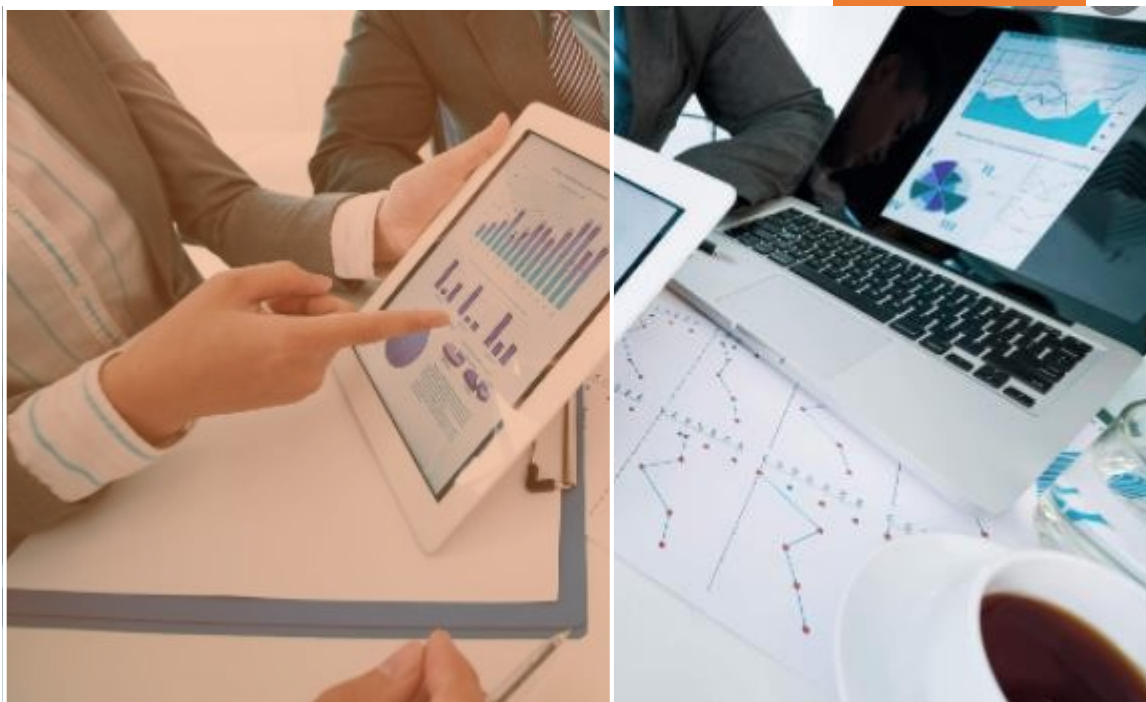


RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

3º TRIMESTRE

2023

SENAI
DEPARTAMENTO REGIONAL



SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Sumário

1. **SUMÁRIO EXECUTIVO** 2

2. **GOVERNANÇA E CULTURA** 2

 2.1. **Relacionamento com Órgãos de Controle Externo**..... 2

 2.2. **Prestação de Contas e Relatório de Gestão**..... 3

3. **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**..... 4

4. **GERENCIAMENTO DE RISCOS** 5

5. **GOVERNANÇA E COMPLIANCE** 7

 5.1. **Sistema de Governança** 7

 5.2. **Implantação do Programa de Governança e Compliance** 7

 5.3. **Comitê de Ética**..... 8

 5.4. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD** 8

6. **POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS**..... 9

7. **COMPETÊNCIA E TREINAMENTOS** 9

8. **CANAIS DE ATENDIMENTO**..... 10

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 as ações adotadas pelo SENAI/PE visando a manutenção, monitoramento e aperfeiçoamento dos controles internos. Como forma de fortalecer a Governança Corporativa e os controles internos, houve a implantação do Programa de Compliance ao longo dos anos de 2021 e 2022 e a participação na Rede Colaborativa de Compliance, inclusive durante 2023, 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. Ao longo deste relatório as ações e seus resultados serão apresentados.

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 Recurso 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.

O SENAI/PE atende prontamente as requisições de prestação de informações sobre a gestão e os resultados da Instituição; 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 com dados a fim de garantir a tempestividade e integridade das informações disponibilizadas.

Após a finalização dos 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, foram recebidas as quatro recomendações abaixo, havendo a implementação, no segundo trimestre de 2023, das melhorias delas decorrentes.

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.
2. Promover a normatização interna do processo de planejamento da contratação, detalhando.
3. Promover a normatização interna do processo de seleção do fornecedor.
4. Promover a normatização interna do processo de gestão e fiscalização contratual.

Em 2023 foi iniciada pela CGU a auditoria nº 1111585 - 2023 – SENAI, que tem por objeto analisar a execução do Plano de Contingência COVID, a qual vem sendo prontamente atendida pela Instituição.

Perante o TCU houve, no âmbito do processo TC - 007.906/2022-6 (representação), o indeferimento da medida cautelar solicitada pelo fornecedor representante. Posteriormente, foi prolatado o acórdão 459/2023 – Plenário que entendeu não ser razoável a exigência, na contratação de serviços de administração, intermediação e fornecimento de benefício alimentação e refeição, de fixação do prazo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato para que a contratada apresente a rede credenciada completa, sem considerar prazo maior e gradual, quando houver elevado quantitativo de estabelecimentos exigidos no instrumento convocatório, tendo em vista haver potencial prejuízo à competitividade do certame.

Ocorreu igualmente a prolação, no processo nº 022.880/2023-2 (representação), do acórdão nº 9.820/2023 – 1ª Câmara, pelo qual se determinou que a entidade não deve, em processos de licitação para a contratação de serviços continuados de vigilância e segurança patrimonial armada e desarmada, solicitar que a contratada forneça rádios de comunicação, com a ausência no edital do dimensionamento do quantitativo necessário e a área de uso desses rádios.

Entendeu-se, ainda, que não se pode solicitar índice de liquidez imediata superior ou igual a 1, sob a justificativa de ser necessário medir a capacidade de pagamento das obrigações de curto prazo da empresa, sem referenciar estudos pertinentes sobre a necessidade dessa exigência não usual.

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 acompanhou o plano de ação elaborado e coordenado pelo Departamento Nacional. Posteriormente, passou a realizar a publicação do Relatório de Gestão no formato de relato integrado. A adoção desse modelo foi impulsionada por uma governança com instâncias envolvendo diferentes níveis hierárquicos.

No decorrer de 2022 foram realizadas melhorias no site da transparência, como, exemplificativamente, 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.

As melhorias para utilização de formato aberto e legível por máquina continuaram a ser implementadas no exercício de 2023 tendo, até o seu terceiro trimestre, sido adaptados os módulos de Informações de Dirigentes e Empregados, Contratos e Convênios, Dados de Infraestrutura, Orçamento e Execução Orçamentária e o de Integridade, no qual passou haver a publicação Relatórios e Informes de Fiscalização TCU. Houve, ainda, a substituição da ferramenta de divulgação das Licitações e Editais, com a inclusão do link de acesso específico, além da disponibilização do Relatório de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação em arquivo com extensão pdf.

Diversas informações sobre a Instituição são acompanhadas pelo Tribunal mediante o processo TC nº 029.088/2022-4, 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.

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.

Embora o PDTI esteja sendo revisado com as iniciativas para 2023/2024, destacamos as ações realizadas em 2023 aderentes ao PDTI vigente, a saber:

- Aquisição de plataforma de conscientização em segurança da informação, com o objetivo de criar a cultura de segurança de informação nos colaboradores; Termo de Referência para a contratação da plataforma como serviço em elaboração
- 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;

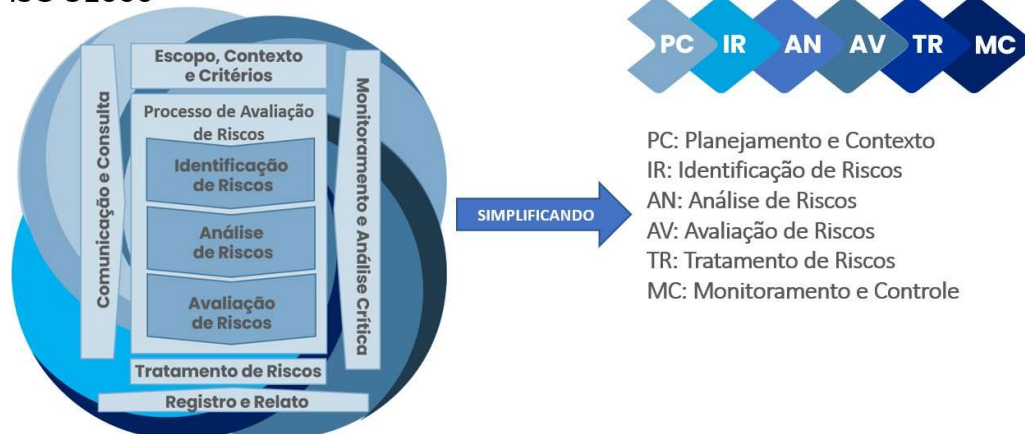
- Melhoria da Segurança de Dados: TR elaborado para a aquisição de solução de Firewall e ferramentas de proteção com o objetivo de reforçar a segurança de dados do ambiente de TI, atividade segue para a fase de mapa de cotação por suprimentos;
- Melhorias de processos administrativos da área com a implantação da gestão de contratos da área e melhoria do processo de entrada de notas fiscais de fornecedores, respectivamente com o objetivo de acompanhar a vigência e saldo dos contratos além do acompanhamento da fiscalização destes para reporte à área de governança/compliance e garantir o cumprimento dos prazos de entrada de notas fiscais, aprovações e pagamentos;
- Implantação do Observatório da Indústria, apoio técnico no recebimento, conferência, instalação e programação dos equipamentos em andamento;
- Telefonia na Nuvem: a operação de Call Center foi migrada para a nova solução, a solução de Omnichannel foi implantada, assim como a telefonia de voz das unidades e da Casa da Indústria. Novas demandas de atendimento Omnichannel foram recebidas das áreas de negócio e estão sendo analisadas tecnicamente;
- Outsourcing de impressão: terceirização das impressoras de todas as unidades, processo se encontra em fase de licitação;
- Aquisição de computadores: renovação do parque computacional da Instituição visando melhoria na agilidade e desempenho na execução das atividades pelos colaboradores. Novas aquisições foram feitas pelas áreas de negócio e à medida que chegam, são preparados pela UCTI e despachados para as unidades;
- 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
- Implantação do Projeto de DW: a implantação da ferramenta de DW segue conforme cronograma;
- Rollout TOTVS Labore, unificação da folha de pagamento das entidades, com o objetivo de padronizar e simplificar os processos de recursos humanos. O escopo de trabalho foi definido e o cronograma de implantação está sendo elaborado;
- Migração CRM para nova plataforma; com o objetivo de aprimorar o relacionamento das entidades com os clientes através da utilização de modernas funcionalidades. Realizado o mapeamento da atual ferramenta para a realização de workshop junto aos envolvidos.

4. GERENCIAMENTO DE RISCOS

A partir da retomada da Gestão de Riscos, pós pandemia, dividimos o gerenciamento de riscos em etapas para implantação gradual dentro da Instituição. Com a atuação do Comitê de Riscos, podemos avaliar os riscos mapeados, mapear novos e concluir a primeira versão do mapa de riscos da instituição e, a partir disso, definir as ondas de implantação seguindo a Metodologia da ISO 31000:2018.

Etapas da Gestão de Riscos no Sistema FIEPE

ISO 31000



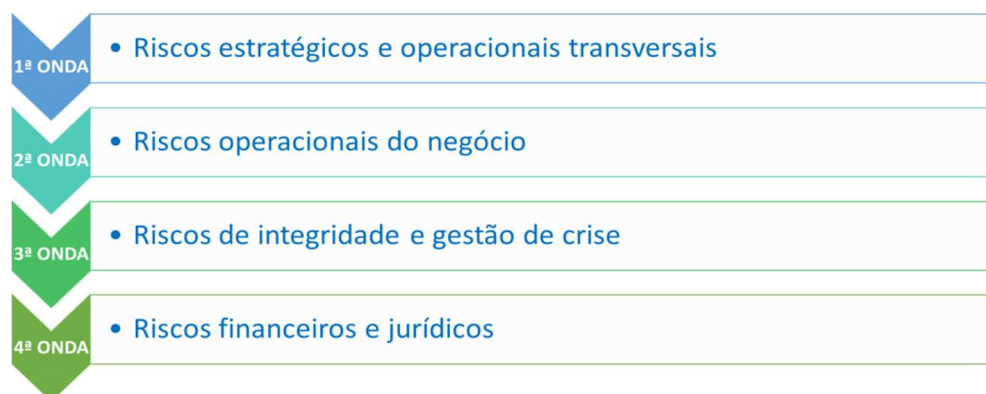
A fim de seguir o trabalho sobre os riscos mapeados e evoluir na identificação de novos riscos, com base na Metodologia adotada e nos objetivos estratégicos da Instituição, foram definidas ondas de mapeamento e tratamento dos riscos para o desenvolvimento desse trabalho e a sistematização da implantação da Gestão de Riscos.

Na primeira onda foram avaliados os Riscos Estratégicos e os Operacionais a eles relacionados, os quais estão em tratamento com ações implementadas e monitoradas através do Sistema de Gestão de Riscos.

Na segunda onda foram mapeados os Riscos Operacionais dos negócios de educação e tecnologia e inovação, que estão na última fase de avaliação para seu posterior tratamento.

Já a terceira onda, fase que estamos atuando no momento, refere-se riscos de Integridade e de Gestão Crise, sobre os quais se concluiu o mapeamento, análise e validação, e agora estão sendo elaborados os planos de tratamento.

E por fim, na quarta onda está previsto o mapeamento dos riscos Financeiros e Jurídicos, como demonstrado na figura abaixo:



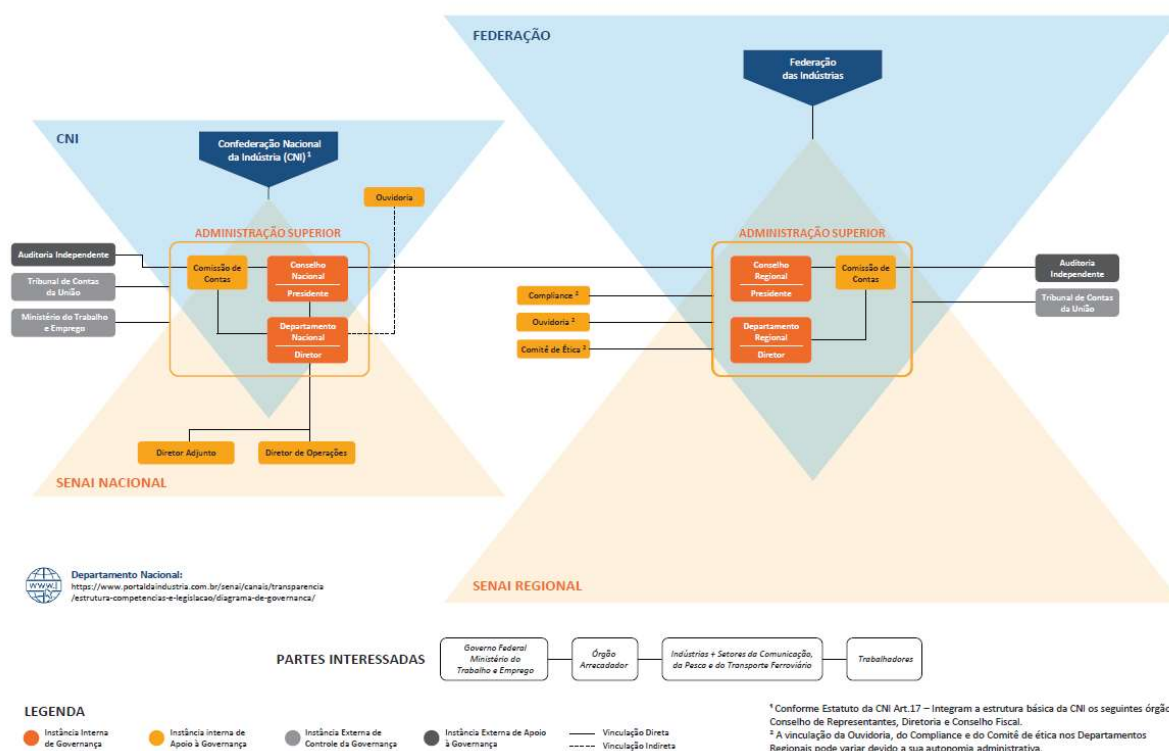
Conforme descrito, está se desenvolvendo um trabalho intenso para o efetivo gerenciamento de riscos, contemplando identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento. A instituição avançou muito nas três primeiras fases do processo de gestão de riscos. Agora a dedicação se voltará para o tratamento e o monitoramento a fim de garantir o alcance dos objetivos.

5. GOVERNANÇA E COMPLIANCE

5.1. Sistema de Governança

A Governança do SENAI/PE possibilita a criação de um sistema pelo qual ele é dirigido e tem suas atividades monitoradas e incentivadas, mediante a atuação dos seus Conselheiros, Dirigentes, Executivos, órgãos de fiscalização e demais partes interessadas.

O Sistema de Governança da Instituição é representado pela seguinte figura:



5.2. 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 Instituição frente à pauta da transparência e da prestação de contas, o Programa de *Compliance* vem avançando, de forma que 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, naquele ano se elaborou o primeiro Plano de Implantação do Programa de Governança e Compliance, 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.

A fim de dar continuidade para evolução do Programa, em 2023 foi elaborado o segundo Plano, o qual contou com a colaboração e validação não da Alta Administração da Instituição. Cabe

destacar as ações realizadas do primeiro ao terceiro trimestre deste ano:

- Mapear e desdobrar planos de ação os riscos operacionais dos negócios, riscos de integridade riscos vinculados à gestão de crise;
- Elaborar o mapa regulatório;
- Implantar o modelo de atuação dos pontos focais de compliance e organizar o compliance itinerante;
- Formalizar os principais processos e controles da UCG;
- Mapear fluxo de dados pessoais dos principais macroprocessos do sistema FIEPE;
- Elaborar normas e modelos de documentos e comunicação para atendimento à LGPD;
- Estudar, definir o modelo de atuação dos pontos Elos de compliance;
- Implantar treinamento de integração sobre compliance para colaboradores e fornecedores por vídeo;
- Adequar processos e controles para Due Diligence de Fornecedores e acompanhar a imantação as funcionalidades na BaseB;
- Revisar os processos e indicadores voltados ao canal de denúncias e apuração de fatos;
- Revisar as políticas de compliance e outras que sejam necessárias;
- Melhorar as práticas e sistemas voltados à prestação de contas.

É importante destacar no segundo trimestre a ação do Compliance Itinerante, executada com objetivo de visitar todas as unidades operacionais e meio da Instituição, com a finalidade de apresentar o Programa de Compliance, capacitar equipes e disseminar a cultura de integridade e transparência. Ademais, iniciou-se a instituição da Rede de Compliance, formada por colaboradores, que passaram a ser denominados de Elos, que são multiplicadores do Programa, que foram capacitados na mesma ação para ampliar a capacidade de fomentar, avançar e melhorar o Programa dentro de cada unidade.

Ressalte-se também o incremento das ações de divulgação que ocorrem ao longo de todo o ano, com a adoção de comunicações ao público interno e externo, denominado Alô Compliance, pelo qual são repassados conceitos, informações e orientações sobre temas aderentes ao Programa.

5.3. Comitê de Ética

O SENAI/PE proporcionou 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 terceiro trimestre de 2023 o Comitê de Ética continuou realizando suas atividades institucionais, decorrentes do Código de Conduta Ética ainda vigente.

5.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Em 2021 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), 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 permite 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.

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;
- Norma de uso de e-mail;
- Norma para uso de crachá;
- Norma de transferência internacional de dados;
- Norma de mesa e tela limpas;

A Instituição iniciou no primeiro trimestre de 2023 o aprofundamento da análise dos dados pessoais tratados, mediante a realização do mapeamento do Fluxo de Vida dos Dados Pessoais nos processos finalísticos e da área meio, com o objetivo de mapear dentro dos processos onde circulam volumes significativos de dados pessoais, como se dá o tratamento desses dados desde a coleta até o descarte, quais são os principais riscos que precisam ser mitigados e quais ações podem ser tomadas para tornar o tratamento dos dados mais seguro. Ao final do trabalho em cada unidade, é emitido o ROPA, e desenho do fluxo de vida de cada processo, e as orientações sobre como melhorar a segurança dos dados nos diversos tipos de tratamento.

Vale esclarecer que o mapeamento do Fluxo de Vida dos Dados Pessoais continuou sendo executado durante o terceiro trimestre e deverá durar até junho do ano de 2024.

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 Instituição 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.

Em 2023 iniciou-se a revisão do Código de Conduta e das políticas de compliance, com um cronograma estruturado para conclusão até o final do corrente ano.

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 Instituição investe em treinamentos, por meio da oferta de cursos com o objetivo de capacitaros 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 treinamentos específicos com a visão geral do Programa de Compliance e sobre conduta e integridade, ministrado pela Unidade Corporativa de Governança.

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, estudose discussões multidisciplinares acerca da matéria foram realizados internamente e em conjunto com o Departamento Nacional, como escopo do Programa de Compliance, por meio da revisão dos processos e sistemas afins.

No tocante ao Canal da Ouvidoria, houve, no exercício 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 SENAI/PE.

Ademais, foi incluído, no sítio da Transparência da entidade, o link para acesso ao Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação, sendo essa ação uma das atualizações mencionadas no anterior item 2.2. Tem por objetivo apresentar as principais informações decorrentes da comunicação do SENAI-PE junto ao cidadão.