

Relatório de Controle Interno 2024

Departamento Regional do Amapá

1º Trimestre - 2024

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.....	6
3.1	Desempenho da Infraestrutura de TI	6
3.2	Gestão de Segurança da Informação	6
3.3	Suporte e Atendimento ao Usuário	7
3.4	Desenvolvimento de Sistemas e Aplicações	8
3.5	Área de Processos	9
3.6	Projetos Estratégicos	9
3.7	Desafios e Oportunidades.....	10
3.8	Próximos Passos	10
4.	GERENCIAMENTO DE RISCOS.....	11
5.	PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE.....	13
5.1	Plano de Comunicação e Sensibilização.....	14
6.	POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E NORMATIVOS.....	15
7.	COMPETÊNCIAS E TREINAMENTO.....	16

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo principal apresentar uma visão abrangente da estrutura de controles internos do Serviço Social da Indústria do Amapá - SESI/AP, evidenciando as ferramentas e práticas adotadas para garantir a regularidade nos processos operacionais e de gestão.

Sob a determinação da Alta Direção, foram implantados mecanismos eficientes para assegurar o adequado exercício das ações de prestação de contas, transparência nas transações e tratamento ético junto às partes interessadas. Destaca-se que tais mecanismos, incluindo liderança, estratégias e elementos de controle, são cruciais para o direcionamento e monitoramento da gestão institucional, promovendo uma atuação alinhada com as diretrizes da política de gestão e atendendo às demandas da sociedade de forma responsável.

Além disso, é objetivo deste relatório incentivar uma relação colaborativa e democrática entre todas as partes interessadas, visando o constante aprimoramento dos processos institucionais. A interação com órgãos de controle, clientes, terceiros, setores internos e colaboradores é fundamental para fortalecer a governança corporativa e promover a excelência em nossas operações.

Durante o primeiro trimestre de 2024, foram desenvolvidas diversas ações em apoio ao fortalecimento do Programa de *Compliance* e Gestão de Riscos. Estas ações serão detalhadas ao longo deste relatório, que servirá como instrumento essencial para o acompanhamento contínuo das atividades ao longo do ano.

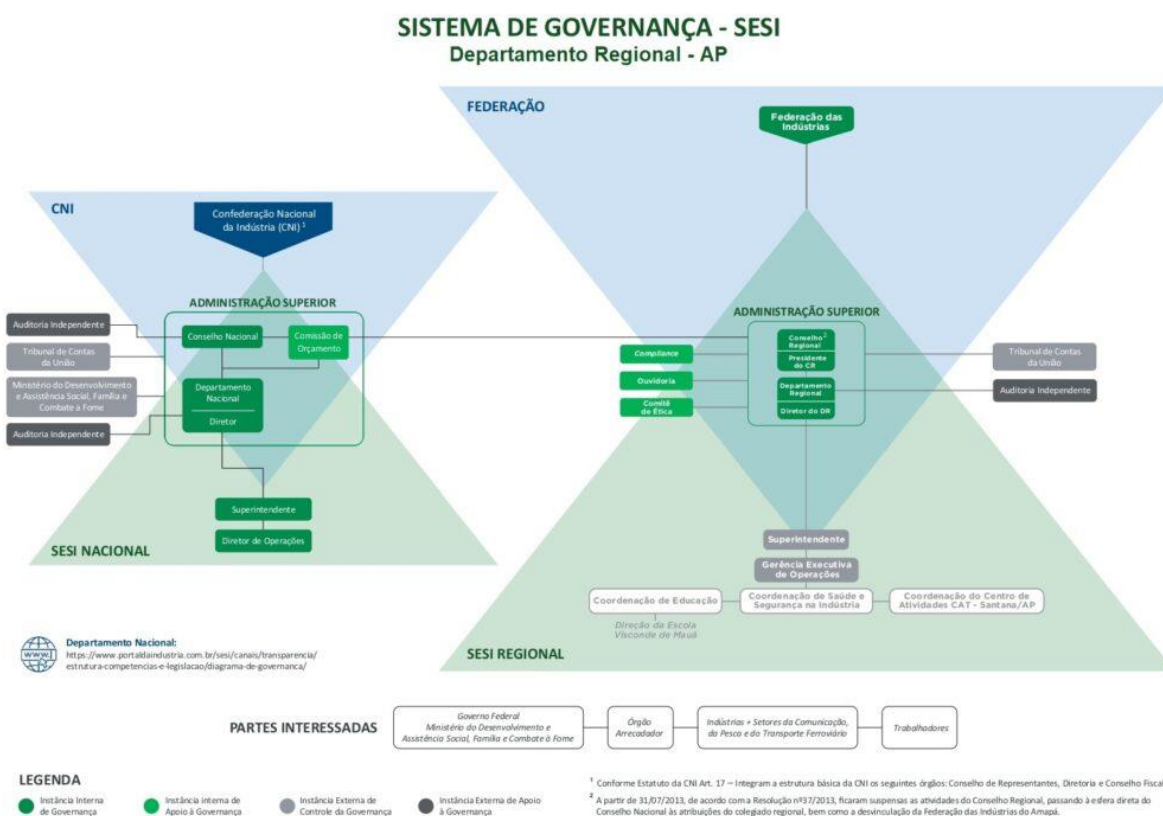
Por fim, este sumário executivo fornece uma visão panorâmica das principais diretrizes e objetivos abordados neste relatório, oferecendo uma base sólida para a compreensão do contexto e dos resultados apresentados nas seções subsequentes.

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 do trabalhador, fomentando a competitividade da indústria no Amapá.

Em virtude da intervenção pela qual passa, consoante 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 dirigido 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, como entidade jurídica de direito privado, responsável pela gestão de recursos públicos provenientes de contribuições parafiscais, está sujeito à fiscalização dos órgãos de controle externo. É uma obrigação fundamental prestar contas do resultado de suas ações a essas instâncias reguladoras.

Nesse contexto, a Coordenação de Controle e *Compliance* desempenha um papel crucial como

interlocutora nos assuntos relacionados aos Órgãos de Controle Externo. Buscamos, de forma constante, garantir uma relação próxima e transparente por meio de um canal de comunicação aberto e contínuo. Isso permite uma melhoria dos processos internos e práticas de *Compliance* e Integridade, assegurando o suporte eficaz às demandas recebidas e a transparência em todas as atividades de gestão.

O SESI/AP se empenha em manter um relacionamento harmonioso com os Órgãos de Controle, comprometendo-se a cumprir integralmente os normativos estabelecidos, atender às demandas e implementar ações para seguir as orientações emanadas por essas instâncias. Nosso objetivo primordial é garantir a total conformidade com as recomendações e/ou determinações dos órgãos de controle, assegurando assim a aprovação de todas as Prestações de Contas submetidas.

No 1º Trimestre de 2024, não houve registro de ocorrências por parte dos órgãos de Controle Externo. Ressaltamos que o SESI/AP mantém um acompanhamento diligente, estando pronto para atender a quaisquer solicitações de informações que possam surgir.

2.2 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SESI/AP atende às determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). No exercício de 2020, o referido tribunal editou a Instrução Normativa n.º 84/2020, estabelecendo novas normas de organização e apresentação das prestações de contas dos responsáveis pela Administração Pública Federal, que foram 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 2023, 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 foi elaborado pela Área de Planejamento e Orçamento. Em razão desta Instituição estar sob o regime de intervenção, a apreciação e aprovação do referido instrumento não foi realizada pelo Conselho Regional, mas sim, diretamente pelo Conselho Nacional, que o fez, por meio da Resolução n.º 0024/2024 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.

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Este tópico destina-se a fornecer uma visão abrangente das atividades e desempenho da Coordenação de Tecnologia da Informação (TI) no período de janeiro a março de 2024. Durante este trimestre, a equipe de TI concentrou-se na entrega eficiente de serviços, garantindo a estabilidade, segurança e eficácia dos sistemas de informação utilizados pela organização.

3.1. Desempenho da Infraestrutura de TI:

Durante o trimestre, a infraestrutura de TI manteve-se estável e operacional, com uma disponibilidade média de 97.8%. Foram realizadas manutenções preventivas regulares para garantir o bom funcionamento dos servidores, redes e outros componentes essenciais da infraestrutura, todas essas informações são baseadas em métricas e monitoradas diariamente pelos NOC (*Network Operation Center*) da Coordenação de Tecnologia da Informação.

SRV-APP-ORQUESTRA	SRV003 - ARQUIVOS	SRV-KAV	SRV-ARQUIVOS - CTIC	SRV-ZBX-APP	SRV-REDMINE-DASHVIEW	SRV-ZBX-DB	SRV-REDMINE-1
UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP
54 d 20:16:40	72 d 03:10:11	5 d 20:16:10	22 d 19:01:44	1 d 00:52:37	137 d 02:57:18	29 d 19:06:33	137 d 02:57:45
SRV-HOMOLOGOTOTVS	SRV-VEAM	SRV-PRINT	SRV-NPS	SRV-PLANIN	SRV-ZBX-WEB	SRV-DCS	SRV-BACKUP PROXY01 - DC
UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP
11 d 17:47:16	99 d 17:22:04	72 d 03:11:51	1 d 17:05:34	4 d 23:56:02	19:36:26	63 d 19:33:10	105 d 02:06:35
SRV-TOTVS	SRV-ORQUESTRA-HOMOLOG	SRV-CATRACA-API	SRV-SPE	SRV-CAROL	SRV-DOCKER	SRV-OBSERVATORIO	SRV-BACKUP PROXY02 - DC
UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP
13 d 04:00:49	64 d 18:18:23	71 d 17:05:46	78 d 23:28:38	61 d 00:05:31	1 d 01:36:07	5 d 23:32:27	105 d 01:58:31
SRV-TOTVS-JOB	SRV-SOBD	SRV-ZEUSEXTRACTOR	SRV-SOLLUSWEB	SRV-DC	SRV-TOTVS04	SRV-GENESIS	SRV-APACHE GUACAMOLE
UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP	UP
13 d 03:56:02	127 d 22:06:17	1 d 14:05:33	132 d 00:05:04	5 d 20:15:40	33 d 13:46:54	1 d 17:10:08	4 d 19:48:15

Imagem 01 - Exibição dos servidores com a sua disponibilidade de serviços

3.2. Gestão de Segurança da Informação:

A segurança da informação permaneceu como uma prioridade central. Foram implementadas medidas adicionais de segurança, incluindo atualizações de *software*, políticas de acesso e conscientização dos funcionários. Não foram relatados incidentes de segurança significativos durante o período.

Dentre as ações foi realizada a implementação da ferramenta *Siem XDR Wazuh*, essa que é uma plataforma de monitoramento de segurança de código aberto projetada para ajudar o SESI/AP Amapá a detectar, analisar e responder a ameaças e incidentes de segurança em tempo real.

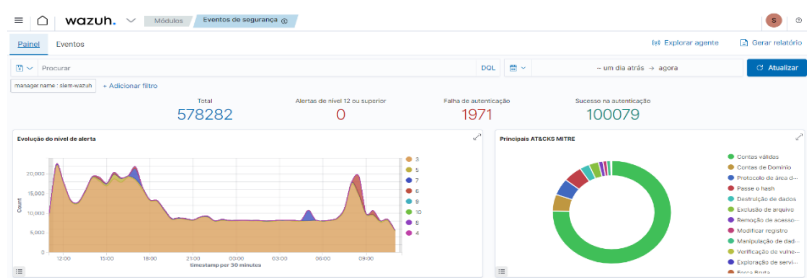


Imagem 02 – Exibição dos servidores na plataforma Wazuh

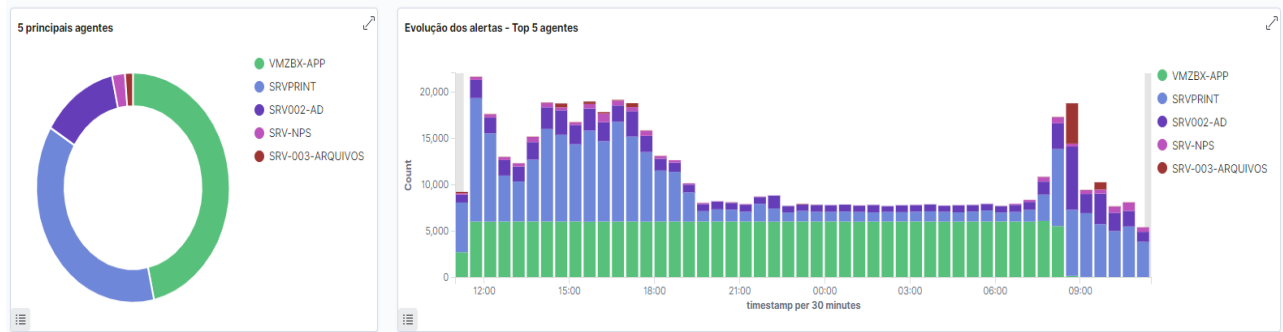


Imagem 03 – Exibição de alertas na plataforma Wazuh

No primeiro trimestre, foi realizado uma campanha com os colaboradores do SESI/AP sobre o tema segurança digital, pois entendemos que é uma responsabilidade de todos. Com o aumento das atividades online, é crucial estar ciente das ameaças digitais que podem comprometer nossa segurança e privacidade.

A campanha de conscientização visou educar, capacitar e proteger a identidade do colaborador, contra-ataques cibernéticos, além de apresentar o canal de comunicação para reporte de situações que envolvem esse tema.

Você sabe como reconhecer e reagir às ameaças digitais?

A todo momento, criminosos tentam roubar informações pessoais e corporativas para golpes.

Saiba como identificar as principais ameaças e como reportá-las adequadamente:

	O que é	Exemplo	Dica
	Phishing	E-mail fraudulento e atrativo para coletar informações.	Evite baixar anexos ou clicar em links de remetentes desconhecidos.
	Vishing	Roubo de informações através de ligações telefônicas.	Desligue e verifique canais oficiais ao receber ligação suspeita ou desconhecida.
	Smishing	SMS com links maliciosos para realização de fraudes, a partir de números falsos ou não corporativos.	Verifique erros de português e evite clicar em links de SMS de remetentes desconhecidos.

Como reportar ameaças digitais?

Diante de qualquer suspeita, sinalize. Contate a Coordenação de TI para tomar medidas adequadas enviando um e-mail para service.desk@sesisenaiap.org.br.

ap.senai.br | ap.sesi.org.br

 SENAI Amapá | SESI Amapá

Imagem 04 – Campanha de Conscientização

COMUNICADO

Por acaso, sua senha é "senha"?

Só no ano passado, as perdas globais causadas por ataques cibernéticos ficaram em torno de US\$ 6 trilhões, segundo a União Internacional de Telecomunicações (UIT).

A Coordenação de Tecnologia da Informação do SESI e SENAI AP, finalizou no dia 26/11/2023 a implementação do projeto Office 365 para todos os seus colaboradores e aplicou política de senha segura e a utilização de MFA (identificação por dois fatores), seguindo as orientações da empresa Global Advisor, empresa que presta consultoria em Segurança da Informação, a aplicação é visando uma melhor segurança para os serviços de e-mails e demais serviços Microsoft.

Desde o dia 01/09/2023 os padrões de senhas exigidos pelas instituições SESI e SENAI AP são:

- Mínimo 8 caracteres (A-Z);
- Dígitos de base 10 (0 a 9);
- Não alfabéticos (por exemplo: !, \$, %, &);
- Alteração de senhas a cada 2 meses;
- Senhas anteriores não são aceitas.

Para ter mais uma motivação na sua mudança de senhas, confira, na imagem a velocidade que um computador levaria para descobrir sua senha seguindo os parâmetros abaixo:

Complexidade	Aprox. tempo de descoberta	Mínimo de caracteres	Mínimo de caracteres + caracteres especiais	Mínimo de caracteres + caracteres especiais + caracteres numéricos
1	1 hora	1 caract.	1 caract.	1 caract.
2	1 hora	2 caract.	2 caract.	2 caract.
3	1 hora	3 caract.	3 caract.	3 caract.
4	1 hora	4 caract.	4 caract.	4 caract.
5	1 hora	5 caract.	5 caract.	5 caract.
6	1 hora	6 caract.	6 caract.	6 caract.
7	1 hora	7 caract.	7 caract.	7 caract.
8	1 hora	8 caract.	8 caract.	8 caract.
9	2 meses	9 caract.	9 caract.	9 caract.
10	1 hora	10 caract.	10 caract.	10 caract.
11	1 dia	11 caract.	11 caract.	11 caract.
12	3 semanas	12 caract.	12 caract.	12 caract.

Por fim, não compartilhe suas senhas com ninguém, em hipótese alguma.

Em caso de dúvidas enviar e-mail para: service.desk@sesisenaiap.org.br

ap.senai.br | ap.sesi.org.br

 SENAI Amapá | SESI Amapá

Imagem 05 – Campanha de Conscientização

3.3. Gestão de Segurança da Informação:

A equipe de suporte técnico prestou assistência contínua aos usuários, garantindo tempestividade de resposta e soluções eficazes para quaisquer problemas relatados. O índice de satisfação do usuário permaneceu alto, com uma média de 79% de *feedback* positivo. Entre o período de 01/01 a 27/03/2024 houve um total de 196 chamados em nosso *service desk*.

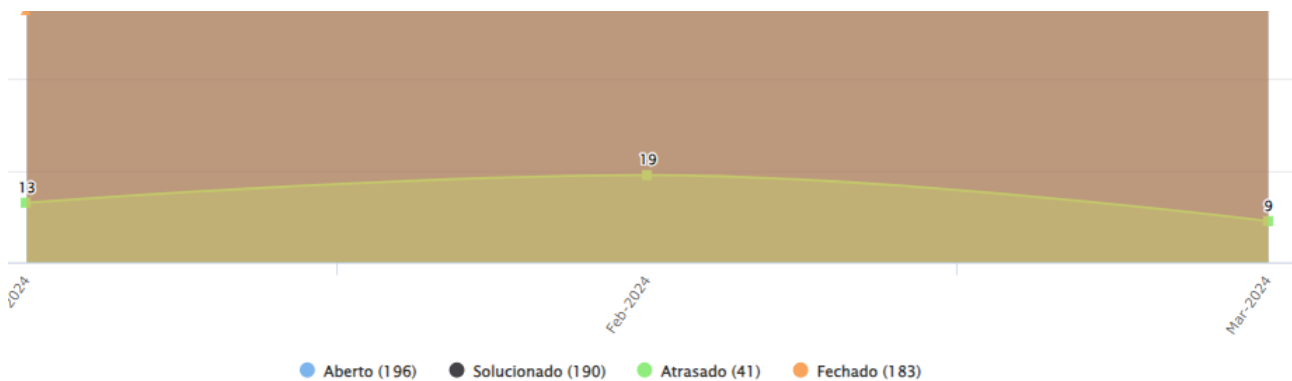


Imagem 06 – Gráfico de chamados abertos pelos usuários

Dentre os serviços mais solicitados por parte dos usuários, destacamos os pedidos de verificação de imagens no Circuito Fechado de Televisão, em específico da Escola Visconde de Mauá.

3.4. Desenvolvimento de Sistemas e Aplicações:

Durante o 1º Trimestre, foram desenvolvidas e implementadas diversas melhorias nos sistemas e aplicações existentes, visando aumentar a eficiência operacional e a experiência do usuário. Novas funcionalidades foram introduzidas para atender às demandas em evolução, dos diversos setores da organização.

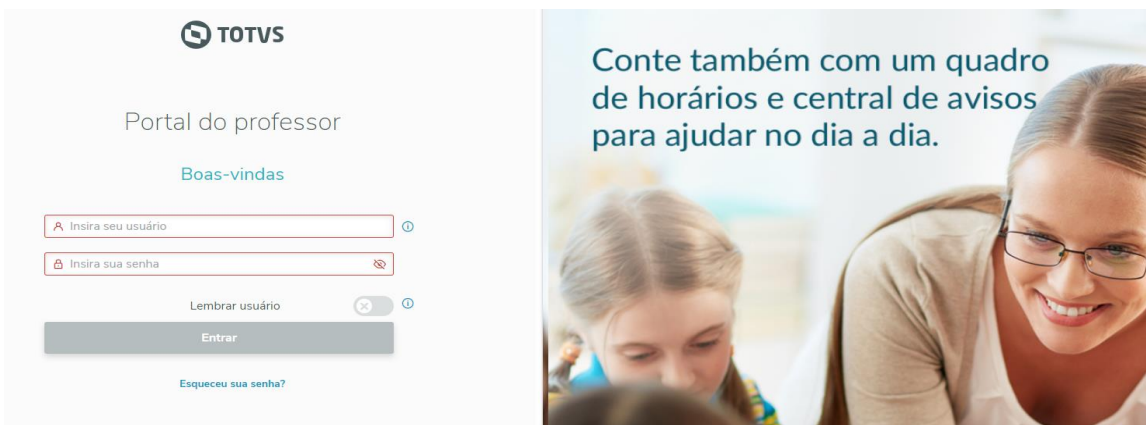


Imagem 07 – Novo portal docente SESI e SENAI

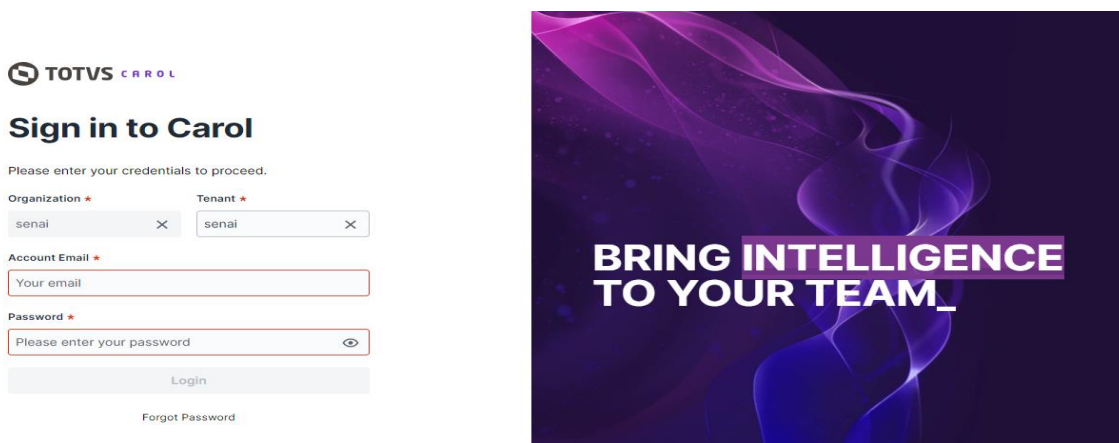


Imagem 08 – Sistema Carol – Evasão de alunos do SENAI

3.5. Área de Processos:

No 1º Trimestre, a equipe de mapeamento de processos de serviços trabalhou para aprimorar nossas operações, impulsionando a eficiência e a excelência em cada etapa do caminho, no que tange a automatização dos processos por áreas. Por meio de uma abordagem meticulosa e colaborativa, identificamos áreas de melhoria, otimizamos fluxos de trabalho e implementamos soluções inovadoras para atender às demandas nossos clientes internos no SESI/AP, destacam-se as entregas de:

- Automatização do Processo de Comunicação;
- Automatização do Processo de Termo de Referência;
- Integração SGE e ERP Dynamics.

Com automatização dos processos listados o SESI/AP passou a ter ganhos em: eficiência, redução de erros, escalabilidade e análise de dados a partir das solicitações via sistema.

3.6. Projetos Estratégicos:

Os projetos estratégicos de TI continuaram avançando de acordo com o planejado em nosso PDTI (Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação). Destacam-se neste primeiro trimestre as realizações abaixo:

3.6.1. Criação de Procedimentos Operacionais Padrão:

- PDTI: Plano Diretor de Tecnologia da Informação – 2024;
- Gestão de usuários e acesso aos sistemas informatizados do SESI-SENAI-DR/AP;
- Acesso e utilização do armazenamento em nuvem.

3.6.2. Continuidade do projeto de modernização da infraestrutura de TI, em conjunto com as áreas de Coordenação de Tecnologias Educacionais do SESI-SENAI-DR/AP, iniciamos os processos para:

- Aquisição de workstations (SESI 40 unidades);
- Controle de acesso com leitura facial (SESI-SENAI-DR/AP); e
- Manutenção de *nobreaks*.

3.6.2. Entrega de demandas nos Portais da Transparência e Portal TCU:

- Orçamento e execução orçamentária – rateio de despesas.

Além de migração para a nuvem de determinados sistemas, a viabilidade e implementação de

sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) junto a coordenação de mercado, implementação de plataforma de *omnichannel* junto as áreas de negócios, criação de site para escola Visconde de Mauá, junto a gerência de educação do SESI, implementação da sala de *videowall* e a atualização da infraestrutura de rede para suportar futuras expansões.

3.7. Desafios e Oportunidades:

Apesar dos sucessos alcançados, identificamos desafios contínuos, como a necessidade de investimentos adicionais em segurança cibernética e a capacitação da equipe para acompanhar as novas tecnologias emergentes. No entanto, esses desafios também representam oportunidades para fortalecer ainda mais a infraestrutura e os serviços de TI da organização.

3.8. Próximos Passos:

Para o próximo trimestre, planejamos seguir com foco na melhoria contínua dos serviços de TI, incluindo a expansão da capacidade da infraestrutura, a implementação de medidas adicionais de segurança e o lançamento de novos projetos. As informações e ações constantes neste relatório refletem o compromisso da Coordenação de Tecnologia da Informação com a excelência operacional e a entrega de serviços de alta qualidade.

4. GERENCIAMENTO DE RISCOS

O Gerenciamento de Riscos é uma prática essencial para organizações que buscam operar de forma eficiente e sustentável em um ambiente cada vez mais complexo e dinâmico. A norma ABNT NBR ISO 31000 define princípios e diretrizes para a implementação de um sistema eficaz de gestão de riscos, proporcionando uma estrutura robusta para identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos que podem afetar a realização dos objetivos organizacionais, que tem os seguintes benefícios:

Benefícios da gestão de riscos

 <p>OBJETIVO</p> <p>Aumento da probabilidade do SESI-SENAI/AP alcançar suas metas estabelecidas.</p>	 <p>IDENTIFICAÇÃO</p> <p>Oportunidades e ameaças são identificadas com mais facilidade.</p>	 <p>GOVERNANÇA</p> <p>Melhora e promove a adequada Governança nas entidades.</p>	 <p>CONFIANÇA</p> <p>Aumenta a confiança e a credibilidade do SESI-SENAI/AP com os "stakeholders" as partes interessadas.</p>	 <p>PREVENÇÃO DE PERDAS</p> <p>Aumenta o controle e a gestão de incidentes.</p>	 <p>TOMADAS DE DECISÃO</p> <p>Cria e define informações confiáveis para melhor tomada de decisão e planejamento do SESI-SENAI/AP.</p>
--	---	--	---	---	---

Fonte: CCOM-SESI/AP

Durante o ano de 2023, o SESI/AP dedicou esforços significativos para fortalecer seu processo de Gestão de Riscos, alinhado aos preceitos dos normativos. Foram realizadas ações como atualização de normativos, capacitação das equipes, revisão do sistema de gestão de riscos e alinhamento com as mais recentes legislações e diretrizes relacionadas ao *compliance*. Essas iniciativas visaram garantir que a instituição estivesse adequadamente preparada para identificar, avaliar e mitigar os riscos em todas as suas operações, assim como recomenda o processo de gestão de riscos.



Fonte: CCOM-SESI/AP

Para o ano de 2024, o SESI/AP reafirma seu compromisso com a excelência em Gestão de Riscos, mantendo-se atento às mudanças no ambiente externo e interno que possam impactar suas atividades. A instituição continuará seguindo os princípios da ISO 31000 e buscará aprimorar constantemente seu processo de gerenciamento de riscos, promovendo uma cultura organizacional voltada para a prevenção e mitigação de ameaças.

Nesse 1º Trimestre de 2024, foi o momento de ouvir as áreas envolvidas na Gestão de Riscos, a fim de constatar possíveis melhorias operacionais, administrativas ou sistêmicas, relacionadas ao processo, a fim de proporcionar maior engajamento e participação de todos no programa de Compliance.

A pesquisa de opiniões e sugestões trouxe a baila algumas oportunidades importantes, que envolveu desde alterações de alguns pontos focais para garantia da eficiência no acompanhamento e controle, coleta de dúvidas sobre a temática e ainda, sobre a usabilidade do atual sistema utilizado no processo.

Após minuciosa análise técnica e amplas discussões, concluiu-se que há necessidade de implementações voltadas apenas a melhorias na operação, no qual já estão sendo realizadas, com previsão de entrega até final de 2024.

Outra ação inicial realizada foi a análise da Matriz de Riscos, com propósito de levantar dados, escalonando por prioridades e níveis de criticidade, ensejando otimizar a agenda de atuação da Coordenação de Controle e *Compliance* junto as áreas.

As 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, ao longo dos últimos anos, trilha uma jornada rumo à integridade institucional, pautada em seu Programa de Compliance e nas diretrizes estabelecidas pela Resolução CN-SESI 049/2019. Desde a sua concepção até os dias atuais, o compromisso com a conformidade e a transparência é a espinha dorsal das operações desta instituição.

Durante os anos de 2022/2023, uma série de ações informativas foram empreendidas para disseminar o conhecimento sobre as estratégias de governança em conformidade com o Programa de Compliance. Foram realizados eventos, além da divulgação de ferramentas e documentos instrutivos, visando garantir que todos os colaboradores compreendessem e adotassem as práticas de conformidade em suas atividades diárias.

Nesse período, foram estabelecidas as bases sólidas do Programa de Compliance, priorizando a disseminação do conhecimento e das práticas relacionadas às políticas de conformidade, marcando uma fase crucial, onde o foco foi na implementação efetiva dessas políticas, garantindo que todos os colaboradores compreendessem e adotassem as práticas de conformidade.

Em 2024, o SESI/AP não apenas busca manter, mas também fortalecer e aprimorar continuamente o Programa de *Compliance*. Novas ideias, ações e inovações estão sendo exploradas para disseminar ainda mais o programa entre os colaboradores e demais partes interessadas, garantindo sua efetividade e relevância contínuas no ambiente organizacional. Com isso, estamos cumprindo com nossas obrigações legais e também construindo um ambiente organizacional ético, sustentável e confiável.

Além de aprimorar nossos processos internos, reconhecemos a importância de uma comunicação visual eficaz para transmitir nossos valores e compromissos. Considerando isso, estamos explorando a incorporação de elementos visuais em nossos materiais de treinamento e comunicação, visando aumentar o engajamento e a compreensão de nossos colaboradores.

No 1º Trimestre de 2024, intensificamos nossos esforços na consolidação do Programa de *Compliance* e Gestão de Riscos. Em parceria com outras áreas, elaboramos um novo Plano de Comunicação e Treinamento, para reforçar o conhecimento acerca das ferramentas disponíveis para disseminar temas relacionados ao programa, Comitê de Ética, Comissão de LGPD, Ouvidoria, dentre outros

A Coordenação ainda deu continuidade na divulgação das Pílulas da Integridade, tratando dos seguintes temas: Dia Internacional da Proteção de Dados, Comitê de Ética x Ouvidoria x SAC x CCON e, Equidade e Inclusão em homenagem ao mês da mulher.

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

- Jornada Pedagógica do SESI/AP. Essa participação ofereceu uma oportunidade para divulgar as iniciativas da CCON aos colaboradores da área educacional, além de fornecer um ambiente propício para discussões e debates significativos;
- Durante todo o mês de janeiro e início do mês de fevereiro, a CCON participou semanalmente das Salas Virtuais conduzido pelo Departamento Nacional para tratar sobre a Prestação de Contas do TCU;
- Reunião da Rede Nacional Colaborativa de *Compliance*, sendo fundamental para fomentar a troca de conhecimentos e experiências entre profissionais da área, fortalecendo a colaboração e aprimorando as práticas de integridade em todos os departamentos do país.

5.1 Plano de Comunicação e Sensibilização

A principal finalidade do Plano de Comunicação e Sensibilização é assegurar que os stakeholders ampliem sua compreensão sobre as políticas de *compliance* e os princípios de integridade, contribuindo para o funcionamento de uma instituição mais íntegra. A implementação deste plano teve início em fevereiro de 2024 e suas ações estão programadas para se estender até dezembro de 2024.

Nesta etapa de comunicação e sensibilização, o plano visa a execução de ações direcionadas para o aprimoramento dos conhecimentos e práticas de *compliance*, bem como para aprofundar a compreensão das normativas e fortalecer a cultura de integridade que o programa busca instaurar na Instituição. Este processo evoluirá ao longo do ano, adaptando-se às necessidades e desafios que surgirem, visando sempre a excelência no cumprimento das diretrizes éticas e legais.

Durante o 1º Trimestre, a Coordenação de Controle e *Compliance* demonstrou um envolvimento ativo em reuniões e discussões diretas com a Alta Administração e gestores, em resposta às recentes mudanças no setor. Essas mudanças visam uma reestruturação e a definição de novas ações para aprimorar o programa. O papel desempenhado nessas interações foi fundamental para fortalecer o comprometimento e o apoio à iniciativa de *Compliance* da organização.

6. POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E NORMATIVOS

As Políticas, Procedimentos e Normativos desempenham um papel crucial no contexto do controle interno. Sua finalidade é estabelecer as diretrizes operacionais, os processos e as práticas que regem o funcionamento da instituição. Eles são essenciais para promover a consistência, padronização e transparência nas operações, além de assegurar o cumprimento das leis, regulamentos e padrões éticos aplicáveis.

Ao longo deste relatório, examinaremos como o SESI/AP utiliza esses documentos normativos para aprimorar sua gestão, fortalecer sua cultura organizacional e promover o alcance de seus objetivos estratégicos. Entender a importância e a função dessas políticas e procedimentos é fundamental para garantir uma governança eficaz e sustentável na instituição.

O SESI/AP dispõe de uma variedade de documentos normativos destinados a estabelecer as diretrizes operacionais da organização, com o objetivo de aprimorar continuamente sua gestão.

Durante todo o ano de 2023, houve um compromisso constante com o acompanhamento e a aplicação desses documentos, desde a criação até a atualização e revogação de documentos, garantindo sua adequação às necessidades em evolução da Instituição.

Seguindo esses princípios, no 1º Trimestre de 2024, foram mantidas as ações regulares, com foco na implementação de melhorias e na atualização ou criação de políticas, normativos e procedimentos. Algumas das ações realizadas incluem:

- Atualização do Procedimento Operacional Padrão de Transportes;
- Análise do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2024, que é uma ferramenta estratégica de gestão que desempenha um papel fundamental no direcionamento e na organização das atividades relacionadas a TI;
- Análise do Manual do Aluno do SESI Esporte, que servirá como material orientativo para os clientes das atividades esportivas;
- Criação de Procedimento Operacional Padrão de Acesso e utilização do armazenamento em nuvem, que tem como objetivo orientar os colaboradores sobre a solicitação de acesso e utilização do serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos eletrônicos em nuvem, de forma segura e eficiente, para atividades relacionadas às necessidades de trabalho, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados.

7. COMPETÊNCIAS E TREINAMENTO

A capacidade de uma empresa em alinhar as habilidades e conhecimentos de seus colaboradores com as demandas do mercado e os objetivos estratégicos da organização é fundamental para garantir sua relevância e sucesso a longo prazo.

Nesta seção, exploraremos a importância da comunicação e treinamento, destacando como essas iniciativas podem impulsionar o desempenho individual e coletivo, promover a inovação, fortalecer a cultura organizacional e aumentar a competitividade no mercado.

Ao entender a relevância de desenvolver e aprimorar as competências dos colaboradores por meio de treinamentos e programas de capacitação é possível se posicionar de forma mais estratégica e adaptável diante das mudanças no cenário econômico, tecnológico e social. Portanto, investir nessas áreas não apenas beneficia os colaboradores individualmente, mas também contribui significativamente para o sucesso e a sustentabilidade do negócio como um todo.

As capacitações promovidas pelo SESI/AP têm como objetivo estabelecer diretrizes, aprimorar procedimentos e elevar as competências dos colaboradores, visando alinhar seu desenvolvimento com a missão da instituição e atender aos planos de comunicação e treinamento, sendo componentes essenciais do Programa de *Compliance*.

A instituição prioriza o estímulo e o apoio à educação dos colaboradores, reconhecendo que esse investimento é fundamental para alcançar seus objetivos, processos e negócios com maior eficiência e qualidade. Um exemplo significativo desse incentivo é a Universidade Corporativa da Indústria - Unindústria, que oferece uma vasta biblioteca de conhecimentos disponíveis para os membros da instituição.

Além disso, no 1º Trimestre de 2024, a coordenação demonstrou um sólido compromisso com o desenvolvimento e a capacitação de sua equipe, visando fortalecer ainda mais a eficácia de seus processos de monitoramento e conformidade.

Destaca-se nesse início de ano a participação de dois colaboradores da coordenação nos cursos de *Compliance Anticorrupção* e *Investigações Internas Corporativas* oferecidos pelo Departamento Regional do SESI/AP. O objetivo desses cursos é aplicar os conhecimentos adquiridos na melhoria contínua dos processos monitorados pela área, além da possibilidade de disseminar o conhecimento adquirido entre os demais colaboradores. Ademais, essa participação é fundamental para garantir que a equipe esteja atualizada com as melhores práticas em *compliance*.

Frederico Lamego

Diretor Regional do SESI/SENAI-DR/AP

Regiane Machado

Superintendente Corporativo do SESI/SENAI-DR/AP

Alyne Vieira

Superintendente do SESI-DR/AP

Jean Alves

Diretor Jurídico Corporativo (DJUR)

Equipe de elaboração – Coordenação de Controle e *Compliance* (CCON):

Alzira Silva Andrade

Dieneg Silva de Assis

Leilane de Pádua Carmo dos Santos