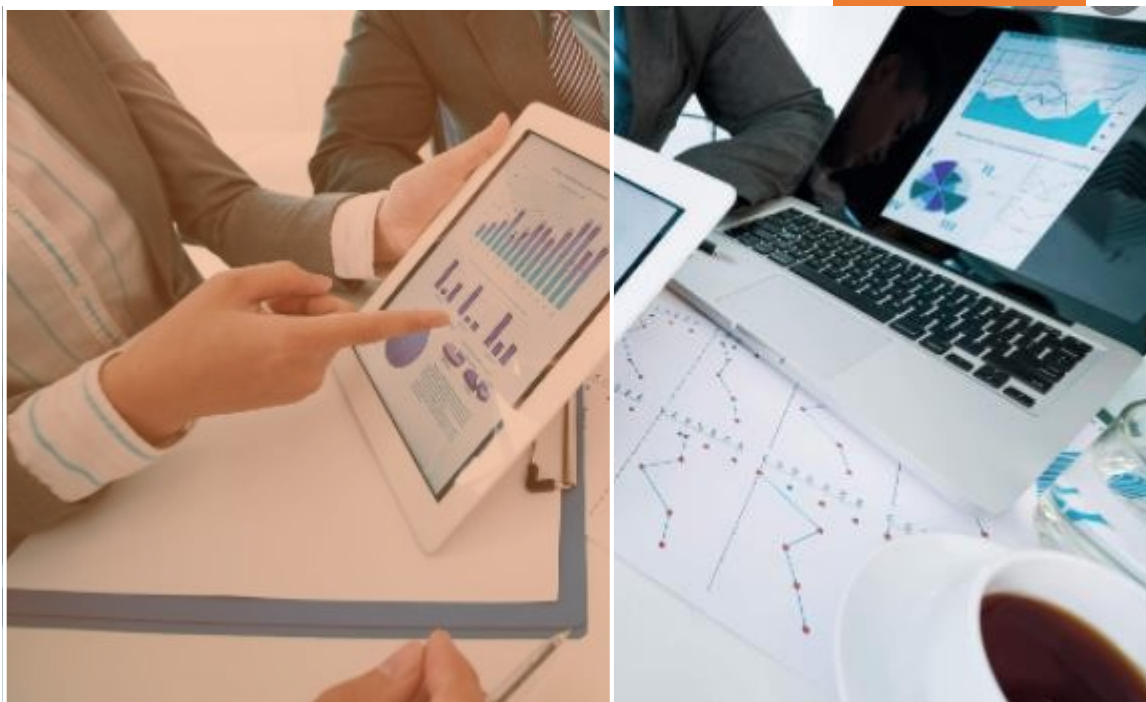


# RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

## 4º TRIMESTRE

### 2024

**SENAI**  
**DEPARTAMENTO REGIONAL**



## 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.....                            | 5  |
| 4.   | GERENCIAMENTO DE RISCOS .....                            | 5  |
| 4.1. | Compliance e Modelo de Gestão de Riscos.....             | 6  |
| 4.2. | Evolução .....   | 6  |
| 4.3. | Planejamento para 2025 .....                             | 7  |
| 5.   | GOVERNANÇA E COMPLIANCE .....                            | 7  |
| 5.1. | Sistema de Governança .....                              | 7  |
| 5.2. | Implantação do Programa de Governança e Compliance ..... | 8  |
| 5.3. | Comitê de Ética.....                                     | 9  |
| 5.4. | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD .....     | 9  |
| 6.   | POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS.....               | 10 |
| 7.   | COMPETÊNCIA E TREINAMENTOS.....                          | 10 |
| 8.   | CANAIS DE ATENDIMENTO.....                               | 11 |

## 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existente 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, a partir do ano de 2021, do Programa de Compliance. Ademais, a instituição participa da 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. 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 o propósito de prestar os 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 como, ainda, para 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.

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 a prolação do Acórdão nº 6.898/2024 – 1ª Câmara, que determinou a adoção de medidas internas com vistas a prevenir a ocorrência de casos semelhantes aos que ocorreram no Chamamento Público nº12/2024, a saber:

- a) aceitação do balanço patrimonial provisório apresentado pela licitante MG Eccard em desacordo com o art. 12, inciso III, alínea “a”, do RLC Senai/Sesi, com o item 5.10 do Edital de Chamamento e com o art. 1.181 do Código Civil;
- b) aceitação de atestados de capacidade técnica da licitante MG Eccard para comprovação de quantitativos exigidos no edital, em desacordo com o item 18 do Termo de Referência e da jurisprudência deste Tribunal assentada no Acórdão 2.387/2014-TCU-Plenário; e
- c) realização da prova conceito sem aferição dos itens conforme o definido no edital, notadamente nos itens 3, 5, 6, 7, 12, 13, 17, 18 e 19, da avaliação da empresa MG Eccard, em desacordo com o item 7.4 do edital.

## 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.

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.

A partir 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 quarto 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.

Em 2024 foi incluído no módulo Orçamento e Execução Orçamentária o tema Rateio de Despesas, com o detalhamento da divisão das despesas decorrentes do compartilhamento de processos, recursos humanos e/ou materiais do SENAI/PE com outras instituições e órgãos do Sistema Indústria.

Para o tema Rol de Responsáveis no sítio Prestação de Contas, no qual as informações eram apresentadas em arquivos com a extensão pdf, passaram a ser disponibilizadas igualmente em ods.

Passou a ser disponibilizado o tema Despesas por Modalidade de Licitação / Processos de Licitação no módulo Orçamento e Execução Orçamentária, constando tabela com informações sobre as despesas executadas dos processos licitatórios em andamento, bem como os correspondentes editais.

No módulo Demonstrações Contábeis foi incluído o Relatório do Auditor Independente, que já era disponibilizado no módulo Integridade. Com essa dupla divulgação busca-se facilitar o acesso ao documento hábil à comprovação da exatidão dos registros contábeis e do resultado das operações, consoante às Normas Brasileiras de Contabilidade e à legislação específica.

Houve a implementação de melhorias nas regras relativas ao tema Estrutura Remuneratória, do módulo Informações de Dirigentes e Empregados, com adequações realizadas no tocante às orientações para a publicação de notas informativas, que incluem critérios de gratificação, bem como outros adicionais concedidos que possam impactar na remuneração final, além do quantitativo de empregados.

Foram, ainda, disponibilizadas mais informações sobre os contratos celebrados, divulgados no módulo Contratos, havendo o maior detalhamento do objeto da contratação e a inclusão do campo "Categoria". No tema Dúvidas Frequentes, do módulo Canais de Atendimento, houve a inclusão de novas perguntas e respostas, notadamente questões relacionadas ao serviço de "Acesso à Informação".

O módulo Licitações/Processos de Seleção teve seu sistema modificado, permitindo a visualização de mais informações sobre os certames, além de possibilitar que um número maior de documentos fossem acessados.

Por fim, houve um maior detalhamento da metodologia de apuração dos resultados da gratuidade, sendo incluída uma aba específica sobre o assunto no módulo da Gratuidade, além de terem havido mudanças no tema Unidades no Estado, que proporcionaram uma ferramenta de busca aprimorada.

Diversas informações sobre a instituição são acompanhadas pelo Tribunal mediante o processo TC nº 006.601/2024-3, 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) do Sistema FIEPE, 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.

Podem ser destacadas as seguintes ações:

- Melhoria da Segurança de Dados: realizado diagnóstico inicial por consultoria especializada. Foi apresentado um plano de ação para execução de ações ao longo do ano de 2024 além do planejamento para 2025, para todas as instituições do Sistema FIEPE;
- Melhorias na infraestrutura de conectividade das unidades, através de separação de redes, ampliação de links e substituição de firewalls, possibilitando ganhos de confiabilidade, estabilidade e segurança, para todas as instituições do Sistema FIEPE;
- Atualização da versão dos ERPs Totvs para o SESI e SENAI, permitindo o uso de novas funcionalidades disponíveis nas novas versões;
- Migração da folha de pagamento do SESI, FIEPE e IEL para o sistema Totvs, unificando todas as casas numa única solução de folha, trazendo ganhos de padronização e produtividade;
- Implementação da solução MEU RH da TOTVS permitindo o acesso a informações do colaborador via smartphone, para os colaboradores de todas as casas, trazendo assim uma experiência digital no acesso do colaborador;
- Implementação do sistema de ponto Clockin da Totvs, possibilitando o acesso ao ponto digital para todas as instituições do Sistema FIEPE;
- Monitoramento contínuo no ambiente e caixas dos executivos: Estabelecimento de um sistema de monitoramento contínuo para identificar e responder a ameaças em tempo real, especialmente focado nas caixas de e-mail dos executivos, representantes de cada uma das instituições do Sistema FIEPE;
- Análise de vulnerabilidade: Realização de análises de vulnerabilidade para identificar pontos fracos no ambiente de TI e iniciar um planejamento de melhorias;
- Criação de políticas/normas: Desenvolvimento de políticas e normas de segurança da informação, com base nas boas práticas de cibersegurança e adequação das soluções tecnológicas aplicadas no Sistema FIEPE, para submeter ao Comitê de Segurança da Informação e Privacidade;
- Melhoria de controles de segurança da plataforma Office 365: Implementação de medidas adicionais de segurança para proteger os dados e comunicações na plataforma Office 365.
- Implementação inicial de Inventário de Dados, incluindo Catálogo e Glossário, para abranger 100% das fontes críticas, com rastreamento automatizado da origem e fluxo dos dados.

### 4. GERENCIAMENTO DE RISCOS



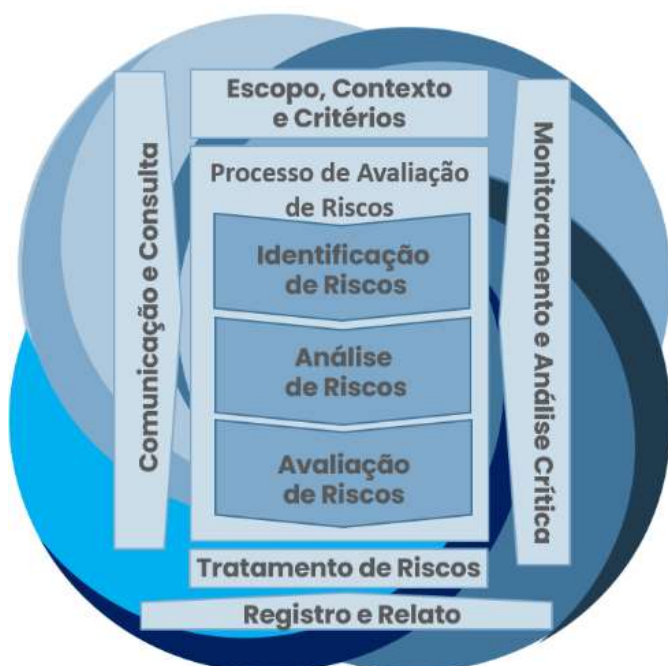
#### 4.1. Compliance e Modelo de Gestão de Riscos

A gestão de riscos é parte essencial do Programa de Compliance, que continua sendo implantado com o apoio nacional da Rede Colaborativa de Compliance e Integridade. Este programa tem promovido interlocuções, fóruns e capacitações específicas para reforçar a cultura de gestão de riscos e integridade.

O modelo de gestão de riscos adotado pelo Departamento Regional segue as diretrizes da ISO 31000. Ao longo de 2020 e 2021, a Instituição estruturou este modelo, passando por etapas como o entendimento do contexto, diagnóstico, definição de categorias de riscos, elaboração da AGR (Análise Geral de Riscos) e identificação dos riscos estratégicos e operacionais diretamente ligados à estratégia.

A partir de 2023, o foco foi aprimorar o modelo com análises contínuas, ajustes no mapeamento inicial e elaboração de planos de tratamento para a primeira onda de riscos identificados. Nessa

etapa, foi implantado o GRC (Sistema de Gestão de Riscos e Compliance), que aprimorou a comunicação, o monitoramento e a análise crítica dos riscos.



#### 4.2. Evolução

O trabalho de gestão de riscos consolidou-se ao longo dos últimos anos em quatro ondas de mapeamento:

1. **Riscos Estratégicos e Operacionais Relacionados** (primeira onda);
2. **Riscos Operacionais nos Negócios de Educação** (segunda onda);
3. **Riscos de Integridade e Gestão de Crise** (terceira onda);
4. **Riscos Financeiros e Jurídicos** (quarta onda, iniciada no primeiro trimestre de 2024).

No segundo trimestre de 2024, as áreas responsáveis pelos riscos financeiros e jurídicos começaram a elaborar planos de tratamento. Paralelamente, os riscos das ondas anteriores continuam sendo monitorados, com planos de atividades em execução e evidências registradas a cada ação concluída.

O monitoramento das ações de riscos em 2024 apresentou os seguintes resultados:

- 148 ações previstas para o ano;
- 128 ações implementadas (85,1%);
- 12 ações em atraso (12,2%);
- 4 ações canceladas (2,7%).

Esses números refletem o compromisso da Instituição em assegurar a execução e o monitoramento eficaz dos planos de ação para riscos, garantindo uma gestão robusta e alinhada aos objetivos estratégicos.

### 4.3. Planejamento para 2025

Para 2025, a gestão de riscos continuará evoluindo, com as seguintes iniciativas já definidas:

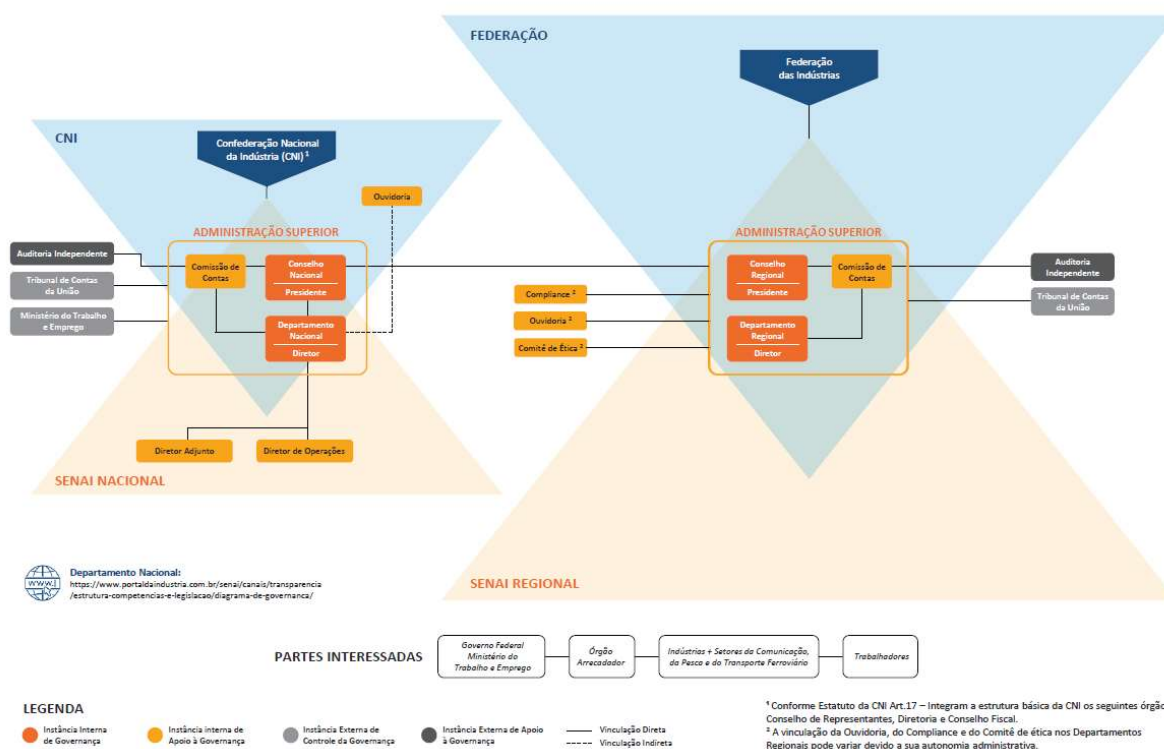
- **Avaliação do Modelo Atual:** Diagnóstico detalhado para verificar pontos de melhoria no modelo de gestão de riscos.
- **Revisão e Reestruturação do Comitê de Riscos:** Adequação de papéis e responsabilidades, alinhados às diretrizes estratégicas.
- **Revisão de Riscos e Responsáveis:** Atualização do mapa de riscos com designação clara de responsáveis.
- **Integração e Treinamento no Sistema:** Fortalecimento da capacitação para utilização do GRC, promovendo maior engajamento das áreas

## 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 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 à evolução do Programa foi elaborado, em 2023, o segundo Plano, o qual contou com a colaboração e validação da Alta Administração da instituição. Foram executadas diversas ações, podendo-se destacar o Compliance Itinerante, executado com o objetivo de visitar todas as unidades operacionais e meio da instituição, possibilitando a apresentação do Programa de Compliance, a capacitação de equipes e a disseminação da cultura de integridade e transparência. Ademais, iniciou-se a Rede de Compliance, formada por colaboradores denominados Elos, multiplicadores do Programa que foram capacitados na mesma ação e que atuarão para fomentar, avançar e melhorar o Programa dentro de cada unidade.

Abaixo destaca-se o planejamento de macroatividades para o exercício de 2024, em que grande parte das atividades já foram concluídas, e outras já iniciadas:

- 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;
- Adequar processos e controles para Due Diligence de Fornecedores e acompanhar a implantação das funcionalidades na BaseB;
- Revisar os processos e indicadores voltados ao canal de denúncias e apuração de fatos;
- Revisar as políticas de compliance e as demais necessárias;
- Melhorar as práticas e sistemas voltados à prestação de contas.
- Realizar a Due Diligence da Alta Administração;
- Produzir e publicar conteúdos de capacitação em vídeo;
- Emitir relatórios do triênio sobre a Implantação do Programa de Compliance e Evolução da Conformidade nos processos críticos monitorados pelo controle interno.

Prosseguiu-se com as ações de divulgação do Programa de Compliance no transcurso do terceiro trimestre de 2024, com a disseminação de comunicados ao público interno e externo, pelos quais são repassados conceitos, informações e orientações sobre temas aderentes ao Programa.

Houve, a continuação do podcast “Compliance On”, além de ter havido a continuidade da ação denominada “Alô Compliance”, por intermédio do “Alô Filmes”, que são peças de divulgação, semelhantes a pôsteres inspirados em filmes, nos quais as mensagens que serão transmitidas

fazem menção às ideias centrais dos roteiros, proporcionando identificação pelo público interno e externo e estimulando que os mesmos sejam assistidos, com o intuito de que a temática relacionada aos temas que envolvem compliance possa ser aprofundada.

Foi dada continuidade aos demais trabalhos relativos ao Programa de Compliance, com a execução do plano estruturado de capacitação da Rede de Compliance. Essa rede é formada pelos Elos de Compliance, que atuam como extensão da Unidade de Compliance nas Unidades. Seus principais papéis incluem apoiar as ações do programa, orientar e estimular o cumprimento dos normativos internos, entre outras atribuições.

Prosseguindo com a execução do planejamento de 2024, houve a continuação, no terceiro trimestre, da revisão das políticas de compliance, incluindo o Código de Conduta Ética e o Código de Fornecedores, que passaram à fase de aprovação pela Alta Gestão. As iniciativas de comunicação seguem em execução e se fortalecem como práticas exemplares do Programa de Compliance.

### 5.3. Comitê de Ética

No quarto trimestre de 2024, o Comitê de Ética permaneceu realizando suas atividades institucionais, decorrentes do Código de Ética vigente. Ações de cunho consultivo e de suporte foram realizadas, sempre pautadas pela transparência, respeito e conformidade com os normativos do Sistema.

### 5.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Em 2021 foi iniciado projeto de adaptação das 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 permitiu 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, o 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 continua sendo executado.

A Unidade Compartilhada da Tecnologia da Informação realizou estudo de soluções tecnológicas para o tema, que englobou 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.

As revisões do Código de Conduta Ética e do Código de Conduta de Fornecedores, assim como das demais políticas de compliance, avançaram no decorrer do terceiro trimestre e estão em processo de aprovação pela Alta Gestão.

## 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 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 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, estudos e 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 instituição, 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.

## Identificação interna do documento 3H89X1HB9-9KC45GX2



Nome do arquivo:

Relatorio\_de\_Controle\_Interno\_SENAI\_4\_Trimestre\_2024\_20250124  
1424038486749.pdf

Data de vinculação à solicitação: 24/01/2025 14:24

Autor: EMMANUELLE CAVALCANTI DA SILVA NOGUEIRA  
([emmanuelle.nogueira@sistemafiepe.org.br](mailto:emmanuelle.nogueira@sistemafiepe.org.br))

Aplicativo: 1039191