

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

4º TRIMESTRE 2022

SENAI
DEPARTAMENTO REGIONAL



SENAI
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2. GOVERNANÇA E CULTURA	3
2.1. Relacionamento com Órgãos de Controle Externo	3
2.2. Prestação de Contas e Relatório de Gestão	5
3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	6
4. GERENCIAMENTO DE RISCOS	7
5. GOVERNANÇA E COMPLIANCE	9
5.1. Implantação do Programa de Governança e Compliance	9
5.2. Comitê de Ética	10
5.3. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD	10
6. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS	11
7. COMPETÊNCIA E TREINAMENTOS	12
8. CANAIS DE ATENDIMENTO	12

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existentes no Departamento Regional do SENAI Pernambuco 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. Serão também apresentadas as demais ações adotadas que contribuíram para o fortalecimento da Governança Corporativa, do Compliance e da Gestão de Riscos.

É oportuno salientar que durante o exercício de 2021, de forma semelhante ao de 2020, houve desafios de ordem operacional, econômica e financeira, causados pela crise mundial sanitária decorrente da Covid-19. Seus impactos trouxeram ao SENAI/PE a necessidade de atuar de forma condizente ao cenário e, também, de buscar o cumprimento das metas acordadas nos planos de ação previstos, com a devida diligência na gestão dos recursos aplicados, quanto à manutenção, no monitoramento e ao aperfeiçoamento dos controles internos.

Como forma de fortalecer a Governança Corporativa e os controles internos, houve a implantação do Programa de Compliance no ano de 2021, além da participação na Rede Colaborativa de Compliance, coordenada pelo Departamento Nacional, onde são realizados fóruns para debates e consultas de temas relativos a um ambiente de compliance e integridade, a disseminação de práticas colaborativas de projetos em rede e a divulgação das melhores práticas de controles, em razão das percepções da sociedade em relação ao SENAI.

Para o exercício de 2022 houve a ampliação do Programa de Compliance sobre o âmbito da governança, sendo essa um grande guarda-chuva que abarca também práticas de integridade, compliance, gestão e riscos e monitoramento e controle.

2. GOVERNANÇA E CULTURA

2.1. Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

Em razão da titularidade da contribuição compulsória, cada órgão que compõe a estrutura do SENAI, considerando que são autônomos entre si, deve prestar contas individualmente do resultado final de suas ações ao Tribunal de Contas da União - TCU, que pode contar com o apoio da Controladoria Geral da União - CGU, 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. Nessa linha, importante anotar, é que o TCU se posiciona como uma instância externa de apoio à governança do SENAI/PE.

Baseado na premissa que preconiza o fortalecimento da estrutura de controles internos, o SENAI/PE, quando faz o monitoramento junto às suas áreas internas responsáveis pelos processos, considera as recomendações, assim como adota as determinações que lhe são dirigidas pelo controle externo. O objetivo é promover o alinhamento necessário para otimizar a implementação de melhorias no ambiente institucional.

Como prática fundamental para a melhoria contínua do ambiente de controle, das práticas de Compliance e da integridade e transparência de seus atos de gestão, o SENAI/PE mantém estreito relacionamento com o TCU, no sentido de avaliar as recomendações expedidas por esse órgão de controle, bem como de monitorar os planos de ação elaborados por seus gestores com vistas aos esclarecimentos necessários àquela Corte.

Ao longo de 2022 o SENAI/PE atendeu prontamente as requisições de prestação de informações sobre a gestão e os resultados da Entidade; tanto aos órgãos de controle e regulação, por meio da fiscalização contínua do TCU, e solicitações específicas; quanto para a transparência ativa nos sítios da Transparência e Prestação de contas e a transparência passiva em atendimento à Lei de Acesso à Informação. Também foram aprimorados os processos, sistemas e páginas de disponibilização de dos dados a fim de garantir a tempestividade e integridade das informações disponibilizadas.

Foram finalizados os trabalhos referentes à auditoria nº 951594, realizada pela Controladoria Geral da União – GCU, que teve por objetivo avaliar a gestão de contratos de terceirização de serviços de limpeza e de vigilância, firmados nos exercícios 2020 e 2021. Do respectivo relatório de auditoria constam 04 (quatro) recomendações:

1. Definir e adotar padrões de organização processual que privilegiem a sequência numérica das páginas de cada documento, bem como a apresentação segundo a ordem cronológica dos atos administrativos praticados.

Prazo de atendimento: 31/12/2022.

Atendido dentro do prazo estipulado

2. Promover a normatização interna do processo de planejamento da contratação, detalhando, em especial, os seguintes aspectos: (a) levantamento de necessidades, evidenciando as etapas da discussão e consolidação de informações das unidades demandantes; (b) variáveis norteadoras do dimensionamento das equipes e postos de trabalho; (c) avaliação da adequabilidade de exigência de garantia contratual, considerando a complexidade do objeto; (d) indicadores de desempenho relevantes e úteis como instrumentos capazes de orientar e auxiliar o trabalho de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados.

Prazo de atendimento: 30/07/2023.

3. Promover a normatização interna do processo de seleção do fornecedor, detalhando, em especial, os seguintes aspectos: (a) definição de parâmetros para análise da exequibilidade de itens de custo como lucro, administração central e mobilização; (b) realização de revisão de propostas quando houver nova CCT aprovada para as categorias que se pretende contratar, de forma contemporânea à apresentação das planilhas de formação de preços à comissão para análise.

Prazo de atendimento: 30/07/2023.

4. Promover a normatização interna do processo de gestão e fiscalização contratual, detalhando, em especial, os seguintes aspectos: (a) planejamento das ações; (b) critérios

para direcionamento dos esforços; (c) metodologia de trabalho; (d) padrões de documentos para registro das observações efetuadas; (e) pareceres ou relatórios de fiscalização sobre a regularidade, integralidade e qualidade dos serviços prestados; (f) destinatários dessas peças técnicas produzidas; (g) rotina administrativa por meio da qual se estabeleça o encerramento de cada período de apuração e a conferência da completude da documentação necessária ao processo de validação da prestação dos serviços como condição para o processamento dos pagamentos; (h) verificação da conformidade dos prazos de cumprimento das obrigações sociais e previdenciárias; e (i) fomento ao exercício do acompanhamento contratual, utilizando de instrumentos de planejamento, execução, registro e comunicação, sem prejuízo de integrar as informações trazidas pelos meios já utilizados pela entidade, como imagens de CFTV, inspeções e aplicativos de mensagens.

Prazo de atendimento: 30/07/2023.

2.2. Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SENAI atende as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). No exercício de 2020, o Tribunal editou a Instrução Normativa nº 84/2020, estabelecendo novas normas de organização e apresentação das prestações de contas dos responsáveis pela administração pública federal, que vieram a ser estendidas aos serviços sociais autônomos pelo Acórdão 2424/2020, que aprovou a Decisão Normativa 187, cujo objetivo é regulamentar o processo de contas do exercício de 2020 e seguintes.

Para se adequar às novas normas do TCU, que determinam que a prestação de contas deve ser realizada mediante publicação das informações no site oficial da instituição, o SENAI/PE acompanha o plano de ação elaborado e coordenado pelo Departamento Nacional.

Outra adequação realizada, também em atendimento ao TCU, foi a publicação do Relatório de Gestão, a partir do exercício de 2020, no formato de relato integrado. A adoção desse modelo foi impulsionada por uma governança com instâncias envolvendo diferentes níveis hierárquicos.

No exercício de 2021 foi concluída a primeira fase das adequações, que consiste na criação da página intitulada “Prestação de Contas TCU”, no site oficial da Entidade. Além disso, foram realizados aprimoramentos no site da transparência para que as informações que estão disponíveis na página passassem a ser compartilhadas com o site “Prestação de Contas TCU”.

Ademais, foram iniciadas as atividades, com o apoio do Departamento Nacional, voltadas ao planejamento de atividades visando o aprimoramento das páginas “Prestação de Contas” e da “Transparência”, com previsão de finalização para o exercício de 2022, buscando se adequar de forma completa às mencionadas Instrução Normativa nº 84/2020 e Decisão Normativa 187, ambas do TCU.

No primeiro trimestre de 2022 foram implantadas melhorias nos sites da transparência e da prestação de contas, discriminadas em documento orientativo denominado plano de contingência, como, exemplificativamente, a inclusão de informações no módulo dos Canais de Atendimento, da Integridade e das Informações de Dirigentes e Empregados, além da conclusão do cronograma referente à fase 2 do plano de ação, com as atividades sendo executadas

mediante a entrega pelo Departamento Nacional da documentação descritiva, que ocorrerá de forma gradativa durante o exercício.

Diversas informações sobre a entidade são acompanhadas pelo Tribunal mediante o processo TC nº 014.976/2021-8, denominado “Fiscalização Contínua”, que prevê envios trimestrais de informações acerca de Licitações, Contratos, Receitas, Despesas, Transferências de Recursos, Plano de Cargos e Salários, Plano de Contas e Recursos Humanos. Os dados são inseridos via plataforma eletrônica do TCU chamada “Disco Virtual”.

No decorrer de 2022 foram realizadas outras melhorias no site da transparência, com a adaptação para o formato aberto e legível por máquina dos módulos Orçamento e Execução Orçamentária, Gratuidade Regulamentar – Vagas Planejadas e Matrículas Realizadas e Demonstração de Resultados, além da implementação de melhorias no módulo Canais de Atendimento – SAC e Ouvidoria a fim de atender às diretrizes de Acesso à Informação.

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação – TI está estruturada por um conjunto de princípios alinhados às estratégias do SENAI/PE, bem como engajada em cumprir o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que tem, dentre outros, o objetivo de realizar o monitoramento contínuo de todo ambiente de TI e seus respectivos ativos de tecnologia de forma proativa, permitindo a identificação contínua dos riscos e oportunidades de melhorias, contribuindo para o aumento da maturidade institucional quanto à gestão de TI, à conformidade e à melhoria dos aspectos de segurança da informação. A diretriz organizacional de TI visa, então, garantir a sustentabilidade e continuidade dos recursos tecnológicos.

Destacamos as ações realizadas até o terceiro trimestre de 2022 aderentes ao PDTI, a saber:

- Segregação da Equipe em duas grandes áreas, sob a coordenação de dois líderes, com o objetivo de segmentar os esforços e atribuir responsabilidades e competências por perfil profissional e por produto a ser suportado. Ficando a distribuição da seguinte forma:
 - INFRAESTRUTURA e Help-Desk:
 - Help-Desk Nível 1
 - Help-Desk Nível 2
 - Analistas de Infraestrutura Nível 3
 - Sistemas e Desenvolvimento:
 - Sistemas
 - Desenvolvimento
 - Data Science (bancos de dados, DWs e BIs)
- Criação de uma célula de cibersegurança, com o objetivo de desenvolver as ações de segurança da informação, privacidade, controles e processos de TI;
- Aquisição de ferramenta de privacidade: estudo de ferramentas de privacidade para a elaboração de ETP (Estudo Técnico Preliminar) e TR (Termo de Referência) para compor o processo licitatório da ferramenta, tal ferramenta tem por objetivo suportar a área de TI para responder de forma ágil as demandas dos titulares de dados;

- Melhoria da Segurança de Dados: elaboração do TR para a aquisição de solução de Firewall e ferramentas de proteção com o objetivo de reforçar a segurança de dados do ambiente de TI, atividade segue para a fase de mapa de cotação por suprimentos;
- Telefonia na Nuvem: a operação de Call Center foi migrada para a nova solução, a solução de Omnichannel foi implantada e a telefonia de voz das unidades e Casa da Indústria segue conforme cronograma;
- Implantação do Projeto de DW: a implantação da ferramenta de DW segue conforme cronograma;
- Outsourcing de impressão: terceirização das impressoras de todas as unidades, TR finalizado e encaminhado para a fase de mapa de cotação;
- Implantação do Sistema de Monitoramento de Ativos e Infra de TI (PRTG) o que permite o monitoramento de todos ativos e serviços de TI com o objetivo de receber alertas e indicadores para tomada das decisões de forma proativa;
- Implantação do Projeto de Link de dados: visa a melhora do desempenho na comunicação de dados entre a sede e unidades, garantindo alta disponibilidade e aumento de segurança;
- Aquisição de computadores: renovação do parque computacional da instituição visando melhoria na agilidade e desempenho na execução das atividades pelos colaboradores. Os equipamentos foram adquiridos, estão sendo entregues pelo fornecedor e à medida que chegam são preparados pela UCTI e despachados para as unidades;
- A implantação do projeto de migração da ferramenta de chamados (XMON) para a plataforma Orquestra/BPM, foi concluída, a partir de agora, este novo ambiente permite que as áreas de negócio façam gestão dos próprios processos com equipe interna, bem como não ter despesas adicionais de licenciamento, seguindo um padrão de gestão de processos e geração de indicadores em cada etapa de forma adequada;
- Implantação da rede sem fio (wireless/wifi 6), equipamentos chegaram e foram instalados na Casa da Indústria e a instalação nas unidades educacionais segue conforme cronograma definido.

4. GERENCIAMENTO DE RISCOS

O SENAI/PE possui uma estrutura de controles internos corporativos e integrados a processos de gestão que, implantados de forma gradativa e aprimorados de forma permanente, na visão da instituição, são capazes de atender às premissas gerenciais e de transparência, cuja concepção e implantação considerou ainda premissas próprias e decorrentes de sua modelagem institucional.

A partir de maio deste ano, retomamos a implantação da Gestão de Riscos, tomando como base o trabalho iniciado em 2019, e que precisou ser pausado por conta da Pandemia. Revisamos o Mapa de Riscos feito à época, criamos o Comitê de Riscos, e definimos a Metodologia de Gestão de Riscos a ser adotada no Sistema FIEPE.

A metodologia de Gestão de Riscos seguiu o modelo da ISO 31000: 2018, respeitando-se o nível de maturidade dos processos do Sistema FIEPE, contempla documentos e ferramentas que visam estabelecer a comunicação entre todos os atores envolvidos, assim como o planejamento e as fases necessárias para o gerenciamento de riscos, conforme figura a seguir:

Etapas da Gestão de Riscos no Sistema FIEPE

ISO 31000

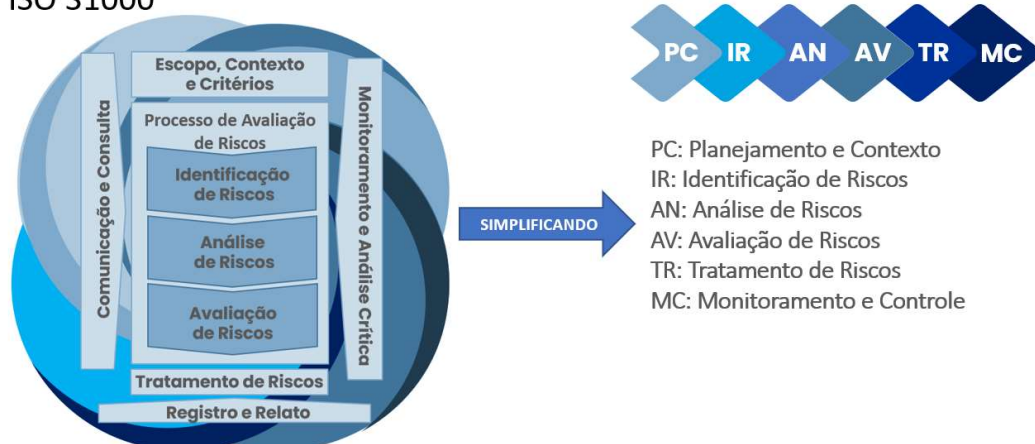


Figura 2: Etapas da Gestão de Riscos no Sistema FIEPE.

Até o momento, realizamos as etapas de Planejamento e Contexto, Identificação de Riscos, Análise de Riscos, e Avaliação de Riscos, sendo que esta última foi realizada pelo Comitê de Riscos do Sistema FIEPE, composto pelas Gerências das áreas que apresentam os Riscos Prioritários.

Da etapa do Planejamento e Contexto, até a etapa de Análise de Riscos, seguimos a metodologia descrita na figura abaixo, tendo o cuidado de atrelar os Riscos aos Objetivos Estratégicos do SENAI/PE, visando a prevenção de possíveis danos e aproveitamento de oportunidades no negócio.

Metodologia da Análise Geral dos Riscos: Etapas

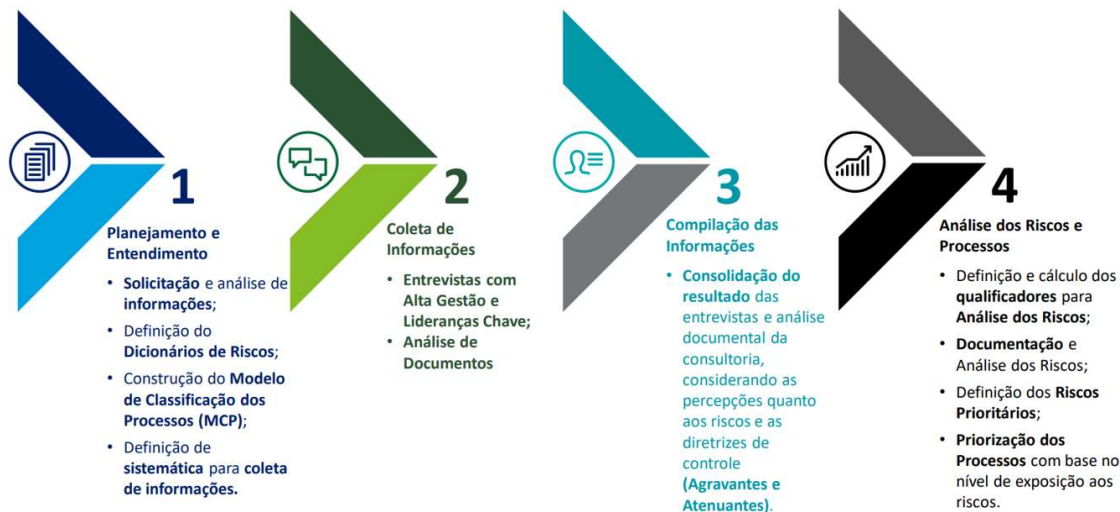


Figura 3: Metodologia da Análise Geral dos Riscos: Etapas

Definimos as Categorias de Riscos, e deliberação junto ao Conselho de Gestão quais deveria ser priorizadas, conforme figura abaixo:

Categorias de riscos priorizadas

O universo de riscos aplicáveis ao Sistema FIEPE está segmentado da seguinte forma:

ESTRATÉGICO									
Governança			Modelo de Negócios				Político e Econômico		
1. Compliance	3. Reputação e Imagem		5. Planejamento e orçamento		7. Portfólio e Investimentos	9. Concorrência e Mercado		10. Cenário Político e Econômico	
2. Relacionamento com Stakeholders		4. Estrutura Organizacional	6. Inovação e Tecnologia		8. Continuidade das Operações		Escopo do projeto SFIEPE		
FINANCEIRO			OPERACIONAL						
Crédito	Mercado	Liquidez	Processo		Pessoal	Informação e Tecnologia	Meio Ambiente		REGULAMENTAR
11. Inadimplência	13. Taxa de Juros	14. Fluxo de Caixa	15. Obrigações Contratuais e Terceirização	17. Fornecimento	19. Capacitação	22. Segurança e Privacidade	25. Licenciamento, Resíduos, Emissões e Efluentes		26. Trabalhista
12. Concentração			16. Capacidade e Eficiência	18. Qualidade do serviço prestado	20. Atração e Retenção de talentos	23. Disponibilidade / Infraestrutura			27. Tributário
					21. Saúde e Segurança	24. Integridade das Informações			28. Civil
									29. Regulatório

©2021

Escopo do projeto SFIEPE

Após a avaliação do Comitê de Riscos, em Outubro iniciamos a etapa de Tratamento de Riscos, que demandou a atividade de Treinamento Individual dos Responsáveis de Riscos, que tratarão diretamente os riscos, criando os planos de ação dentro do Sistema GRC.

Este Sistema GRC (Governança, Riscos e Compliance), da empresa Perinity, teve apoio financeiro (subsídio) do Diretório Nacional (a CNI), e tem como objetivo facilitar o controle e acompanhamento dos planos de ação executados pelas áreas.

5. GOVERNANÇA E COMPLIANCE

5.1. Implantação do Programa de Governança e Compliance

O ambiente de controle corporativo e de gestão visa assegurar a mitigação de riscos institucionais, ao passo que permite apresentar às partes relacionadas as medidas implementadas para garantir a integridade e o atingimento dos objetivos estratégicos do SENAI/PE.

Em consonância ao posicionamento da Entidade frente à pauta da transparência e da prestação de contas, o Programa de *Compliance* permitiu, em 2021, o aprimoramento de processos e normativos internos, bem como a consolidação da agenda de conformidade regulatória, integridade e ética para o SENAI/PE. Foi realizada a revisão do Código de Conduta, a elaboração das principais políticas, capacitação de colaboradores, entre outras ações. Ao final do exercício o Programa foi avaliado, segundo metodologia do Departamento Nacional do SENAI, em 82 pontos, sendo considerado implantado.

Para evolução desse trabalho, em 2022 buscou-se ampliar o Programa sobre o âmbito da governança, sendo esse um grande guarda-chuva que abarca também práticas de integridade, compliance, gestão e riscos e monitoramento e controle. Para tanto, se desenvolveu o Modelo de Governança, elaborado por diversas mãos, contando com a liderança do Presidente do

Sistema FIEPE, o apoio da Diretoria Executiva da FIEPE, a Diretora Regional do SENAI/PE e demais executivos das Instituições FIEPE, IEL, SESI, além das áreas meio e a Gerência de Governança. Por fim, foi avaliado pelos Conselhos de Representantes das Instituições, sendo aprovada a sua aplicação em todas as Entidades.

A fim de detalhar a implantação do modelo aprovado, foi elaborado o Plano de Implantação do Programa de Governança e Compliance para o ano de 2022, contendo os princípios e diretrizes adotados, o sistema de governança, os mecanismos e práticas priorizados, e por fim, as primeiras versões dos planos de trabalho, capacitações e comunicação. Esses planos em separado são adaptáveis em relação ao seu escopo e prazos à medida que a implantação avança e novas necessidades surgem, no entanto, o escopo e a priorização das ações são voltados a implantar e manter as práticas previstas para garantir à eficiência, conformidade e integridade das operações e resultados.

Dentre as ações previstas no plano supracitado destacam-se:

- Desenvolvimento e aprovação do Modelo de Governança
- Construção do Mapa de Riscos estratégicos da Instituição;
- Adoção de instrumentos contratuais para clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros com cláusulas voltadas à compliance, integridade e LGPD; bem como assinatura de aditivos contratuais para a maioria dos contratos vigentes;
- Capacitação dos colaboradores sobre o Programa de Compliance e os normativos que o respaldam, como o Código de Conduta Ética e as diversas políticas relacionadas;
- Início da revisão dos normativos internos impactados pelas mudanças em implantação;
- Priorização dos processos e controles críticos a serem revisados para garantia da conformidade e integridade;
- Aplicação de Due Diligence em fornecedores.

Ao longo do segundo semestre de 2022 foi dada continuidade às ações previstas no Plano de Implantação de Governança e Compliance.

5.2. Comitê de Ética

O SENAI/PE proporcionou, no segundo semestre de 2021, iniciativas para a reconfiguração do Comitê de Ética e seu Regimento Interno, de forma a assegurar que a nova estrutura esteja aderente ao novo Código de Conduta Ética, um dos pilares das ações previstas no Programa de *Compliance*.

No segundo semestre de 2022 o Comitê de Ética continuou realizando suas atividades institucionais, decorrentes do Código de Ética ainda vigente.

5.3. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Foi iniciado projeto de adaptação de suas práticas, rotinas e processos à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no exercício de 2021, que tem por objetivo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural ao inaugurar uma cultura de proteção de dados no país, mediante a conscientização de toda a sociedade.

Com o apoio de empresa terceirizada, contratada para prestar consultoria, foram realizadas atividades de diagnóstico e a elaboração de um plano de ação que permitirá a implementação do projeto, além da sensibilização dos seus colaboradores e de apoio na sua execução. Para tanto, foram elaboradas políticas específicas, já em vigência:

- Política de Privacidade;
- Política Proteção de Dados;
- Política de Segurança da Informação.

No primeiro semestre 2022 teve início a execução do plano de ação elaborado em conjunto com empresa de consultoria.

Foram elaborados diversos documentos necessários à gestão da privacidade, incluindo normativos:

- Termo de consentimento e uso de imagem;
- Termo de consentimento e uso de imagem de crianças e adolescentes;
- Revogação de consentimento;
- Termo de confidencialidade;
- Resposta para ANPD;
- Normativo de uso de e-mail;
- Normativo para uso de crachá;
- Política de transferência internacional de dados;
- Política de mesa e tela limpas;
- Política de Classificação das informações.

Ademais, está sendo realizado pela Unidade Compartilhada da Tecnologia da Informação, estudo de soluções tecnológicas para o tema, que englobará o levantamento do armazenamento de dados pessoais e a indicação das melhores ferramentas para a gestão dos mesmos.

6. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS

Decorrente do movimento contínuo para avaliação e implementação de melhorias nos procedimentos 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, conforme as já mencionadas neste relatório.

A fim de refletir as mudanças que estão sendo implantadas, no primeiro semestre foi atualizada a estrutura organizacional, o Regulamento Interno do SENAI/PE e a Política de Conflito de Interesses. À medida que se faz necessário novos documentos estão sendo atualizados.

7. COMPETÊNCIA E TREINAMENTOS

As iniciativas para desenvolvimento de competências objetivam estabelecer diretrizes e procedimentos alinhando o desenvolvimento de seus empregados ao cumprimento da missão institucional do SENAI/PE.

O desenvolvimento de colaboradores é premissa para o SENAI/PE, considerando o foco em conhecimento, habilidades e atitudes de cada um.

A Entidade investe em treinamentos, por meio da oferta de cursos com o objetivo de capacitar os empregados em temas que atendem de forma transversal às áreas do SENAI/PE.

Nesse sentido, o SENAI/PE promove ações de fortalecimento em temas que auxiliam no desempenho das atividades institucionais, além disso, contribui para a capacitação contínua de seus colaboradores.

Para a efetiva implantação do Programa de *Compliance*, elaborou-se Plano da Comunicação e Capacitação com o planejamento das atividades necessárias, sendo incluído na ação de integração dos novos colaboradores um treinamento específico com a visão geral do Programa de Compliance, ministrado pela Unidade Corporativa de Governança. Ademais, evoluíram as ações voltadas às adequações dos seus contratos, normativos e procedimentos voltados à Avaliação de Integridade de Fornecedores.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

A revisão e aprimoramento dos canais de atendimento é percebida como essencial para composição dos mecanismos em prol da integridade corporativa do SENAI/PE. Por isso, estudos e discussões multidisciplinares acerca da matéria foram realizados internamente e em conjunto com o Departamento Nacional durante o exercício de 2021 como escopo do Programa de Compliance, por meio da revisão dos processos e sistemas afins.

No tocante ao Canal da Ouvidoria, houve, durante o primeiro semestre de 2022, a reestruturação da infraestrutura tecnológica (sistema) e o aprimoramento do seu processo de atendimento.

Em acolhimento às recomendações previstas na Transparência Passiva, contemplando as premissas para disponibilização de Acesso à Informação, o Canal do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, passou por reformulação visando a implementação de melhorias.

Para ambos os canais podem ser destacadas a realização das seguintes adequações:

- Melhoria dos processos de atendimento;
- Melhoria nos canais de entrada de solicitações do público externo via sites;
- Revisão das árvores de serviços de atendimento bem como os SLAs;
- Criação de novos processos para atendimento das solicitações de acesso à informação por três instâncias;
- Adequação nas páginas do SAC e ouvidoria no Site da Transparência;
- Adesão e melhoria de sistemas de atendimento ao cidadão.

As melhorias implantadas visam ampliar e melhorar o atendimento e o acesso à informação para todas as partes interessadas do SENA/PE.