer do ano.

## 2. GOVERNANÇA E CULTURA

Desde 2013 o SESI/AP está diretamente submetido ao Departamento Nacional e tem como missão incentivar um ambiente sustentável aos negócios, por meio da promoção da educação básica, saúde e segurança, contribuindo para a competitividade da indústria no Amapá.

Em virtude da intervenção pela qual passa, de acordo com a Resolução SESI/CN nº 17/2013, as atividades do Conselho Regional encontram-se suspensas, estando o SESI/AP sob à esfera direta do Conselho Nacional.

Hoje o SESI/AP está estruturado com um Departamento Regional e por um interventor que exerce as competências de Diretor do Departamento e as competências administrativas de Presidente do Conselho Regional.



### 2.1 Relacionamento com Órgão de Controle Externo

O SESI/AP é entidade jurídica de direito privado, que recebe contribuições parafiscais, arrecada e gerencia recursos públicos, estando, portando, sujeito à fiscalização do TCU, dentre outros órgãos fiscalizadores, que fazem parte do Controle Externo, devendo prestar contas do resultado de suas ações.

Nesse sentido, a Coordenação de Controle e *Compliance*, interlocutora nos assuntos

relacionados aos Órgãos de Controle Externo, busca, sempre, garantir uma estreita relação por meio de um caminho aberto de diálogo e aperfeiçoamento, o que garante a melhoria contínua dos processos internos e práticas de *Compliance* e Integridade, no sentido de oferecer total suporte às demandas encaminhadas em tempo hábil e de forma satisfatória, assim como de transparência de seus atos de gestão.

Dessa forma, o SESI/AP, no intuito de manter um relacionamento harmonioso com os Órgãos de Controle, bem como com a finalidade de realizar entregas em conformidade com as recomendações e/ou determinações desses órgãos, garante o total cumprimento dos normativos exarados, atende as demandas e implementa ações para atendimento às orientações quando emanadas, garantindo assim a devida aprovação de todas as Prestações de Contas a eles submetidas.

Nesse 1º Trimestre de 2023, não houve ocorrências de nenhuma natureza por parte dos órgãos de Controle, permanecendo assim no 2º e 3º Trimestre, cabendo ao SESI/AP apenas fazer o acompanhamento e atendimento de eventuais solicitações de informações.

## **2.2 Prestação de Contas e Relatório de Gestão**

A prestação de contas do SESI/AP, conforme já mencionado, atende as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). Para o exercício de 2020, o Tribunal de Contas da União 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 187/2020, cujo objetivo é regulamentar o processo de contas do exercício 2020 e anos seguintes.

Com o auxílio do seu Departamento Nacional, para o exercício de 2022 foi elaborado o Relatório de Gestão em formato Relato Integrado, demonstrando as principais ações realizadas pelo SESI/AP no estrito cumprimento de sua função institucional.

O referido Relatório de Gestão, relativo ao exercício de 2022, foi elaborado pela Área de Planejamento e Orçamento e, por esta Instituição encontrar-se sob o regime de intervenção, a apreciação e aprovação do referido instrumento não é realizada pelo Conselho Regional, mas sim, diretamente pelo Conselho Nacional, que o fez, por meio da Resolução nº 30/2023 do Conselho Nacional do SESI.

Em atendimento às exigências do TCU, o SESI/AP, disponibilizou sua Prestação de Contas em seu sítio eletrônico, na página de nome “Prestação de Contas TCU”, vinculada ao site da Transparência.

Em relação ao Processo de Tomada de Contas nº 014.976/2021-8, chamado “Fiscalização Contínua”, restou determinado pelo TCU que o Departamento Regional do SESI/AP realizasse a divulgação de suas informações trimestrais acerca das Licitações, Contratos, Receitas, Despesas, Transferências de Recursos, Plano de Cargos e Salários, Plano de Contas e Recursos Humanos, por meio da inserção de dados na plataforma eletrônica do tribunal, denominada “Disco Virtual”.

Com a finalidade de garantir o cumprimento da referida demanda, foram realizadas, junto aos setores estratégicos do SESI/AP, reuniões de alinhamento acerca das respectivas competências quanto ao preenchimento das informações por cada área. Assim, respeitando o prazo concedido para a referida inserção, o SESI/AP enviou as informações conforme solicitado por esta Corte de Contas.

### 3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Referente ao 1º Trimestre de 2023, a Coordenação de Tecnologia da Informação (CTIC) do SESI/AP, na busca da melhoria contínua dos processos, investiu na aquisição de um novo *Datacenter* para a Instituição, onde irá aplicar as boas práticas quanto aos serviços de redundância, que trata sobre a repetição de equipamentos vitais que cumprem a mesma função. Caso um deixe de funcionar, o outro assume automaticamente a tarefa, sendo que um ficará na Sede Administrativa e ou outro, ficará na Escola Visconde de Mauá, o objetivo é impedir que qualquer tipo de problema em equipamentos ou no fornecimento de energia paralise o *Datacenter* gerando os chamados *downtimes*.

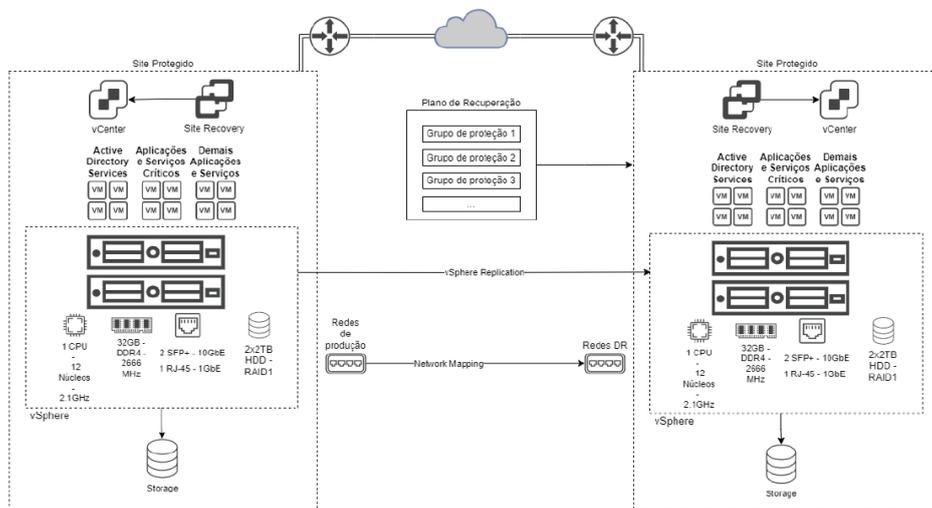
Quanto mais camadas de repetição, maior é a redundância no *Datacenter* e, conseqüentemente, sua confiabilidade e segurança contra falhas e paralisações não programadas.

Com as melhorias na infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) do *Datacenter*, o SESI/AP ganha mais performance (melhor desempenho), redundância (ter dispositivo secundário para uso imediato no caso de falha do primeiro dispositivo) e, conseqüentemente, alta disponibilidade nas suas aplicações institucionais, como os sistemas, os portais *webs* e os sistemas de rede, além de melhor nível de segurança e de capacidade na realização de *backups* em caso de eventuais desastres.

O projeto de manutenção e reestruturação, no SESI/AP, ocorreu em quatro etapas: planejamento, adequações nas infraestruturas elétrica e lógica, migração dos equipamentos.

Atualmente estamos na última fase que é configurações e testes dos serviços de aplicações e de armazenamento dos dados dos sistemas institucionais informatizados.

#### TOPOLOGIA DA IMPLANTAÇÃO



Ressalta-se que as ações da CTIC visam manter uma estrutura de apoio e bom desempenho das atividades desenvolvidas por todos os colaboradores do SESI/AP, bem como atua no aprimoramento e investimentos em infraestrutura que buscam complementar a camada de proteção e segurança da Instituição.

Referente ao 2º Trimestre de 2023, a Coordenação de Tecnologia da Informação (CTIC) do SESI/AP, lançou um comunicado sobre a aplicação de MFA em alguns serviços essenciais, MFA é um processo de autenticação para verificar a veracidade da identidade de um usuário, para isso é necessário apresentar duas ou mais evidências. Por exemplo, além da senha os usuários podem ser solicitados a inserir um código enviado por e-mail, responder a uma pergunta secreta ou escanear uma impressão digital;

Foi iniciado o processo de uso nas seguintes soluções:

- *Microsoft: ERP Dynamics, MS Teams, Minecraft Education;*
- Rede Corporativa;
- Soluções Google: *E-mail;*
- TOTVS: Sistema de Gestão Escolar - SGE.

No 3º Trimestre, a CTIC desenvolveu uma ação em conjunto com o Departamento Nacional referente a teste de intrusão, esse teste é conhecido como PENTES, e é uma forma de detectar e explorar vulnerabilidades existentes nos sistemas e na rede corporativa do SESI/AP, ou seja, simular ataques de *hackers*. Essas avaliações são úteis para validar a eficácia dos mecanismos de defesa do aplicativo e dos servidores por trás dele.

O propósito fundamental é avaliar quaisquer consequências que falhas de segurança possam ter sobre os recursos ou operações envolvidas. Isso é possível pois o *Pentest* detecta de forma rápida onde o sistema *web/mobile* é mais vulnerável, permitindo à equipe corrigir o que for necessário após o teste, feita essa análise foi elaborado um plano de ação para encerrar com as vulnerabilidades encontradas, tais como: atualização de versões de sistemas operacionais de servidores, atualização de *softwares* com versões defasadas, assim como a atualização e migração dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados.

**INFORMATIVO CTIC**

A CTIC SESI SENAI AP informa que a partir do dia 02.05 implantará gradativamente, a tecnologia MFA (Autenticação de Multi Fator), a fim de garantir maior segurança aos ambientes e recursos institucionais.

Portanto será necessário baixar e instalar na loja de aplicativos do seu celular os apps:

- Microsoft Authenticator
- Google Authenticator

Esta tecnologia será utilizada nas Soluções:

- Microsoft: ERP Dynamics, MS Teams, Minecraft Education.
- Rede Corporativa:
- Soluções Google: E-mail
- TOTVS: SGE-Sistema de Gestão Escolar

A MFA é um processo de autenticação para verificar a veracidade da identidade de um usuário, para isso é necessário apresentar duas ou mais evidências. Por exemplo, além da senha os usuários podem ser solicitados a inserir um código enviado por e-mail, responder a uma pergunta secreta ou escanear uma impressão digital.

Em caso de dúvidas com a parametrização do aplicativo, favor registrar chamado para nossa equipe.

**TUTORIAIS E DOWNLOADS** (clique nos botões para interagir)

Microsoft

MANUAL DOWNLOAD

Google

MANUAL (Configurar Google Authenticator) MANUAL (Ativar a verificação em duas etapas)

DOWNLOAD GOOGLE PLAY DOWNLOAD APP STORE

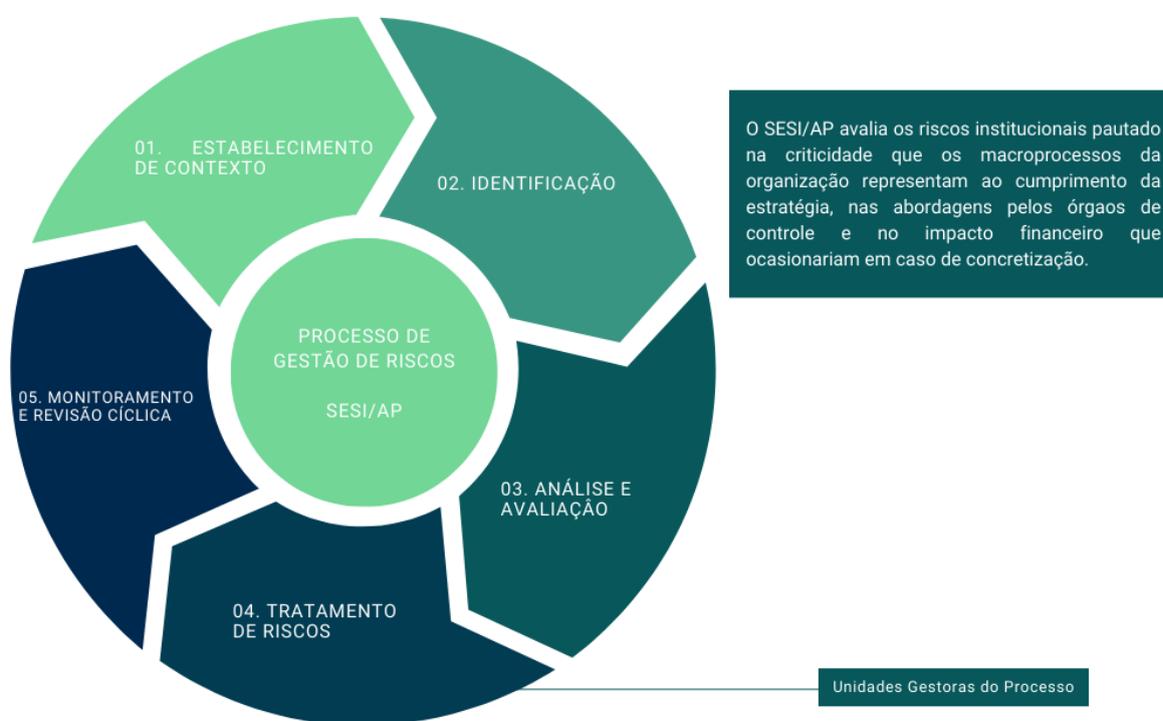
**SESI SENAI**  
PELO FUTURO DO TRABALHO

Ainda nesse 3º Trimestre, foi colocado em prática a aplicação do Procedimento Operacional Padrão que trata sobre a criação contas de acesso para usuários da rede corporativa, visando a implementação das políticas de gestão de usuários e de acessos aos sistemas informatizados do SESI/AP, bem como a segurança dos dados sensíveis, em consonância à Lei de Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

#### 4. GERENCIAMENTO DE RISCOS

No ano de 2022, os esforços foram direcionados para manutenção e fortalecimento do processo de Gestão de Riscos no SESI/AP, um dos pilares mais importantes do Programa de *Compliance*, sendo realizado, juntamente com o Suporte da Alta Direção, disseminação da política, treinamentos e ações para orientar o mapeamento de riscos pelas áreas, alinhado ao mapa estratégico, aos processos corporativos e operacionais, as linhas de negócio e o integral e irrestrito cumprimento das leis e acórdãos relacionados ao *Compliance*.

O SESI/AP adota um modelo de Gerenciamento de Riscos, seguindo as diretrizes da norma ABNT NBR ISO 31000 e conta com uma equipe capacitada para atuar no processo, utiliza-se as etapas descritas na figura abaixo:



Cabe destacar que a Gestão de Riscos é considerada instrumento essencial à obtenção dos objetivos estratégicos, visão e missão do SESI/AP e, para o processo de tratamentos dos riscos identificados.

Dessa forma, seguindo essa linha, no 1º Trimestre de 2023, foi realizado o primeiro processo de atualização da Ordem de Serviços Conjunta Intervenção n.º 051/2021-SESI/SENAI-DR/AP – Gestão de Riscos, com o intuito de analisar se o normativo ainda estava aderente a realidade atual e aplicável ao SESI/AP, em sua nomenclatura, escopo, processo e estrutura, bem como as leis, decretos e diretrizes que auxiliaram na criação do documento, principalmente a inclusão e adaptação ao Decreto n.º



das áreas envolvidas para utilizar a ferramenta de forma efetiva.

A equipe da Coordenação de Controle e *Compliance* do DR/AP, conduziu *benchmarking* com outros Departamentos Regionais, dedicado ao tema Sistema e Programa de Gestão de Risco. Durante esse *benchmarking*, houve troca experiências e conhecimentos sobre a implantação e o manuseio do Sistema. Essa troca de informações permitiu a análise de boas práticas e a busca por aprimoramentos na gestão de riscos.

No 3º Trimestre, a CCON fez progressos significativos ao desenvolver e finalizar a estrutura conceitual para a elaboração da Cartilha de Gestão de Riscos. O objetivo principal desta iniciativa é promover e disseminar uma cultura interna de Gestão de Riscos na Instituição. Atualmente, a cartilha aguarda aprovação da Alta Administração para sua divulgação.



Capa da Cartilha de Gestão de Riscos

Além disso, como parte de nossos esforços contínuos para expandir nossos conhecimentos e experiência em relação à Gestão de Riscos, realizamos reuniões de apoio e compartilhamento de melhores práticas com o Departamento Regional de Pernambuco. O propósito dessas reuniões foi a troca de experiências relacionadas ao processo de implementação da Gestão de Riscos no Departamento Regional do Amapá. Essa colaboração tem sido fundamental para aprimorar nossas abordagens e fortalecer nosso compromisso com a excelência na Gestão de Riscos.

Essas atividades reforçam o compromisso do Sesi/AP em fortalecer o gerenciamento de riscos, assegurando a efetividade dos processos e o monitoramento adequado dos riscos em todas as áreas da instituição.

## 5. PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O SESI/AP implantou o Programa de *Compliance* sob o amparo da Resolução CN-SESI 049/2019 no período entre 2020 e 2021 em que o foco foi difundir na Instituição o conhecimento e práticas acerca das políticas de *compliance*. Após esse período, em 2022 deu-se início efetivamente ao processo de implementação das políticas de *compliance*.

Durante todo o ano de 2022, foram promovidas ações informativas que visaram propagar o conhecimento acerca das estratégias de governança em conformidade ao programa, disseminando ferramentas, documentos e ações de cunho instrutivo para que todos tomassem conhecimento das práticas de *compliance* na Instituição.

Além disso, foram realizados levantamentos de dados mediante questionários em que a finalidade foi mensurar a compreensão acerca do programa que estava sendo implementado, sendo que, a partir do levantamento de *feedback*, a Coordenação de Controle e *Compliance* empenhou-se em promover momentos de debate como reuniões, a fim de garantir o aperfeiçoamento das ações de conformidade.

Ainda no ano de 2022, foram promovidos diversos eventos com a finalidade de expor as principais ações que foram realizadas durante o ano, além de apresentar também os vários resultados positivos que o processo de implementação alcançou ao longo do ano.

Nesse 1º Trimestre de 2023, dando continuidade as ações com objetivo de fortalecer o Programa de *Compliance* e a Gestão de Riscos, a Coordenação de Controle e *Compliance*, em conjunto com a Gerência de Comunicação, Comitê de Ética, Ouvidoria e Comissão da LGPD, empenhou-se na elaboração do Plano de Comunicação e Treinamento, cujo objetivo é reforçar o conhecimento acerca das ferramentas do Código de Conduta e Ética, Manual de Orientações da Ouvidoria, das Políticas, Procedimentos e Normativos da Instituição.

Uma boa prática foi implementar as “Pílulas da Integridade” que consiste na divulgação, via *e-mail*, de pequenos textos, escritos em linguagem clara, objetiva e de fácil compreensão, para abordagem de conteúdos relacionados ao Programa de *Compliance* de forma didática.

No 2º Trimestre de 2023, iniciaram-se as publicações e divulgações do Projeto "Pílulas da Integridade" pela Coordenação de Controle e *Compliance* do SESI/AP, conforme lançado no 1º Trimestre.

Em resposta à demanda, a Gerência de Comunicação criou um *template* específico para as publicações do projeto. O *template* foi desenvolvido levando em consideração os

princípios visuais da identidade corporativa e as diretrizes de comunicação da instituição.

A primeira publicação do projeto ocorreu na primeira semana de abril, conforme previsto. A partir desse momento, as "Pílulas da Integridade" passaram a ser enviadas a cada 15 dias, proporcionando um fluxo constante de informações relevantes sobre integridade e temas relacionados.

O projeto visa promover a conscientização e a disseminação da cultura de integridade entre os colaboradores e demais partes interessadas. Por meio das pílulas informativas, busca-se abordar diferentes aspectos relacionados à ética, transparência, prevenção de fraudes e boas práticas corporativas.



Com esse projeto, o Sesi/AP, reafirma seu compromisso em promover uma cultura organizacional baseada em valores éticos e na integridade, buscando fortalecer a confiança dos colaboradores e a sustentabilidade da instituição.

No 3º Trimestre, a Coordenação prosseguiu com o desenvolvimento do Projeto da Pílulas da Integridade, tratando sobre diversos temas, como: Comitê de Ética, Gestão de Riscos aliada ao Planejamento Estratégico, Elaboração de Procedimento Operacional (POP), Combate à Violência Contra as Mulheres e Processo de Treinamento e/ou Viagem.

Além disso, a Coordenação de Controle e *Compliance* participou de diversos eventos e encontros relacionados fortalecimento do programa. As principais participações foram:

- Encontro de Gestores de Carteira e Projetos do DR e DN, realizado de forma *online*. Durante o evento, foram apresentados os resultados do 1º Trimestre, além de serem abordados outros temas relevantes que agregam valor ao processo e projetos de fomento. Essa participação proporcionou um espaço para troca de experiências e alinhamento de estratégias com outros gestores;
- 3ª, 4ª, 5ª e 6ª Reuniões do Fórum Nacional da Rede Colaborativa de *Compliance*, realizadas nos meses de abril, junho, agosto e setembro, respectivamente. Essas reuniões são importantes para promover a troca de conhecimentos e experiências com outros profissionais da área de *compliance*, fortalecendo a colaboração e aprimorando as práticas de integridade em âmbito

nacional;

- Participação presencial de um dos colaboradores da CCON, no 2º Encontro Nacional de Gestores de *Compliance* do Sistema Indústria, realizado em Brasília-DF nos dias 26 e 27 de abril de 2023. O evento contou com diversas palestras abordando temas relevantes como *compliance* na educação, transparência, diversidade e inclusão, entre outros.

### 5.1 Plano de Comunicação e Sensibilização

A principal finalidade do Plano de Comunicação e Treinamento é garantir que todos os envolvidos ampliem sua compreensão acerca das políticas de *compliance* e princípios de integridade mediante o processo de gestão a fim de colaborar no funcionamento de uma Instituição mais íntegra.

A aplicação do Plano de Comunicação e Treinamento se iniciou em fevereiro de 2023 e tem ações previstas até dezembro de 2023.

Em sua fase de comunicação e treinamento, o plano tem como alvo a tomada de ações diretas que visam o aprimoramento dos conhecimentos e práticas de *compliance*, assim como, uma melhor compreensão dos normativos e o fortalecimento da cultura de integridade que o programa almeja inspirar na Instituição.

Neste 1º Trimestre já foram realizadas ações de disseminação de conhecimento como o envio de e-mails *marketings* e fixação de cartazes com conceitos que fazem parte do Programa de *Compliance*.

**Ouvidoria**

**Colaborador,**

Você está recebendo a versão digitalizada no Manual de Orientações da Ouvidoria do SESI SENAI Amapá. Neste manual você ficará por dentro sobre os princípios, objetivos e sistematização das atribuições da Ouvidoria e seu funcionamento. Fique por dentro!

Escaneie o QR Code para acessar o Manual de Orientações da Ouvidoria. Boa leitura!

**Programa de Compliance**

**O QUE É COMPLIANCE?**

- É a maneira correta de agir em todas as situações.
- É agir de acordo com as regras e normas.
- É agir de acordo com o código de ética, regras e procedimentos internos e externos.
- É agir de acordo com as leis, normas, regras e procedimentos de cada país, estado e município.

O Compliance é uma ferramenta que orienta a atuação de todos os colaboradores em todas as situações.

**O QUE É O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA?**

É o conjunto de regras e normas que orientam a atuação de todos os colaboradores em todas as situações.

- Todos os colaboradores devem ler e conhecer o Código de Ética e Conduta.
- Todos os colaboradores devem seguir as regras e normas do Código de Ética e Conduta.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas do Código de Ética e Conduta.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas do Código de Ética e Conduta.

**O QUE É LGPD?**

É a Lei Geral de Proteção de Dados, que define regras sobre coleta, armazenamento, uso e compartilhamento de dados pessoais.

- Todos os colaboradores devem seguir as regras e normas da LGPD.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas da LGPD.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas da LGPD.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas da LGPD.

**O QUE É A OUVIDORIA?**

É o canal de comunicação que permite aos colaboradores reportar problemas, denúncias e sugestões.

- Todos os colaboradores devem seguir as regras e normas da Ouvidoria.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas da Ouvidoria.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas da Ouvidoria.
- Todos os colaboradores devem agir de acordo com as regras e normas da Ouvidoria.

Para acessar mais nossas iniciativas, visite nossas páginas, manuais e código pelo QR CODE

**SESI SENAI**  
Nossa História de Trabalho

O objetivo é que ao longo dos próximos trimestres o plano ofereça mediante suas diversas ações e ferramentas de conscientização, informações com qualidade que irão agregar conhecimento aos envolvidos para que alcancem o efetivo cumprimento da missão do *Compliance*.

No 2º Trimestre de 2023, a Coordenação de Controle e *Compliance* juntamente com a Comissão de LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) realizou ações importantes relacionadas à proteção de dados pessoais e conscientização dos colaboradores. Destacam-se as seguintes atividades:

Foi iniciada a realização de Rodas de Conversas com os setores de Atendimento das unidades do SESI Amapá. O objetivo dessas conversas foi oferecer espaços para conhecer, buscar sugestões e refletir junto aos colaboradores que trabalham diretamente no tratamento de dados pessoais. Essas rodas de conversas proporcionaram um ambiente para esclarecer dúvidas, compartilhar boas práticas e promover a conscientização sobre a importância da proteção de dados.

A ação das Rodas de Conversas ocorreu entre os dias 26/04 a 02/05/2023, envolvendo os setores de Atendimento das unidades do SESI/AP. Essa iniciativa contribuiu para a disseminação do conhecimento sobre a LGPD e para a adoção de práticas adequadas de proteção de dados nessas áreas.

Além disso, a CCON esteve envolvida na realização da "Blitz LGPD", promovida em conjunto com a Comissão de LGPD. O objetivo dessa ação foi verificar se as medidas adequadas estavam sendo adotadas para proteger as informações do SESI, bem como garantir a organização das estações de trabalho, seguindo a campanha "Mesa Limpa". A Blitz já foi realizadas em alguns setores, estando prevista para finalizar no início de agosto.

Essas ações demonstram o compromisso da Coordenação de Controle e *Compliance* em garantir a conformidade com a LGPD e a proteção adequada dos dados pessoais. O SESI/AP busca promover uma cultura de respeito à privacidade e segurança da informação, envolvendo todos os colaboradores e áreas da instituição.

No 3º Trimestre, destaca-se o envolvimento ativo da Coordenação de Controle e *Compliance* em reuniões e tratativas diretas com a Alta Administração e gestores. Essas interações desempenharam um papel fundamental no fortalecimento do comprometimento e apoio ao Programa de *Compliance* da organização.

Durante este período a CCON esteve empenhada em promover uma cultura de integridade e conformidade em todos os níveis da empresa. Essa abordagem

estratégica incluiu o estabelecimento de um canal de comunicação aberto e eficaz com a Alta Administração, bem como com os gestores de departamentos, buscando sensibilizar os líderes da organização para a importância do Programa de *Compliance*, destacando os benefícios associados ao cumprimento das políticas, normas e regulamentos internos e externos. Além disso, foram discutidas as melhores práticas em termos de governança corporativa e gestão de riscos, ressaltando como o cumprimento das obrigações legais e éticas contribuem para a reputação e sustentabilidade da empresa.

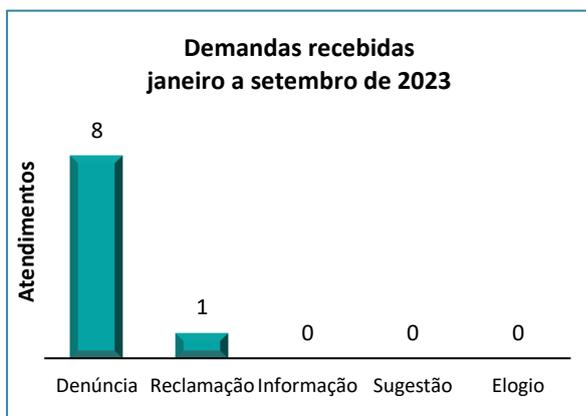
## 5.2 Canal de Atendimento

A Ouvidoria é o principal canal para o cidadão fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo SESI/AP, a qual tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Instituição, quanto o público externo sendo que ao receber cada manifestação, a Ouvidoria é responsável em analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações.

A Ouvidoria sendo o principal canal de comunicação, também faz o encaminhamento de demandas, quando é o caso, para o Comitê de Ética da Instituição, que faz a análise e dá o devido tratamento.

As informações apresentadas abaixo, referem-se as demandas recebidas no 1º, 2º e 3º Trimestre de 2023, com o intuito de oferecer ampla publicidade durante todo o ano.



A Ouvidoria funciona nas dependências da Sede Administrativa do SESI/AP e as manifestações podem ser realizadas através do formulário disponível no Portal da Transparência e pelos seguintes meios:

- Telefone: (96) 3084 8940;
- E-mail: [ouvidoria@sesisenaiap.org.br](mailto:ouvidoria@sesisenaiap.org.br).

## 6. POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E NORMATIVOS

O SESI/AP, conta com um rol de documentos normativos que visam estabelecer as regras de funcionamento da organização, dos processos e de suas atividades, por meio de Diretrizes, Políticas, Normas e Procedimentos, buscando o aprimoramento contínuo de sua Gestão.

Durante todo o ano de 2022, pautou pelo acompanhamento e aplicação de tais documentos, fortalecendo a cultura de gestão de processos e mantendo-os adequados às necessidades no desenvolvimento das atividades da Instituição.

Baseado nessas premissas, no 1º Trimestre de 2023, manteve as ações regulares, implementando melhorias, promovendo a atualização e/ou criação de políticas, normativos e procedimentos, que contribuem no alcance de resultados e desenvolvimento das atividades, dentre os quais citamos:

- Criação de Procedimento Operacional Padrão para Controle e Acesso;
- Atualização do Procedimento Operacional Padrão de Monitoramento do ambiente de Controle e *Compliance*;
- Atualização do Procedimento Operacional Padrão de Licitações e Contratações Diretas;
- Atualização da Política de Gestão de Riscos;
- Criação de Ordem de Serviço instituindo o calendário do Programa de *Compliance*.

Durante o 2º Trimestre, foram realizadas importantes ações relacionadas às políticas, procedimentos e normativos do SESI/AP, como:

- Análise e reenvio dos Procedimentos Operacionais Padrões da Gerência Financeira, visando identificar possíveis lacunas, inconsistências ou oportunidades de melhoria nos processos relacionados às atividades financeiras;
- Análise e finalização do Procedimento Operacional Padrão do Setor de Transporte, objetivando estabelecer diretrizes claras e padronizadas para as atividades relacionadas ao transporte de pessoas e materiais no âmbito do SESI/AP.

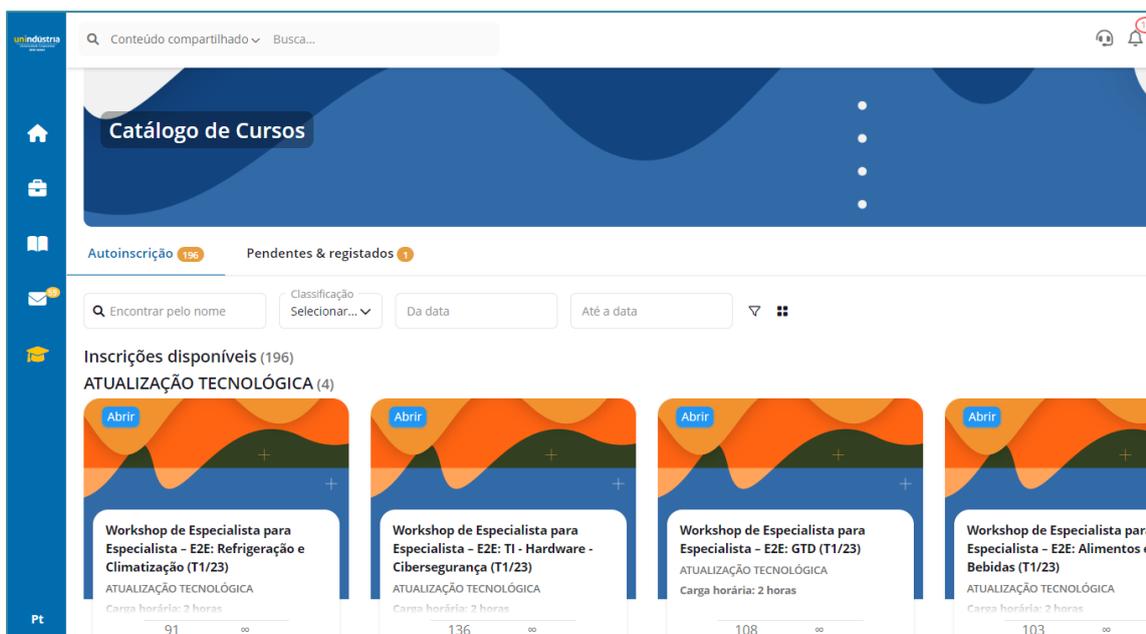
No 3º Trimestre, a CCON juntamente com o apoio das áreas pertinentes, realizou a seguinte ação relacionada a elaboração e/ou atualização de normativos internos:

- Análise e finalização do Procedimento Operacional Padrão de Contas de Acesso por Usuários, que tem com objetivo estabelecer diretrizes e controles para o acesso aos sistemas informatizados do SESI/SENAI-DR/AP, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Políticas de Segurança da Informação, garantindo a proteção da privacidade, segurança, confidencialidade, recursos, aplicações e dados utilizados nos sistemas da instituição.

## 7. COMPETÊNCIAS E TREINAMENTO

As capacitações ofertadas pelo SESI/AP, têm por objetivo, estabelecer diretrizes, melhorar os procedimentos, alavancar as competências de seus colaboradores, buscando alinhar o desenvolvimento com à missão da Instituição e atender os planos de comunicação e treinamento, que também fazem parte do Programa de *Compliance*, considerando os conhecimentos, habilidades e atitudes de cada um, visando a melhoria contínua do negócio.

O SESI/AP trata como prioridade o incentivo e o apoio a educação dos colaboradores, pois entende que por meio deste, seus objetivos, processos e negócios, podem ser alcançados de forma mais célere e com maior qualidade nos resultados. Um dos principais exemplos de estímulo a educação dos colaboradores, é a Universidade Corporativa da indústria – Unindústria, que traz uma biblioteca bastante diversificada de conhecimento, disponíveis aos que fazem parte da Instituição.



The screenshot displays the 'Catálogo de Cursos' (Course Catalog) interface on the Unindustria website. The page features a search bar at the top with the text 'Conteúdo compartilhado' and 'Busca...'. Below the search bar, there are navigation icons for home, cart, and user profile. The main content area is titled 'Catálogo de Cursos' and includes a sub-section for 'Autoinscrição (196)' and 'Pendentes & registrados (1)'. A search filter section allows users to find courses by name, classification, and date. The 'Inscrições disponíveis (196)' section is currently showing 'ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA (4)' courses. Each course card includes an 'Abrir' button, the course title, the category 'ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA', and the 'Carga horária: 2 horas'. The number of available spots for each course is displayed at the bottom of the card: 91, 136, 108, and 103 respectively.

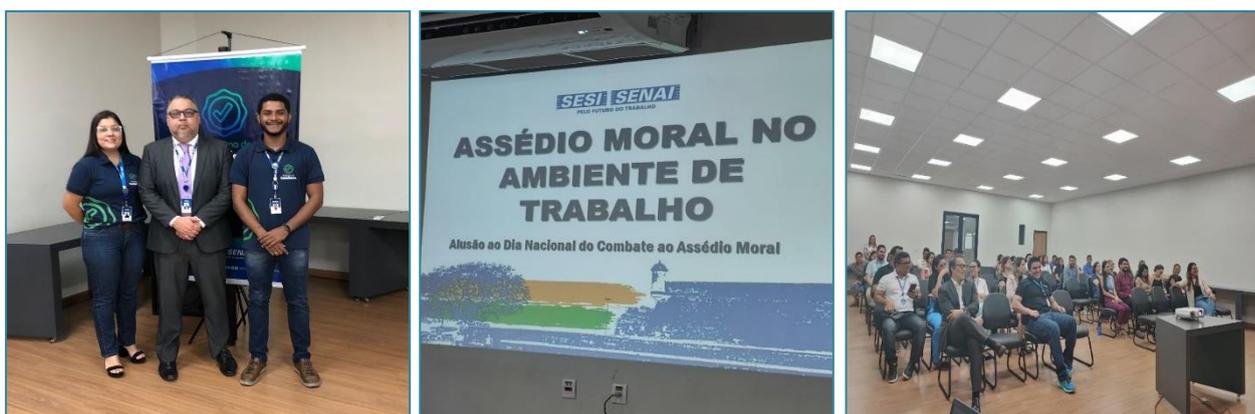
Curso	Carga horária	Disponibilidade
Workshop de Especialista para Especialista - E2E: Refrigeração e Climatização (T1/23)	2 horas	91
Workshop de Especialista para Especialista - E2E: TI - Hardware - Cibersegurança (T1/23)	2 horas	136
Workshop de Especialista para Especialista - E2E: GTD (T1/23)	2 horas	108
Workshop de Especialista para Especialista - E2E: Alimentos e Bebidas (T1/23)	2 horas	103

Da mesma maneira, paralelamente, a Coordenação de Controle e *Compliance*, também possui a atribuição de realizar treinamentos, concernente a temas que fazem parte do cotidiano das organizações. Posto isto, no 1º Trimestre, foi planejado e executado o treinamento de Gestão e Fiscalização de Contratos, que trouxe conceitos, modelos de documentos para apoio, informações e atualizações importantes relacionadas ao tema, como, também, tirou as dúvidas daqueles que atuavam como Gestor e Fiscal de contratos.



Durante o 2º Trimestre, foram desenvolvidas atividades e iniciativas com o propósito de fortalecer as competências dos colaboradores e promover um ambiente de trabalho seguro, justo e humano.

Em maio, em comemoração ao Dia Nacional do Combate ao Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, a Coordenação de Controle e *Compliance* em parceria com a Diretoria Jurídica organizou um evento que abordou os diversos tipos de comportamentos considerados como assédio, fornecendo informações essenciais aos colaboradores. Além disso, foram apresentados os canais disponíveis para denúncias e orientações relacionadas a casos de assédio. O evento também promoveu debates para identificar caminhos que contribuam para um ambiente de trabalho ainda mais seguro, justo e humano.



No 3º Trimestre, a Coordenação de Controle e *Compliance* demonstrou um compromisso sólido com o desenvolvimento e a capacitação de sua equipe, com o objetivo de fortalecer ainda mais a eficácia de seus processos de monitoramento e conformidade.

Um dos marcos durante esse período é o Curso de *Compliance* Anticorrupção e a

Capacitação em Gestão de Riscos (ISO 31000) oferecidos pela Rede Nacional Colaborativa de *Compliance*, com o apoio e a realização dos Departamentos Nacionais do SESI. Os cursos visam ampliar e atualizar os conhecimentos dos colaboradores da Coordenação de Controle e *Compliance*, com o intuito de aplicar esses conhecimentos na melhoria contínua dos processos monitorados pela área. A participação neste curso é fundamental para garantir que a equipe esteja atualizada com as melhores práticas em *compliance*, especialmente em relação à prevenção da corrupção e à gestão de riscos.

Além disso, durante esse trimestre, a CCON iniciou um treinamento relacionado ao novo Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do SESI. Esse regulamento substituiu o Regulamento de Licitação e Contratos (RLC) anteriormente em vigor. O ciclo de treinamento compreendeu um total de oito encontros por ciclo e envolveu a participação de dois colaboradores do setor de controle. O objetivo desse treinamento foi capacitar a equipe para compreender e aplicar as novas regras de contratação estabelecidas pelo RCA. Essa capacitação é crucial para garantir que a equipe esteja bem informada sobre os procedimentos de contratação atualizados e possa desempenhar seu papel de monitoramento e controle de forma eficaz.