



**Exercício 2023**

Campina Grande - PB

# RELATÓRIO

**DE MONITORAMENTO DAS  
AÇÕES DE IMPLANTAÇÃO  
DO PROGRAMA DE  
COMPLIANCE**



Reporte ao Conselho  
Nacional do SESI, em  
atendimento á Resolução  
CN-SESI nº 0082/2021

**SESI**

*Serviço Social da Indústria*  
**PELO FUTURO DO TRABALHO**

## **SUMÁRIO**

<b>1. INICIALIZAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. PLANEJAMENTO</b>	<b>5</b>
<b>3. EXECUÇÃO</b>	<b>6</b>
3.1 Governança e Cultura	7
3.2 Pessoas e Competências	8
3.3 Gestão de Riscos	10
3.4 Normativos, Políticas e Procedimentos	11
3.5 Comunicação e Treinamento	13
3.6 Gerenciamento de Ocorrências e Procedimentos de Apuração	14
<b>4. PERSPECTIVAS FUTURAS</b>	<b>15</b>

# 1. INICIALIZAÇÃO

O Programa de Compliance se constitui como um instrumento de melhores práticas de gestão, como o combate a desvios éticos, descumprimentos de normas, regulamentos, leis, procedimentos, fraudes e irregularidades de diversas naturezas, logo, a sua atuação deve prioritariamente perseguir a melhor informação para subsidiar a gestão na melhor tomada de decisões, a fim de evitar e reverter situações danosas à instituição.

Com a participação do Departamento Regional da Paraíba na Rede Colaborativa de Compliance e seguindo suas diretrizes estratégicas para alcançar os objetivos traçados no Programa de Compliance SESI-PB; está realizando junto as partes interessadas da organização os alinhamentos necessários para o desdobramento das ações do programa dentro da empresa.

As ações de estabelecimento do sistema de gestão de compliance possuem um escopo de integração, sendo a Unidade de Controle Interno e Compliance - UCIC um dos principais atores envolvidos na disseminação e sensibilização dos temas correlatos ao compliance dentro da organização.

Nesse sentido, o planejamento e desenvolvimento deste programa vem seguindo etapas pré-estabelecidas pela UCIC, quanto ao engajamento das áreas envolvidas, tanto quanto a implementação das diretrizes do Programa de Compliance dentro do SESI.

Com a revisão do Programa de Compliance, a Instituição procura está em conformidade com os pilares estabelecidos no art. 41 do decreto nº 8.420/15, delineou por quais caminhos a Entidade deve seguir, conforme podem ser visualizados na figura abaixo:



**Figura 1** – Pilares de Programa de Compliance

## 2. PLANEJAMENTO

Dando continuidade à execução das atividades do cronograma anual de compliance dentro do SESI neste quarto trimestre de 2023, o setor de Controle Interno e Compliance vem expandindo a conformidade dos processos e melhorando continuamente a integridade, transparência e a ética da instituição.

Os temas que vem sendo aperfeiçoados na entidade são: Gestão de riscos, Transparência, Prestação de contas, Controles internos, LGPD e Segurança da informação, Privacidade de dados, Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e por fim os projetos especiais do Departamento Regional da Paraíba.

Nos tópicos abaixo veremos os desdobramentos das ações de Controle e Interno e Compliance relativos ao 4º trimestre de 2023.

## **3. EXECUÇÃO**

### **3.1. GOVERNANÇA E CULTURA**

A governança do SESI atua dentro dos princípios da transparência de suas ações, tratamento justo e igual entre a alta gestão e as partes interessadas, prestação de contas de forma clara e concisa considerando seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas. E por fim, a responsabilidade social com os membros da empresa zelando pelo ambiente da empresa.

Dentro das atividades que propõe a melhoria da cultura de compliance do SESI podemos citar a criação dos comitês de governança: ética, gestão de riscos e segurança da informação. Também foram criados e revisados normativos de controle interno (políticas e instruções de serviços corporativas) e atualizado o nosso Código Ética para versão 2023.

Em relação aos comitês os seus membros serão responsáveis junto com a alta administração pelas tomadas de decisões relacionadas a alguns temas do compliance organizacional: gestão de riscos, projetos estratégicos, transparência, Ética, Integridade e LGPD, ampliando as boas práticas de governança que devem permear a organização como um todo.

Outro aspecto importante é a divulgação do Código de ética e conduta que já está aprovado pela Alta Gestão e vem sendo disponibilizado ao público interno do SESI pelos canais de comunicação disponíveis aos colaboradores; (portal de processos, intranet e Tv compliance).

Podemos citar também o desenvolvimento do plano de adequações no site Transparência do SESI PB, que atualiza suas informações de forma contínua conforme cronograma estabelecido pelo Departamento Nacional, sendo disponibilizado ao público

interno/externo da instituição por meio dos seus portais, tornando a prestação de contas cada vez mais acessível a sociedade.

Os controles internos vêm atuando de forma a acompanhar os processos orientando os gestores e suas equipes a trabalhar em conformidade e com suas prestações de contas adequadas aos normativos internos preconizados nos instrumentos legais.

Tudo isso, em consonância com o que preconiza a Lei de Acesso à Informação – LAI, tornando o processo mais íntegro e transparente.

## **3.2. PESSOAS E COMPETÊNCIAS**

No acumulado dos quatro meses do ano a UCIC vem aprimorando o desempenho das suas rotinas de trabalho, sua equipe hoje possui 06 (seis membros), que se dividem maneira equitativa as atividades do setor. Com a ampliação do seu quadro houve um aumento da capacidade laboral para atender as demandas recebidas pela área, com um melhor desempenho de suas devolutivas junto as partes interessadas da organização.

Os membros da equipe continuam complementando suas habilidades profissionais e pessoais, por meio de capacitações nas áreas de Compliance, Gestão de Riscos, Controles Internos, LGPD e Comunicação e Gestão do SAC, além de outros pilares compõe o programa de compliance do SESI.

## **3.3. GESTÃO DE RISCOS**

Com a aprovação da nova política de Gestão de riscos pela alta gestão, o setor de Controle Interno e Compliance iniciou o ciclo de gerenciamento junto a alguns processos estratégicos do SESI, com o propósito de identificar as incertezas que prejudicam os resultados dos processos meio e fim da entidade.

Com a utilização sistema de gerenciamento de riscos automatizado (Peinity-GRC) que tem como finalidade maior o trabalho de identificação e avaliação dos riscos, fornecendo dados importantíssimos para gestão do negócio do SESI-PB.

Houve inicialmente as reuniões de alinhamento entre as áreas de: Planejamento-Processo e Compliance-Gestão de riscos para planejar os procedimentos que seriam adotados com áreas a serem mapeadas.

Foram determinados quem seriam os seus pontos focais e explicado a eles a nova metodologia de trabalho de gerenciamento dos riscos que seria desenvolvida dentro da organização a partir de agora; que vai desde a fase de identificação o monitoramento dos riscos da organização de forma mais ágil, dinâmica e assertiva.

Logo após esta fase, a equipe de gerenciamento de riscos vem identificando e coletando as informações dos processos selecionados inicialmente e levantando os seus riscos inerentes, colocando-os na ferramenta informatizada GRC, para posteriormente analisar e classificar estes eventos conforme avaliação de riscos das áreas.

Atualmente a área de GR está encarregada de avaliar, analisar, classificar e tratar os riscos dos processos juntamente com os pontos focais indicados pela gestão, buscando ofertar o suporte necessário ao processo de gerenciamento de riscos.

Algumas áreas já se encontram mapeadas e com controles mitigatórios implementados e vem sendo acompanhadas através do sistema em relação a efetividade dos seus controles.

A próxima fase do gerenciamento é concluir a avaliação em todos os processos selecionados e monitorar a efetividade dos seus controles. Logo após isso, será feito o reporte dos resultados para alta gestão com as informações necessárias para melhoria da tomada de decisão e agregando mais valor ao negócio do SESI.

### **3.4. NORMATIVOS, POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS**

O SESI alinhado às orientações do Departamento Nacional, está elaborando e criando seus normativos internos de Compliance. Alguns documentos já estão aprovados e estão sendo disseminados com a organização, exemplo: Políticas de Gestão de Riscos, Segurança da informação e Privacidade de Dados Instruções de Processos de Riscos; Compliance e Prestação de Contas.

Além dos normativos ligados a gestão de compliance, a área também elaborou algumas Instruções de Serviços com o intuito de disciplinar situações específicas que não têm previsão na lei, mas que interferem na dinâmica da nossa organização. Assim, foram criados e estão em processo de aprovação pela Alta Gestão as seguintes Instruções de Serviços: IS de operacionalização do SAC, IS contratação de pessoal, IS prestadores de serviços, IS de incentivo ao Estudo, IS de Fechamento Contábil, IS do SAC, IS Brindes, IS de emissão de certificados, IS de Cobrança de mensalidades e IS veículos Institucionais, entre outras.

Outro documento importantíssimo para instituição é o Código de ética e conduta, que recentemente passou por uma atualização e já foi aprovado, sendo disponibilizado na Intranet para o conhecimento de todos os colaboradores da organização.

Os projetos especiais também compõem o espoco de atuação estratégica da UCIC são compostos pelo: PROCOMPI e PROETER.

O PROCOMPI – Programa de Apoio à Competitividade das Micro e Pequenas Indústrias é uma parceria entre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e a Confederação Nacional da Indústria (CNI) existente desde o ano 2000 e que vem sendo renovada desde então, em função do sucesso da estratégia implementada junto às empresas e do alcance de resultados.

O PRODETER – Programa de Desenvolvimento Territorial é uma estratégia do Banco do Nordeste para contribuir com o desenvolvimento territorial e local por meio da organização, fortalecimento e elevação da competitividade das atividades econômicas da Região.

Com a utilização desses procedimentos, normativos internos, políticas e projetos, espera-se dar agilidade e transparência nas ações de controle interno e compliance do SESI, tendo em vista que criam critérios orientativos e padronizados para tomada de decisões dos gestores da organização.

### **3.5. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO**

Outro pilar de significativo para multiplicar o conhecimento do tema compliance dentro da organização é o de comunicação e treinamento, este vem sendo aprimorado pela equipe de Compliance.

Foi elaborado pela área de Compliance o plano de comunicação organizacional que vem sendo desdobrado de forma gradual para os colaboradores da nossa organização, com o objetivo de promover e engajar as partes interessadas promovendo o entendimento integrado dos temas correlatos ao compliance dentro na empresa.

A abordagem do plano de comunicação iniciou-se como ponto de partida por meio de campanhas informativas sobre os temas do Compliance: transparência, segurança da informação e privacidade de dados, gestão de riscos, código de ética e políticas e normativos internos e implantação do programa de compliance, e está sendo vinculada através do canal de mídia interna chamado de TV compliance.

O projeto tem por objetivo comunicar as ações realizadas pela área de Compliance, disseminando dessa forma o conhecimento sobre os temas acima relacionados com os colaboradores e gestores do SESI-

PB, contemplando ações que de forma didática aproximam os colaboradores e diretores dos conceitos do compliance.

Nessa perspectiva foi desenvolvido um projeto para promoção dessa ação de comunicação para todos os andares da organização de modo a difundir de maneira efetiva as ações e informações acerca das atividades anteriormente citadas.

Em outra etapa do plano a ser implementada seria as oficinas treinamentos e capacitações dos colaboradores, através dos cursos *E-learning* e palestras sobre a importância do compliance para as organizações. A assimilação dos conteúdos do tema propõe um dinamismo e uma interatividade maior com os colaboradores proporcionando uma propagação do aprendizado de forma eficaz, nivelando o conhecimento dentro da instituição como um todo.

### **3.6. GERENCIAMENTO DE OCORRÊNCIAS E PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO**

Controle interno por meio do seu programa de Compliance e utilizando-se de um dos seus pilares, com vista a estabelecer e promover segurança do cumprimento legal para além da conformidade com leis e regras internas, estabelecendo mecanismos de e procedimentos internos de integridade, auditoria, aplicação efetiva do Códigos de Conduta e Ética no âmbito organizacional.

As atividades de controle possuem natureza preventiva e de detecção, abrangendo uma série de atividades manuais e automáticas, como autorizações e aprovações, verificações, reconciliações e revisões de desempenho do processo organizacional.

Entre os canais para o registro e tratamento de informações, está o SAC — Serviço de Atendimento ao Cidadão — onde são recebidos as solicitações, reclamações, sugestões e elogios; bem como, são prestadas ao cidadão informações e orientações acerca de variados temas. O *cidadão* pode acompanhar o andamento de suas manifestações por meio de um protocolo gerado, e se, por algum

motivo não ficar satisfeito, poderá abrir recurso em 2ª e 3ª instâncias ou até recorrer a Ouvidoria, que é o canal oficial de apoio estratégico e atua na mediação para a solução de possíveis conflitos, sendo considerado um eficiente agente promotor de mudanças, pois, procura uma solução ágil e assertiva para as ocorrências recebidas. Todos estes canais de comunicação contam com pesquisa de satisfação que mensura o atendimento prestado ao cidadão.

## **4. PERSPECTIVAS FUTURAS**

As perspectivas futuras para o desdobramento do Programa de Compliance devem abordar o foco nos pilares trazendo uma disseminação das informações sobre a promoção dos valores éticos, da conformidade, transparência, integridade, segurança da informação e elevação da governança humanizada dentro da empresa, para isso a UCIC pretende evoluir com o programa provendo o desenvolvimento dos seguintes pontos:

- 1)** Executar todos os planos de adequação do portal transparência do SESI no ano de 2024;
- 2)** Atualizar e aprimorar o SAC/Ouvidoria do SESI e o seu sistema de monitoramento de indicadores de resultados;
- 3)** Propagar o desdobramento do Gestão de riscos através da ferramenta de gerenciamento de riscos e compliance- GRC permeando os processos chaves da organização;
- 4)** Divulgar os relatórios de reporte de resultados do gerenciamento de riscos, sobre o mapeamento, avaliação e tratamento dos riscos das áreas impactadas com a alta gestão;
- 5)** Desenvolver o Compliance da organização e suas ações na totalidade por meio da execução das atividades planejadas e executadas pelo plano anual;

- 6)** Elaborar e aprovar novos normativos internos e projetos da área de compliance;
- 7)** Aprovar as políticas já elaboradas: Política de Compliance, Política de Controles Internos, Política de Consequências, Política de Due Diligence de Integridade, Política de Ouvidoria e Política de Tratamento de Denúncias.
- 8)** Elaborar e divulgar o relatório de impacto da LGPD com áreas já mapeadas, gestores e partes interessadas dos processos internos;
- 9)** Produzir e executar o plano de comunicação sobre os temas de Compliance na mídia corporativa/TV Compliance alcançando todas as áreas da empresa ainda em 2024.