

2025.3

Relatório de

Controle Interno

1. Inicialização

O Programa de Compliance configura-se como um importante instrumento de boas práticas de gestão, voltado à prevenção e combate de desvios éticos, descumprimentos de normas, regulamentos, legislações, procedimentos internos, fraudes e outras irregularidades que possam comprometer a integridade institucional. Sua atuação busca, prioritariamente, assegurar a disponibilidade de informações confiáveis para subsidiar a tomada de decisões estratégicas, contribuindo para evitar ou reverter situações potencialmente danosas à organização.

No contexto local, o Departamento Regional da Paraíba, enquanto integrante ativo da Rede Colaborativa de Compliance, tem seguido as diretrizes estratégicas propostas, promovendo alinhamentos contínuos com as partes interessadas e assegurando o desdobramento das ações do programa no âmbito interno da instituição.

As ações de estruturação e consolidação do sistema de gestão de compliance têm caráter integrador, envolvendo diversas áreas e níveis hierárquicos da organização. Nesse processo, a Unidade de Controle Interno e Compliance (UCIC) exerce papel central na disseminação, orientação e sensibilização sobre os temas relacionados ao compliance, atuando como facilitadora da cultura de integridade e conformidade.

O planejamento e desenvolvimento das ações seguem etapas pré-estabelecidas pela UCIC, contemplando o engajamento das áreas envolvidas e a implementação progressiva das diretrizes do Programa de Compliance no SENAI. Essa abordagem sistemática visa assegurar que os princípios de integridade, legalidade e transparência sejam incorporados de forma efetiva à rotina institucional.

Com a revisão do Programa de Compliance, a instituição busca alinhar-se aos pilares previstos no artigo 41 do Decreto nº 8.420/2015, que estabelece os parâmetros para a implementação de programas de integridade no setor público e privado. A partir dessa base normativa, foram delineados os caminhos que orientam as ações da entidade, conforme representado na figura a seguir.



2. Planejamento

Dando continuidade à execução das atividades do cronograma anual de compliance dentro do SENAI, o setor de Controle Interno e Compliance vem ampliando de forma contínua a conformidade dos processos institucionais, promovendo avanços significativos nos pilares da integridade, transparência e ética corporativa. As ações implementadas visam não apenas o cumprimento normativo, mas o fortalecimento de uma cultura organizacional pautada em boas práticas de governança e responsabilidade institucional.

Os temas que vêm sendo constantemente aperfeiçoados na entidade abrangem: Gestão de Riscos, Transparência, Prestação de Contas, Controles Internos, LGPD e Segurança da Informação, Privacidade de Dados, Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC e, de forma especial, o Projeto de Gerenciamento de Riscos Automatizado, que vem sendo incorporado gradualmente aos processos-chave da organização.

No tocante à transparência institucional, destaca-se o esforço contínuo de atualização e aprimoramento do **site da Transparência** do SENAI/PB. Este canal tem sido constantemente revisado e adaptado para atender às diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI) e às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU), novas rotinas de publicação de dados. O objetivo é garantir que as informações estejam sempre atualizadas, de fácil acesso e com linguagem clara ao cidadão, promovendo assim um controle social efetivo e uma gestão mais próxima da sociedade.

Paralelamente, os processos internos vêm passando por revisões sistemáticas, com foco na simplificação, padronização e mitigação de riscos operacionais. Essa reestruturação busca reduzir gargalos, aumentar a eficiência e assegurar a rastreabilidade das decisões administrativas, em consonância com os normativos internos e os pilares do Programa de Compliance.

Foram também implementadas melhorias estruturais nos fluxos de atendimento da Ouvidoria, com vistas a aprimorar a qualidade e a agilidade nas respostas às manifestações recebidas. A reformulação do canal buscou torná-lo ainda mais eficiente, transparente e alinhado às boas práticas de governança, reforçando seu papel estratégico como agente de transformação institucional. A Ouvidoria passa, assim, a assumir um caráter mais proativo, promovendo o diálogo institucional e contribuindo para a prevenção e resolução de conflitos.

Além disso, o setor de Controle Interno e Compliance mantém uma relação estreita e colaborativa com todos os setores da organização. Essa integração tem se mostrado essencial para o acompanhamento das demandas do SAC e para garantir que as informações recebidas por esse canal sirvam de insumo para o aperfeiçoamento constante dos serviços prestados e dos processos organizacionais. A aproximação com as áreas permite, ainda, identificar fragilidades operacionais, fomentar a cultura de integridade e desenvolver soluções conjuntas mais eficazes e alinhadas à realidade institucional.

Esse trabalho colaborativo e transversal tem sido a base para o avanço da cultura de compliance dentro do SENAI, consolidando uma governança sólida, comprometida com a ética, a legalidade e a excelência na gestão pública.

3. Execução

3.1 Governança e Cultura

A governança do SENAI 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 SENAI podemos citar as:

1. Apoio e Revisão do Relatório de Gestão SESI e SENAI;

2. Utilização da ferramenta automatizada de gerenciamento de riscos e compliance para o mapeamento dos riscos dos processos organizacionais;
3. Aprovação de novas políticas internas;
4. Interlocução das solicitações com o TCU e suas Fiscalizações contínuas;
5. Cumprimento das adequações e atualizações nos Sites Transparência dos Portais Sesi e Senai;
6. Gestão das demandas do SAC e Ouvidoria;
7. Resolução de Ocorrências do CGU - Sesi e Senai (E-AUD);
8. Capacitação para os Gestores sobre as instruções de serviços conjuntas;
9. Interlocução e monitoramento das negociações de base nacional;
10. Emissão de Pareceres Orientativos na Prestação de Conta do IEL ao TCU.
11. Cumprimento das adequações e atualizações nos Sites Transparência dos Portais Sesi e Senai;

Podemos citar também o desenvolvimento do plano de adequações no site Transparência do Senai PB para 2025/2027, que atualizam informações relativas aos módulos implantados e publicizados, de acordo com as orientações do Tribunal de Contas de União, como também, implementação de novas rotinas de atualização de forma contínua conforme cronograma estabelecido pelo Departamento Nacional.

Os controles internos vêm atuando de forma a acompanhar os processos orientando os gestores e suas equipes a trabalharem 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.

3.1.1 Estrutura Organizacional

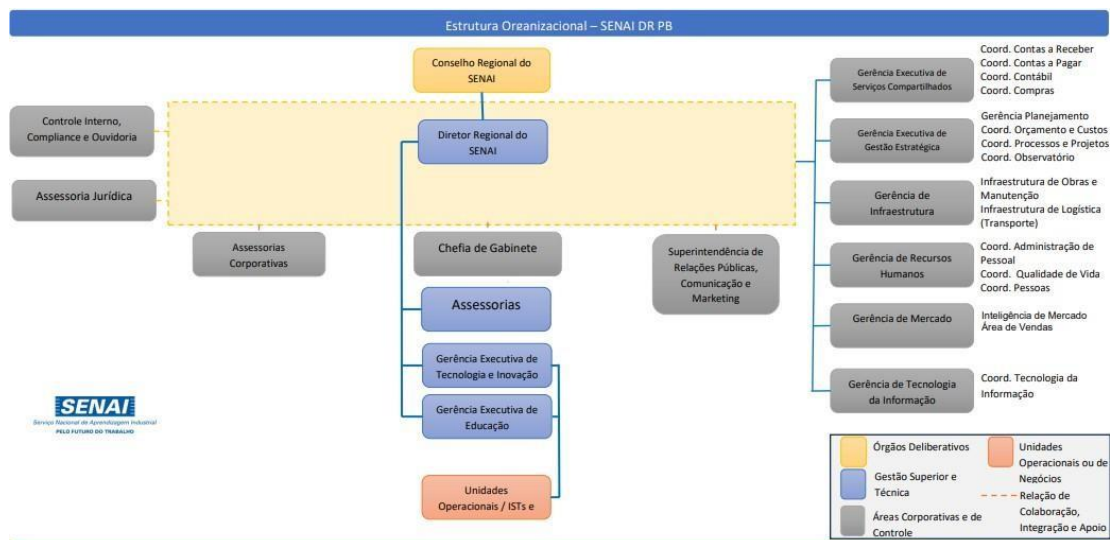


Figura 2 – Estrutura Organizacional SENAI/DR/PB

3.2 Pessoas e Competências

No acumulado do trimestre a Unidade de Controle Interno e Compliance vem passando por reestruturações visando o aprimoramento e desempenho das rotinas administrativas. Seus colaboradores dividem as atividades de maneira equitativa para atender as demandas do setor (LGPD, criação de normativos internos, gestão de riscos, adequação do portal transparência, fiscalização contínua e controles internos, gestão do E-AUD, gestão do SAC e Ouvidoria). Sempre interagindo de forma assertiva 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 SENAI.

3.3 Gestão de Riscos

Com a utilização do **sistema de gerenciamento de riscos automatizado (Perinity-GRC)**, foi possível conduzir um trabalho ágil, estruturado e assertivo junto às áreas mapeadas, promovendo a internalização da metodologia de gestão de riscos no âmbito institucional. A ferramenta tem se

consolidado como um recurso estratégico para fortalecer a governança, permitindo maior controle, rastreabilidade e padronização dos processos de identificação, avaliação, tratamento e monitoramento de riscos organizacionais.

Por meio do **ciclo de avaliação de riscos implementado na plataforma**, foram transmitidos conceitos, diretrizes e boas práticas diretamente às equipes gestoras e demais partes interessadas, favorecendo a compreensão dos riscos críticos e a construção de planos de ação aderentes à realidade operacional das áreas.

Nesse contexto, foram realizadas **reuniões periódicas de alinhamento** entre as equipes de Planejamento, Processos, Compliance e Gestão de Riscos, com o objetivo de planejar, de forma integrada, os procedimentos a serem adotados na identificação e mapeamento dos riscos institucionais. Essas articulações intersetoriais permitiram a definição de prioridades, a seleção das áreas a serem analisadas e a orientação técnica quanto à aplicação da metodologia preconizada.

Como resultado, foi possível avançar na maturidade da gestão de riscos do SENAI/PB, garantindo maior eficácia na mitigação de vulnerabilidades e contribuindo para uma tomada de decisão mais segura, baseada em evidências e alinhada à estratégia institucional.

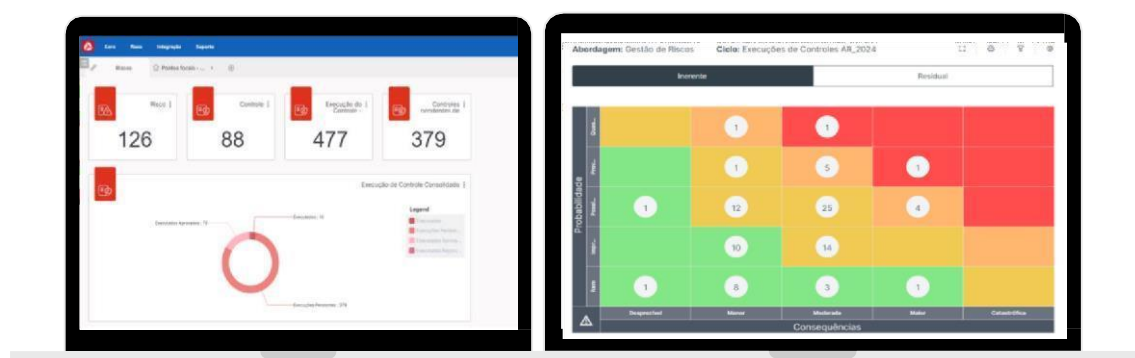


Figura 4 – Ferramenta Perinity

A próxima fase do gerenciamento é monitorar os controles implementados e verificar sua eficácia para mitigação dos riscos inerentes. 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 SENAI.

3.4 Normativos, políticas e procedimentos

O SENAI alinhado às orientações do Departamento Nacional, está elaborando e criando seus normativos internos de Compliance. Com a utilização desses procedimentos, normativos internos e políticas, espera-se dar agilidade e transparência nas ações de controle interno e compliance do SENAI, tendo em vista que criam critérios orientativos e padronizados para tomada de decisões dos gestores da organização.

3.5 Comunicação e treinamento

Outro pilar estratégico para ampliar o conhecimento e a cultura de compliance na organização é a comunicação e o treinamento, que vêm sendo continuamente fortalecidos pela equipe de Compliance. Essa frente tem como propósito não apenas informar, mas engajar os colaboradores e gestores, promovendo uma compreensão clara e prática dos valores e diretrizes que sustentam o Programa de Compliance do SENAI/PB.

A abordagem adotada no plano de comunicação teve início com o lançamento de campanhas informativas sobre temas centrais como: transparência institucional, segurança da informação, privacidade de dados, gestão de riscos, código de ética, políticas internas e normativos organizacionais.

Esta abordagem tem como principal objetivo comunicar de forma acessível e didática as ações desenvolvidas pela área de Compliance, criando um ambiente de diálogo e proximidade entre os conceitos normativos e a prática cotidiana dos profissionais da instituição. Dessa forma, busca-se fortalecer uma cultura organizacional baseada na integridade, na prevenção de riscos e na responsabilidade coletiva, aproximando cada colaborador e gestor dos princípios que norteiam a governança ética e transparente do SENAI/PB.

3.6 Gerenciamento de Ocorrências e Procedimentos de Apuração

O Controle Interno, por meio do Programa de Compliance, atua de forma estratégica para promover a integridade institucional, utilizando como base um de seus pilares fundamentais: o fortalecimento da segurança jurídica e da conformidade. Mais do que garantir o cumprimento de leis e normas internas, o programa estabelece mecanismos e procedimentos voltados à integridade, à auditoria contínua e à aplicação efetiva do Código de Conduta e Ética no âmbito organizacional.

As atividades de controle possuem caráter preventivo e de detecção, abrangendo uma variedade de ações, tanto manuais quanto automatizadas. Entre elas destacam-se: autorizações e aprovações formais, verificações sistemáticas, reconciliações de dados, análises de desempenho de processos organizacionais, interlocução com o Tribunal de Contas da União (TCU) em fiscalizações contínuas e a resolução integral das ocorrências identificadas pela Controladoria-Geral da União (CGU).

No que se refere ao atendimento ao público e à escuta institucional, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) constitui um canal fundamental para o registro e tratamento de manifestações. Por meio dele, são recebidas solicitações, reclamações, sugestões e elogios, além de serem prestadas orientações e informações ao cidadão sobre diversos temas institucionais. Cada manifestação gera um protocolo que permite ao cidadão acompanhar o andamento da sua demanda, e, caso não se sinta satisfeito, ele pode apresentar recurso em segunda e terceira instâncias ou recorrer diretamente à Ouvidoria.

A Ouvidoria atua como canal oficial de apoio estratégico, promovendo a mediação e a busca por soluções eficazes e imparciais para os conflitos apresentados. Reconhecida como um agente promotor de melhorias organizacionais, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da cultura de escuta qualificada, transparência e responsabilidade institucional. Todos esses canais de comunicação são acompanhados por pesquisas de satisfação, cujos resultados subsidiam o aprimoramento contínuo do atendimento prestado à sociedade.

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 SENAI no ano de 2025/2027;
- 2) Atualizar e aprimorar o SAC/Ouvidoria do SENAI e o seu sistema de monitoramento de indicadores de resultados;
- 3) Desenvolver o Programa de Compliance e suas ações de forma integrais na organização;
- 4) Elaboração do Relatório de Impacto de LGPD;
- 5) Criação de uma frente didática para apresentação dos temas que decorrem o programa de Compliance;
- 6) Produzir e executar o plano de comunicação e treinamento para disseminar o tema compliance na organização como um todo;
- 7) Propagar o desdobramento do Gestão de riscos através da ferramenta de gerenciamento de riscos e compliance- GRC permeando os processos chaves da organização;
- 8) 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;
- 9) Desenvolver o Compliance da organização e suas ações na totalidade por meio da execução das atividades planejadas e executadas pelo plano anual;

10) Elaborar e aprovar novos normativos internos e projetos da área de compliance;