

# RELATÓRIO **CONTROLE INTERNO**

## 2026

## 1º TRIMESTRE

**DEPARTAMENTO  
REGIONAL DO  
ACRE**



# RELATÓRIO CONTROLE INTERNO

## 2026

### 1º TRIMESTRE

DEPARTAMENTO  
REGIONAL DO  
ACRE



## **FIEAC – FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO ACRE**

José Adriano Ribeiro da Silva  
Presidente

## **SENAI – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional do Acre**

José Adriano Ribeiro da Silva  
Presidente do Conselho Regional

João César Dotto  
Diretor Regional

Jorge Luiz Araújo Vila Nova  
Superintendente de Operações

Renato de Paula Lins  
Coordenador de Compliance

## **EQUIPE TÉCNICA**

### ***Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados – ASJUR***

Renato de Paula Lins

Elza Teixeira de Mendonça

Willian dos Santos Assis

Paula Cavalcante de Souza da Rocha

# SUMÁRIO

<b>1. GOVERNANÇA E CULTURA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 <i>Cultura de Compliance</i> .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 <i>Pessoas e Competências</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 <i>Relacionamento com Órgãos de Controle Externo</i></b>	<b>8</b>
<b>1.4 <i>Prestação de Contas e Relatório de Gestão</i> .....</b>	<b>10</b>
<b>2. PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE .....</b>	<b>13</b>
<b>3. GERENCIAMENTO DE RISCOS .....</b>	<b>17</b>
<b>4. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>20</b>
<b>5. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>5.1 <i>Segurança da Informação</i> .....</b>	<b>22</b>
<b>5.2 <i>Proteção de Dados – LGPD</i> .....</b>	<b>23</b>
<b>6. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO .....</b>	<b>25</b>
<b>6.1 <i>Plano de Comunicação e Sensibilização</i> .....</b>	<b>25</b>
<b>6.2 <i>Canal de Atendimento</i> .....</b>	<b>27</b>
<b>7. PERSPECTIVAS FUTURAS .....</b>	<b>30</b>

# SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existentes no Departamento Regional do SENAI/AC 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, evidenciando como a aplicação de seus recursos e atuação estratégica contribuem para o fortalecimento da Governança Corporativa, crescimento das estruturas de Controle Interno e do Programa de Compliance e Integridade de Dados no Regional.

O Programa de Compliance e Integridade 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.

Para o fortalecimento da Governança Corporativa e dos Controles Internos, o SENAI/AC faz parte da Rede Colaborativa de Compliance do Departamento Nacional, que tem como principal objetivo a criação de um ambiente para o compartilhamento de informações e das melhores práticas no que se refere a governança e atendimento a legislações vigentes.

O Regional dispõe de um sistema estruturado de Gestão de Riscos seguindo as diretrizes da ABNT NBR ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018, sendo aprimorado ao longo dos anos, inclusive com as recomendações de melhorias dos órgãos de controle externo e interno e das auditorias internas, além de contar com procedimentos e normativos internos que estão em consonância com os objetivos estratégicos da entidade e da avaliação dos riscos no negócio.

As ações de implementação do Programa de Compliance do SENAI/AC seguem focadas na disseminação do Código de Conduta e Ética, no fortalecimento dos Canais de Denúncias, na implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), na realização de cursos com a temática de gestão de riscos, e na realização de auditorias internas voltada para riscos nos processos.

Com a finalidade de assegurar a mitigação de riscos institucionais, está em andamento o desenvolvimento das ações concernentes ao Gerenciamento de Riscos, com a implantação de

um software que automatizará a gestão dos riscos, sua análise, a avaliação dos riscos mapeados e o monitoramento dos planos de ação indicados pelos proprietários dos riscos, com a colaboração das unidades gestoras dos processos organizacionais.

As ações de estabelecimento do sistema de Gestão de Compliance possuem um escopo de integração, sendo a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados, criada e efetivamente implantada em setembro/2023, um dos principais atores envolvidos na disseminação e sensibilização dos temas correlatos ao Compliance dentro da instituição.

O SENAI/AC realizou importantes ações para o avanço da implementação do seu Programa de Compliance, em observância às diretrizes e prazos do Conselho Nacional, adentes às orientações do Departamento Nacional e às recomendações dos órgãos de controle externo (TCU/CGU).

Para o correto entendimento e leitura, informamos que este relatório é cumulativo, o que significa que seu conteúdo será disponibilizado no Portal da Transparência do Sesi e SENAI periodicamente e o conteúdo contemplará as ações realizadas ao longo do exercício 2026.

**Boa leitura!**



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  
SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL DO ACRE

# 1. GOVERNANÇA E CULTURA

## 1.1 Cultura de Compliance

Dentro das atividades que propõe a melhoria da cultura de compliance do SENAI/AC, foram criados o Comitê de Compliance e a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados, e ainda a atualização do Código de Conduta e Ética do Sistema FIEAC. O Comitê e seus membros são responsáveis junto com a alta administração, pela tomada de decisões relacionadas a alguns temas de compliance organizacional como: Transparência, Ética, Integridade, LGPD e Gestão de Riscos, ampliando as boas práticas que devem permear a organização como um todo.

Outro aspecto importante é a divulgação do Código de Conduta e Ética e as Políticas que são aprovadas pela Alta Gestão e estão sendo disseminadas pelos canais de comunicação disponíveis aos colaboradores, melhorando os processos organizacionais e contribuindo para que os temas relacionados ao Compliance alcancem a instituição em sua totalidade, atingindo assim os objetivos da área.

Citamos ainda as ações de adequações no site Transparência do SENAI/AC, que vem renovando suas informações de forma contínua e disponibilizando conteúdo ao público interno/externo da instituição. Este processo, segue as etapas pré-estabelecidas pelo cronograma de execuções de atividades do Departamento Nacional, com melhoramentos que procuram tornar cada vez mais acessíveis a sociedade as informações sobre as suas estruturas funcionais, orçamentos anuais, demonstrações contábeis e de resultados, legislações vigentes, prestações de contas da organização, dentre outras que compõe a estrutura exigida pelos órgãos externos de controle. Tudo isso, em consonância com o que preconiza a Lei de Acesso à Informação – LAI, tornando o processo mais íntegro e transparente.

## 1.2 Pessoas e Competências

Neste trimestre, o analista de Integridade de Dados, Gerson Eremith, deixou de compor a equipe de Compliance, sendo a função assumida pelo analista William Assis, que está recebendo treinamento específico para suas atribuições e se familiarizando com os processos da área de Compliance como um todo. A equipe conta ainda com o apoio de um estagiário, que contribui para as atividades desta unidade, a qual atua em conformidade com os processos institucionais. Os membros da equipe seguem aperfeiçoando suas competências profissionais e pessoais por meio do programa de capacitação estabelecido pela unidade, fortalecendo o pilar de Treinamento, além de participarem de cursos oferecidos pela Universidade Corporativa e por outras instituições de ensino, conforme previsto.

## 1.3 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

O SENAI - Serviço de Aprendizagem Industrial, criado e vinculado à CNI, para desempenhar missão de relevância social e coletiva, no interesse da indústria, dos industriários e seus familiares, é uma entidade privada, não integrante da Administração Pública, destinatária, por força de lei, de contribuição compulsória, vertida pelas empresas industriais.

O SENAI está estruturado com um Conselho Nacional e um Departamento Nacional, e, em cada Estado, com um órgão regional (composto de Conselho e Departamento). O Conselho Nacional, o Departamento Nacional e os órgãos regionais gozam de autonomia na gestão de seus recursos, serviços e administração do seu pessoal.

Embora a Entidade não integre a Administração Pública, desempenha missão de Relevante Interesse Social que, por força de lei, tem suas atividades financiadas por recursos oriundos da contribuição compulsória incidente sobre a folha das empresas contribuintes.

Em razão da titularidade dessa contribuição compulsória, cada um dos órgãos que compõem a estrutura do Sistema SENAI detém autonomia. E, portanto, devem prestar contas

individualmente ao Tribunal de Contas da União – TCU, com o apoio da Controladoria Geral da União – CGU, nos termos do Parágrafo único do art. 70 e no art. 74, inciso IV, da Constituição Federal do Brasil, e entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento do Recurso Extraordinário (RE) 789874, de relatoria do ministro Teori Zavascki.

Como prática fundamental para a melhoria contínua do seu ambiente de controle, das práticas de integridade e transparência de seus atos de gestão, o SENAI/AC mantém relacionamento com órgãos de controle, tais como o Tribunal de Contas da União – TCU, no sentido de avaliar as recomendações expedidas por esses órgãos de controle, bem como de monitorar seu plano de ação.

Nessa linha, importante anotar, que o TCU se posiciona com espécie de instância externa de apoio a governança do SENAI. A partir da premissa que preconiza o fortalecimento da estrutura de controles internos, o SENAI, quando do monitoramento realizado junto à suas áreas internas, considera as recomendações, bem como, adota as recomendações encaminhadas pelo TCU. O objetivo é promover o alinhamento necessário para otimizar a implementação de melhorias no ambiente institucional.

Nesse contexto, remete-se ao relatório de Gestão do Departamento Regional do SENAI, o qual discorre detalhadamente sobre suas estruturas de Governança. Cumprindo as determinações do processo, denominado “Fiscalização Contínua”, o SENAI/AC atendeu as demandas referentes a Fiscalização Contínua do Sistema S, publicando na plataforma eletrônica do TCU, as informações acerca de Contratos, Licitantes, Transferências, Recursos Humanos, Despesas, Receitas, Plano de Contas e Plano de Cargos Salários, relativas aos exercícios anteriores e no ano de 2023, por meio da inserção de dados via plataforma eletrônica do TCU chamada “Disco Virtual”, de acordo com o cronograma de no primeiro trimestre (Janeiro, Fevereiro e Março) deve ser enviado até o data de 30/04, o segundo semestre (Abril, Maio e Junho) até 31/07, o terceiro trimestre (Julho, Agosto e Setembro) até 31/10, e por fim, o quarto semestre (Outubro, Novembro e Dezembro) até o dia 31/01 do ano seguinte.

Notadamente, a governança corporativa tem sido objeto de um olhar atento por parte da Entidade, na medida em que esse sistema contribui sobremaneira para o direcionamento e controle delas, além do desenvolvimento estruturado de ações, perpassado pelo relacionamento entre os diversos atores ou agentes de governança interna ou externos.

## 1.4 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A Prestação de Contas é um dever com previsão constitucional na qual os administradores prestam contas dos resultados alcançados na gestão dos recursos confiados à sua responsabilidade em face dos objetivos de interesse coletivo estabelecidos pelo poder público (accountability), em forma de uma autoavaliação.

Como destacado anteriormente, em razão da titularidade da contribuição de natureza compulsória, todos os órgãos do SENAI prestam contas individualmente ao Tribunal de Contas da União – TCU, com o apoio da Controladoria Geral da União – CGU, conforme estabelecimento, respectivamente, no Parágrafo único do art. 70 e no art. 74, inciso IV, da Constituição Federal do Brasil e entendimento firmado no âmbito do Supremo Tribunal Federal.

O objetivo da Prestação de Contas é assegurar a TRANSPARÊNCIA e a RESPONSABILIDADE na administração, dar suporte às decisões relacionadas à alocação de recursos e disponibilizar informações aos usuários de bens e serviços públicos.

Nesse contexto, no âmbito do Departamento Regional do SENAI, a Entidade tem atuado em estrita observância a preceitos legais, aos procedimentos e regras definidos pelo TCU, com Governança marcada pela adoção de uma visão estratégica e de orientação voltadas para o futuro com vistas a assegurar a excelência de sua própria capacidade de gerar valor público em curto, médio e longo prazo.

Especialmente no que diz respeito as regras e procedimentos definidos pelo Tribunal de Contas da União para Prestação de Contas, importante destacar a publicação da Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e demais normativos complementares, por meio da qual o Tribunal inaugurou o novo modelo de Prestação de Contas de suas unidades jurisdicionadas, incluindo esse Departamento Regional.

A prestação de contas do SENAI atende as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). Para o exercício de 2022, foi seguida a Instrução Normativa nº 84/2020, que estabelece 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 2.424/2020, que aprovou a Decisão Normativa 198/2022, cujo objetivo é estabelecer normas complementares para o processo de contas do exercício de 2023.

O Regional do Acre, em aderência às novas normas do TCU, participa do plano de ação coordenado pelo Departamento Nacional, tendo adotado as premissas de adequação às determinações de publicação das prestações de contas no site oficial da entidade, em linha com as diretrizes nacionais. Neste sentido houve o aprimoramento do Site da Transparência do Regional, compartilhando as informações em local apropriado.

Ainda, conforme estabelecido no Regulamento do SENAI, no artigo 41, alínea c, aprovado pelo Decreto nº 494, de 10/01/1962, previamente à apreciação do Conselho Regional do Relatório de Gestão, ocorre a preparação da prestação de contas da gestão financeira do Regional, composta dos seguintes documentos:

- Balanço Orçamentário;
- Balanço Financeiro;
- Balanço Patrimonial;
- Demonstrações das Variações Patrimoniais Ativas e Passivas;
- Demonstrações dos Fluxos de Caixa;
- Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido;
- Notas Explicativas;
- Relatório dos Auditores Independentes.

A partir dos indicadores contábeis-financeiros e orçamentários, é realizada a análise do desempenho da entidade, no exercício, destacando as informações relevantes quanto aos resultados orçamentário, financeiro e patrimonial, contempladas em notas explicativas integrantes das Demonstrações Contábeis, bem como o relatório dos auditores independentes, emitido sem ressalvas para as contas do período.

Dentro do fluxo de aprovação, conforme estabelecido no Art. 55 do Regimento Interno da Entidade, a prestação de contas e os relatórios anuais do Departamento Regional são examinados pela Comissão de Contas, que emite sua opinião consubstanciada nas demonstrações contábeis e parecer dos auditores independentes, indicando ao Conselho Regional a sua aprovação.

O relatório de gestão e as prestações de contas do Regional são elaborados de acordo com as normas internas e externas às quais a entidade está submetida. O SENAI é responsável pela integridade de seus registros e informações contábeis, os quais se submetem aos padrões de contabilidade vigentes. Ainda, é verificado o atendimento às exigências dos novos normativos publicados pelo Tribunal de Contas da União.

Após aprovação do Conselho Regional, a prestação de contas e o relatório de gestão, devidamente acompanhados do parecer da Comissão de Contas, resolução do Presidente do Conselho Regional e relatório dos auditores independentes, são submetidos ao Departamento Nacional, para apreciação e emissão de parecer técnico de verificação, que analisa a forma e adequação das informações contidas nas peças e relatórios contábeis, às exigências dos novos normativos publicados pelo Tribunal de Contas da União. Posteriormente, as peças são submetidas à apreciação do Conselho Nacional, para os ritos finais de aprovação, lavrados em resolução, condicionando-as à chancela do Tribunal de Contas da União. Ao final dos ritos de aprovação, as peças são publicadas no site de transparência da entidade, compartilhando as informações com o site “Prestação de Contas TCU”.

Observando as orientações do Departamento Nacional, o SENAI/AC elaborou o Relatório de Gestão e Prestação de Contas – exercício de 2024, em formato de Relato Integrado, publicando o documento e demais informações no site da instituição, na página “Transparência / Prestação de Contas TCU”, conforme link de acesso:

[https://transparencia.fieac.org.br/demostra\\_resultado\\_senai/documentos/DMND-9603\\_Relat%C3%B3rio%20de%20Gest%C3%A3o%202025%20-%20SENAI.pdf](https://transparencia.fieac.org.br/demostra_resultado_senai/documentos/DMND-9603_Relat%C3%B3rio%20de%20Gest%C3%A3o%202025%20-%20SENAI.pdf)



**RELATÓRIO DE GESTÃO – 2025**  
**SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL DO ACRE**

## 2. PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Programas de Compliance e instrumentos de integridade corporativa são essenciais para as organizações navegarem em ambientes regulatórios complexos e garantirem operações éticas e transparentes. Eles são fundamentais para o sucesso a longo prazo e a sustentabilidade das empresas em um mundo cada vez mais regulamentado.

Além de assegurar a conformidade legal, os Programas de Compliance tem como características: gerir riscos, preservar a reputação, prevenir fraudes e corrupção, assegurar a eficiência operacional, permitir o acesso da organização a mercados internacionais, trazer um olhar de responsabilidade corporativa para o negócio e evitar consequências financeiras, advindas de multas e custos legais sobre o não compliance.

Consolida-se, portanto, que um Programa de Compliance e Integridade compreende a aplicação de um conjunto de “ferramentas”, procedimentos, normas e estruturas internas, que tem por objetivo estabelecer parâmetros para que a organização conduza suas atividades de forma ética e em conformidade com as leis, normas, Código de Conduta e Ética e políticas internas vigentes.

O controle interno do SENAI-DR/AC é um processo conduzido pela estrutura de governança, administração e outros profissionais do Departamento Regional, por meio de ações, procedimentos e políticas implementadas com objetivo de garantir o cumprimento das diretrizes estratégicas, bem como, para mitigar os riscos inerentes aos processos da instituição, processo este, fortalecido com a implantação do Programa de Compliance no ano de 2021, atendendo a Resolução nº 018/2019, do Conselho Nacional do SENAI, com o objetivo de entregar à sociedade o mais elevado nível de transparência e de prestação de contas em relação ao cumprimento da missão institucional.

Seguindo a determinação do Art. 1º da Resolução nº 015/2021 do Conselho Regional do SENAI, as ações de implantação do Programa de Compliance foram concluídas em dezembro/2021. A partir de janeiro/2022, iniciou-se o processo de refinamento e monitoramento das ações implementadas no regional.

A implantação do Programa de Compliance no SENAI/AC, foi estruturado no formato clássico de nove pilares, conforme demonstrado na figura abaixo, com o objetivo de criar uma cultura organizacional focada na integridade, propiciando o engajamento dos colaboradores em todos os níveis e o compartilhamento de valores que conduzam a uma postura ética, transparente e íntegra, baseada em normativos internos e externos.

### Pilares do Programa de *Compliance* do SENAI/AC

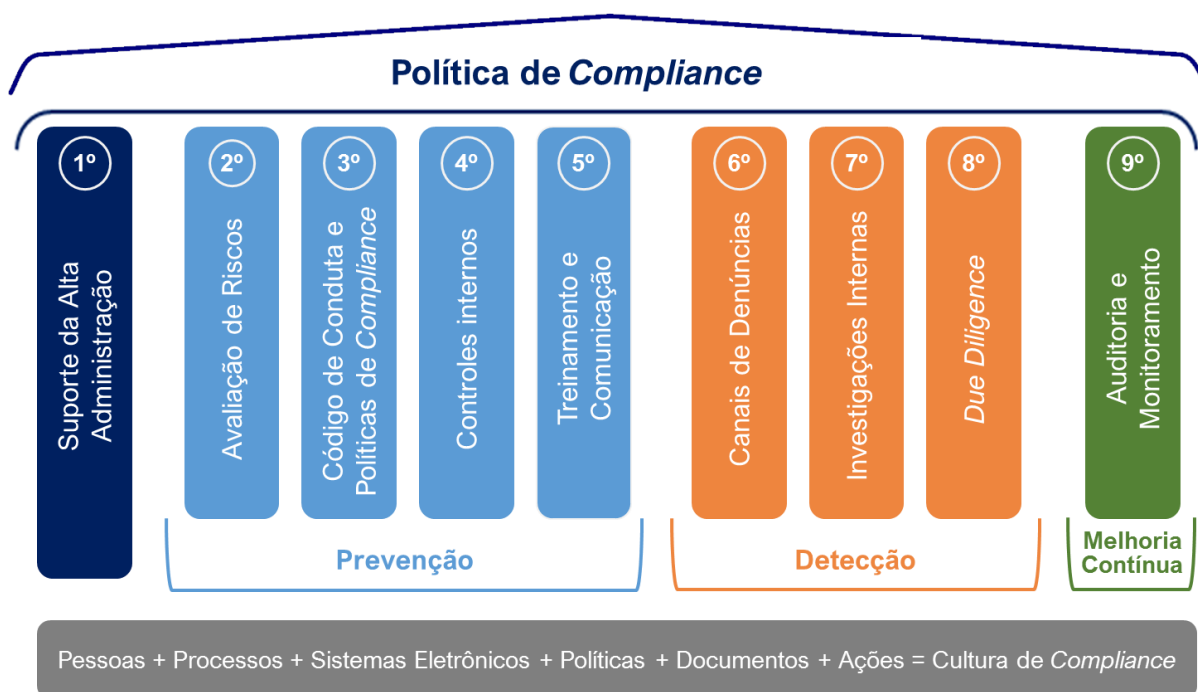


Figura adaptada do modelo apresentado na Política de Compliance da CEMIG.<sup>1</sup>

O pilar de Suporte da Alta Administração, é um dos elementos ou requisitos essenciais do Programa e é explicitado pelo envolvimento dos integrantes da Alta Administração no Comitê de Integridade, pela garantia de autonomia da área de Integridade e pelo apoio e participação nas ações de comunicação, treinamento e desenvolvimento. No DR/AC é perceptível essa atuação quando da emissão de portarias de nomeação de membros do Comitê de Conduta e Ética, de criação da Ouvidoria, de criação do Comitê de Compliance, de criação de Auditoria Interna e nomeação do Coordenador de Compliance.

Os pilares da base de Prevenção (do 2º ao 5º) servem para prevenir riscos de fraude, corrupção o e conflitos de interesse, ajudando a alta direção e liderados a executarem suas atividades em

<sup>1</sup> Figura adaptada do modelo apresentado na Política de Compliance da CEMIG, disponibilizada na internet, endereço <https://www.cemig.com.br/compliance/>, página acessada em 15/07/2021

conformidade com a legislação e os normativos internos do SENAI/AC, bem como a capacitação de todos os colaboradores na aplicação das políticas, condutas e normativos internos estabelecidos. A consciência sobre os temas de integridade e compliance deve ser reforçada mediante a comunicação interna e externa, utilizando todos os canais existentes na instituição. A execução das ações de Implantação de Gerenciamento de Riscos através da ferramenta informatizada, a revisão do Código de Conduta e Ética do Sistema FIEAC, Criação das Política de Compliance e de Consequência, e realização de capacitações constantes, demonstram o comprometimento com a base de prevenção.

Os pilares da base de Detecção (do 6º ao 8º), detectam os riscos de fraude, corrupção e conflitos de interesse, por meio de denúncias, investigações internas, bem como os riscos de terceiros. No DR, a elaboração da instrução de trabalho de Auditoria Interna, a realização de auditorias internas, a elaboração da política de *Due Diligence* de Integridade (em elaboração) e ainda o incentivo e disseminação dos canais de denúncia, fortalecem as ações desta base do sistema de Compliance e fortalecem o modelo de governança.

O 9º pilar, da base de Melhoria Contínua, que contemplam as auditorias e monitoramento contínuo, visando indicar ou não a necessidade de revisão de algumas regras e instrumentos, se faz perceptível quando no comprometimento e busca da melhoria nos processos os quais foram realizadas mudanças no que tange as documentações institucionais.

No primeiro trimestre de 2026 não houve abertura de novas FOM, PA ou solicitações de mudanças. As demandas atualmente em aberto continuam sendo monitoradas regularmente. O Sistema de Gestão da Qualidade, comprometido com a melhoria contínua e com a evolução dos seus processos, mantém um planejamento de auditorias voltado para fortalecer a eficiência, a integridade e a confiabilidade do SGQ.

Conforme o planejamento, está prevista para o mês de junho a realização da Auditoria Interna Sistêmica, que será conduzida por uma empresa de reconhecida expertise, contratada com o objetivo de garantir maior imparcialidade, rigor técnico e preparação para a Auditoria Externa de Recertificação. Essas ações integradas reforçam o compromisso institucional com a satisfação das partes interessadas, a gestão de riscos, o foco em resultados e o fortalecimento dos negócios, contribuindo diretamente para a consolidação de um Sistema de Gestão da Qualidade mais robusto, preventivo e eficaz.

O comprometimento da alta administração e a autonomia da instância responsável pelo Programa de Compliance constituem fatores essenciais para a efetiva implementação das regras e instrumentos estabelecidos, especialmente aqueles relacionados à aplicação de penalidades e à remediação de irregularidades. Esse alinhamento estratégico assegura legitimidade às ações e fortalece a governança institucional.

Nesse contexto, a ASJUR/Compliance e Integridade de Dados desenvolveu a Política de Due Diligence de Integridade, que estabelece as diretrizes para contratações de terceiros. A política está fundamentada em boas práticas de gestão e visa aprimorar o gerenciamento de riscos decorrentes dessas relações por meio da aplicação do Due Diligence de Integridade (DDI), funcionando como complemento às normas e políticas internas já vigentes.

A consolidação da cultura de Compliance resulta da integração entre pessoas, processos, sistemas, políticas e documentos normativos, além da execução contínua de ações que reforçam comportamentos éticos e responsáveis. Trata-se de um processo organizacional que demanda constância e engajamento coletivo.

Nesse sentido, o SENAI/AC reafirma seu compromisso com a adoção de princípios e normas de integridade, abarcando o cumprimento rigoroso do Código de Conduta, legislações aplicáveis e regulamentos institucionais. O ponto de partida dessa cultura, de forma inquestionável, é a alta administração, cuja postura e suporte são fundamentais para orientar comportamentos, fortalecer a credibilidade e promover o exemplo que sustenta a integridade institucional.

### 3. GERENCIAMENTO DE RISCOS

O modelo de Gestão de Riscos adotado pelo SENAI-DR/AC segue as diretrizes da ABNT NBR ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018, bem como a metodologia de Gerenciamento de Riscos Corporativos – Estrutura Integrada (COSO ERM), representado graficamente na figura a seguir.

A estrutura de Gestão de Riscos implementada na instituição, respalda a Alta Administração (Diretor Regional do SENAI, Superintendentes do SESI, FIEAC e IEL) para receber informações imparciais a respeito dos riscos mais significativos da entidade e sobre como os gestores estão respondendo a esses riscos, buscando a gestão eficaz dos riscos e controles do modelo implantado.

**Modelo de Gerenciamento de Riscos do Sistema FIEAC (SESI-SENAI-FIEAC-IEL)**



O Modelo de três linhas de defesa, utilizado pelo SENAI-DR/AC, apresenta uma maneira eficaz de aprimorar as comunicações sobre riscos e controles esclarecendo funções e tarefas essenciais, dentro da estrutura mais ampla de governança da organização.

Com base na Política de Gestão de Riscos, devidamente aprovada pela alta gestão, e com o Comitê de Riscos formalmente instituído, a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance atua de forma integrada com as áreas de negócios do SENAI/AC no acompanhamento da execução dos controles definidos para cada fator de risco identificado. Essa atuação está alinhada aos

princípios da ISO 31000, buscando promover uma cultura de gestão de riscos eficaz, capaz de mitigar impactos negativos, explorar oportunidades e fortalecer a tomada de decisão. O processo visa não apenas reduzir incertezas que possam comprometer os resultados institucionais, mas também garantir que a gestão de riscos agregue valor e contribua para o alcance dos objetivos estratégicos da entidade.

O sistema informatizado de gestão de riscos da Perinity (GRC), tem sido utilizado como ferramenta de apoio à governança e à tomada de decisão. A utilização do sistema possibilita uma gestão mais ágil, integrada e dinâmica dos riscos, desde a identificação até a implementação e monitoramento dos controles.

No primeiro trimestre de 2026, em atendimento às pendências apontadas na 8ª Reunião do Comitê de Compliance, foram concluídas as ações referentes ao envio do Plano de Comunicação e Treinamento, bem como do Calendário de Atividades de Compliance aos gestores. Além disso, o referido Plano foi disponibilizado na Intranet, garantindo amplo acesso aos colaboradores.

Em conformidade com a Política de Compliance, no primeiro trimestre foram realizadas a 9ª Reunião do Comitê de Compliance e a 1ª Reunião do Comitê de Privacidade de Dados. As reuniões tiveram como foco o reforço do Plano de Treinamento e a importância da adesão integral às suas diretrizes, bem como o acompanhamento das ações relacionadas à Privacidade de Dados, a relevância do Código de Ética e os principais aspectos da Gestão de Riscos.

Nesse contexto, foram abordados o uso da ferramenta de Gestão de Riscos, o processo de residualização, os conceitos aplicáveis, a identificação de novos riscos, quando pertinente, e a utilização da Matriz de Riscos, proporcionando uma visão geral sobre a condução atual da Gestão de Riscos na instituição.

Adicionalmente, foi disponibilizada agenda de apoio às Unidades para esclarecimento de dúvidas sobre o tema, bem como apresentada, de forma geral, a aplicação prática dos conceitos, a aplicabilidade dos normativos internos e da ISO 31000 nas atividades de cada Unidade.

Como parte da estratégia de disseminação das diretrizes de Compliance, foram realizadas agendas presenciais nas unidades: SENAIHUB, em 18/02/2026, e Escola SENAI, em 20/03/2026. Nessas agendas, além da apresentação do Plano de Treinamento, foi abordado o conteúdo do Código de Conduta e Ética, reforçando a importância de que todos os colaboradores compreendam os compromissos institucionais do Sistema FIEAC. Destacaram-se temas essenciais como ambiente de trabalho saudável, transparência, repúdio a abuso e assédio, integridade, cumprimento de normas, sigilo e confidencialidade.

No que se refere à Gestão de Riscos, foi disponibilizado um calendário específico para que gestores e responsáveis pudessem agendar atendimentos, sanar dúvidas, inserir novos riscos e realizar análises de residualização. Durante o primeiro trimestre, todas as unidades do SENAI participaram dessas orientações, demonstrando alinhamento e comprometimento com a gestão adequada dos riscos institucionais.

# 4. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS

O SENAI/AC tem implementado o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), possuindo a certificação pela empresa BRTUV – Tuv Nord Brasil, na versão da norma NBR ISO 9001:2015.

O Sistema de Gestão da Qualidade, conta com um rol de documentos normativos que visam estabelecer as regras de funcionamento da organização, dos processos e de suas atividades, por meio de Diretrizes, Políticas, Normas e Procedimentos, Instruções de Trabalho e formulários de registros.

O SENAI/AC, com foco no aprimoramento dos processos e no modelo de gestão, busca a melhoria contínua nos normativos, procedimentos, rotinas e controles implementados na instituição, com o objetivo de assegurar a execução dos processos e das operações de forma padronizada pelos seus colaboradores, por meio de: Documentos de Suporte (DS), Instruções Normativa (IN) e Instruções de Trabalho (IT).

DS - Documento de Suporte: Os documentos de suporte descrevem as atividades e procedimentos necessários à execução do trabalho, para a operacionalização de um fluxo de trabalho podem ser expansivos a outros processos ou até mesmo a outras instituições.

IN - Instrução Normativa: As instruções normativas são os documentos que contém as normas que devem ser aplicadas na instituição independente dos processos ou das instruções de trabalho.

IT - Instrução de Trabalho: As Instruções de Trabalho são os documentos que norteiam os processos e como estes devem acontecer, ou seja, descrevem quais ações e medidas devem ser tomadas.

Todos os procedimentos e normativos criados e/ou atualizados, são comunicados a todos os colaboradores envolvidos nos processos gerenciais, administrativos e operacionais do regional.

O regional alinhado às orientações do Departamento Nacional, está elaborando e criando seus normativos interno orientativos de Compliance, algumas políticas já estão aprovadas e estão

sendo divulgadas com a organização, a exemplo: Política de Compliance, Gestão de Riscos, Segurança da Informação, Política de Investigação Interna e Código de Conduta e Ética do Sistema FIEAC.

Além dos normativos ligados a gestão de compliance, a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados 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.

# 5. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## 5.1 Segurança da Informação

No DR/AC, a Tecnologia da Informação – TI está estruturada e coordenada pela Unidade de Tecnologia e Informação (UNITEC), atendendo de forma compartilhada e sistêmica as instituições: FIEAC, SESI, SENAI e IEL.

A UNITEC é responsável pelo provimento de apoio técnico, administrativo e operacional, suporte de hardware, softwares e serviços, bem como, pela segurança dos sistemas e ambientes computacionais no âmbito do Sistema FIEAC.

Nesse sentido, o monitoramento contínuo do ambiente e dos ativos de tecnologia, por meio de processos ágeis, flexíveis e digitais, viabilizam a identificação contínua de riscos e oportunidades de melhorias, bem como contribuem para a maturidade institucional em matéria de segurança da informação e de conformidade aplicada à tecnologia.

A Segurança da Informação é premissa para o Regional do Acre, considerando que a informação é um ativo que possui grande valor, devendo ser adequadamente utilizada e protegida contra ameaças e riscos. O regional vem buscando a melhoria contínua do processo, através da implementação de mecanismos, medidas e controles, para garantir a segurança de sistemas e ambientes computacionais.

Dessa forma, as ações de Segurança da Informação estão norteadas na Instrução Normativa (IN) 034 - Política de Segurança da Informação: Declaração formal da instituição acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, cumprida por todos os colaboradores; Documento de Suporte (DS) 007 – Modelo de Governança em TI; Documento de Suporte (DS) 008 – Acordo de Níveis de Serviço; Documento de Suporte (DS) 009 – Gestão de Sistemas de Informação; Instrução Normativa (IN) 034 – Política de Segurança de Tecnologia da Informação; Instrução Normativa (IN) 035 – Utilização de Recursos de Tecnologia da Informação; Instrução Normativa (IN) 036 – Acordo de Confidencialidade de Informação; Instrução Normativa (IN) 038 – Uso de Rede de Dados; Instrução Normativa (IN) 040 – Uso de Serviços de Internet; Instrução de Trabalho (IT) 054 – Processo de Backup;

Instrução de Trabalho (IT) 055 – Criação e Manutenção de Acesso a e-mail, Intranet e Rede de Dados do Sistema FIEAC; Instrução de Trabalho (IT) 056 – Criação e Manutenção de Acesso a Sistemas de Informação do Sistema FIEAC; Instrução de Trabalho (IT) 057 – Solicitação de Serviços para a UNITEC.

A política tem como propósito estabelecer as diretrizes a serem seguidas no que diz respeito à adoção de procedimentos e mecanismos relacionados à Segurança da Informação, preservando a integridade e a confidencialidade dos dados e informações sob a guarda do regional. Nesse primeiro trimestre de 2025 estão sendo revisadas para uma melhor adequação da essência sobre a forma, e uma maior usabilidade.

## 5.2 Proteção de Dados – LGPD

O SENAI-AC com o intuito de se adequar às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, promoveu no segundo semestre de 2023 a contratação de consultoria especializada na implantação de um Programa de Governança para LGPD, iniciando com métodos voltados ao processo de mapeamento das rotinas de coleta e tratamento de dados pessoais. O objetivo final é poder criar o registro de todas as operações que envolvam dados pessoais e o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD no âmbito de toda a organização.

A implantação de uma Governança que controle e adeque o SENAI/AC à lei servirá, antes de tudo, para gerir a segurança dos dados pessoais que clientes, parceiros de negócios e empregados, permitindo o tratamento de dados de forma segura e transparente possibilitando o desenvolvimento da finalidade do SENAI/AC, tanto em ambiente interno quanto externo.

O SENAI-AC segue no primeiro trimestre de 2026 atuando positivamente com o fito de se adequar às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018.

Embasado no relatório conclusivo da auditoria em integridade de dados, o SENAI-AC focou na gestão da segurança dos dados pessoais de clientes, parceiros de negócios e empregados. A busca pela construção de uma cultura de integridade e proteção de dados é crucial desde o

primeiro contato, inclusive o tema integridade de dados faz parte do treinamento de integração de novos colaboradores.

Ao priorizar a segurança e integridade de dados, o SENAI-AC, evidenciou que a migração de bancos de dados para um ambiente de nuvem gerenciado é o passo fundamental para elevar o nível de maturidade da empresa em relação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e garantir a perenidade dos ativos informacionais através de políticas de integridade rigorosas. A nuvem ajuda a aderir a normas de governança de dados (como LGPD), com ferramentas de auditoria e registro de atividades (logs) que rastreiam quem alterou o quê e quando, sustentando a integridade e rastreabilidade.

A migração força uma modernização dos sistemas, eliminando bancos de dados legados propensos a erros e adotando estruturas mais robustas e consistentes, transformando a integridade de dados de um processo manual e suscetível a erros para um ambiente automatizado, seguro e auditável.

Segundo o desenvolvimento das políticas e práticas de integridade e proteção de dados, o SENAI-AC, migrou toda sua base de dados para ambiente em nuvem, com base em serviços de hospedagem Microsoft.

A transferência de uma base de dados para a nuvem (cloud migration) fortaleceu significativamente as políticas de integridade de dados do SENAI-AC ao mover a responsabilidade de manutenção, segurança e redundância para provedores especializados, garantindo que os dados permaneçam precisos, consistentes e confiáveis durante todo o seu ciclo de vida.

Até mesmo os contratos firmados pelo SENAI-AC tiveram alterações, com inclusão de cláusulas de confidencialidade e obrigatoriedade no cumprimento da legislação que norteia à proteção e integridade de dados.

# 6. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

## 6.1 Plano de Comunicação e Sensibilização

A Comunicação se configura como um dos pilares de um Programa de Compliance efetivo, tendo como base a premissa maior de conscientizar e levar ao conhecimento de todos o Programa de Compliance da Instituição, além das políticas, normativos e procedimentos que permeiam o tema ou mesmo que verse sobre temas a ele relacionado. Tem o objetivo de aprimorar a atuação institucional, além de capacitar os colaboradores para prepará-los para o atendimento de demandas alinhadas aos seus objetivos estratégicos. Nesse sentido, a comunicação do Programa de Compliance deve ser acessível a todos os níveis da Organização.

As iniciativas para desenvolvimento de competências objetivam estabelecer diretrizes e procedimentos alinhando o desenvolvimento de seus empregados ao cumprimento da missão institucional do SENAI/AC. O desenvolvimento de colaboradores é premissa para o DR, 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/AC.

Os Planos de Comunicação e Treinamento propõem a disseminação, aculturação institucional e capacitação sobre temas vinculados ao Programa de Compliance e Conduta Ética, valorizando a cultura ética, de integridade e a transparência do SENAI/AC. A proposta de Programa de Compliance no SENAI/AC prevê iniciativas de alinhamento, comunicação institucional e capacitação por meio dos Planos de Comunicação e um amplo Programa de Treinamento, com o propósito que todos adquiram conhecimentos, estejam motivados e se comprometam a agir de acordo com os valores e princípios éticos organizacionais, para efetividade do Compliance.

As ações de comunicação, estão previstas para contemplarem agendas com temáticas diversas, com o intuito de reforçar a importância do Programa de Compliance. Será priorizado

o foco na valorização e disseminação da cultura ética, íntegra e transparente, bem como no reforço do compromisso da Alta Direção para com o referido Programa.

O planejamento de comunicação abarcará a divulgação da agenda de treinamentos, com a participação das gerências corporativas, por área de competência, sobre as seguintes temáticas: Programa de Compliance, Políticas de Compliance e Anticorrupção, Código de Conduta Ética e LGPD.

A Unidade de Gestão de Pessoas – UNIPES, é a responsável por gerir as ações de Educação, Treinamento e Desenvolvimento, visando o aprimoramento dos seus colaboradores. As iniciativas para desenvolvimento de competências objetivam estabelecer diretrizes e procedimentos alinhando o desenvolvimento de seus empregados ao cumprimento da missão institucional do SENAI-DR/AC. O desenvolvimento de colaboradores é premissa para o Regional, considerando o foco em conhecimento, habilidades e atitudes de cada um, norteados por duas instruções de trabalho (IT).

IT064 – Programa de Integração e Socialização de Colaboradores: O programa é realizado, em duas etapas, para os colaboradores que ingressam na Instituição. Na 1ª Etapa, tem como objetivo compartilhar informações sobre a missão, visão, valores, política da qualidade, código de ética e conduta, objetivos estratégicos da instituição, programa de compliance, estrutura organizacional e política de recursos humanos. Na 2ª etapa, tem como objetivo integrar o colaborador em seu ambiente de trabalho.

IT 060 – Educação, Treinamento e Desenvolvimento: A instrução de trabalho estabelece as diretrizes e padrões para a realização das ações de capacitação dos colaboradores no âmbito do Sistema FIEAC (FIEAC-SESI-SENAI-IEL).

No pilar de desenvolvimento, mantivemos a divulgação contínua do Dia do Saber, uma iniciativa estratégica de incentivo promovida pela UNIPES. A ação consolidou a universidade corporativa como o principal meio de aprendizado por trilhas, focando em competências essenciais para o desenvolvimento do colaborador no primeiro trimestre de 2026.

O engajamento refletiu as prioridades do SENAI, as trilhas foram direcionadas ao fortalecimento das competências Ambientais e Digitais. Essa estratégia coordenada pela UNIPES assegura que o desenvolvimento profissional esteja alinhado às demandas específicas

de cada área, promovendo inovação tecnológica, sustentabilidade e responsabilidade social de forma integrada em todo o Sistema.

A Unidade de Compliance e Integridade de Dados tem promovido, por meio de agendas no Microsoft Teams, discussões, esclarecimento de dúvidas e aprofundamento do entendimento sobre a mentalidade de riscos. Essas ações visam fortalecer a maturidade organizacional e manter a evolução contínua do Relatório de Maturidade de Riscos, conforme os resultados apontados na última aplicação do questionário.

## 6.2 Canal de Atendimento

O Serviço de Atendimento ao Cidadão do SENAI é um canal de comunicação entre a organização e seus clientes/cidadãos. E tem a função de prestar informações e esclarecer dúvidas sobre seus produtos e serviços. O serviço permite que o cidadão possa registrar a abertura do pedido ou acompanhar uma solicitação em andamento.

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo. É a primeira linha de contato com os nossos Clientes.

O SAC também recebe elogios e sugestões. O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento, possibilitando visualizar eventuais gargalos durante o processo.

A Ouvidoria é o principal canal para o cidadão fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo SENAI/AC, a qual tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Instituição, quanto o público externo sendo que ao receber cada manifestação, a Ouvidoria é responsável em analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações. A Ouvidoria sendo o principal canal

de comunicação, também faz o encaminhamento de demandas, quando é o caso, para o Comitê de Ética da Instituição, que faz a análise e dá o devido tratamento.

A Ouvidoria funciona nas dependências do SENAI/AC e as manifestações podem ser realizadas através do formulário disponível no Portal da Transparência e pelos seguintes meios:

- Telefone: (68) 99932-9240;
- E-mail: [ouvidoria@senaiaac.org.br](mailto:ouvidoria@senaiaac.org.br);
- Rua Isaura Parente, nº 2710, segunda a sexta-feira, das 7:30h às 11:30h e das 13:30h às 17:30h;

As informações apresentadas abaixo, referem-se as demandas recebidas acumulados no primeiro trimestre de 2026, com o intuito de oferecer ampla publicidade durante todo o processo.

Figura do Painel Gerencial do SAC



Figura do Painel Gerencial de Ouvidoria



# 7. PERSPECTIVAS FUTURAS

Com a base do Programa de Compliance devidamente estruturada no último trimestre, a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados evolui sua atuação para um modelo que busca a implantação da gestão ativa, com foco na inovação operacional. As novas perspectivas focam na materialização dos valores Éticos, almejando a construção de uma política de Compliance através de algumas frentes de ação:

## 1. Ativação da Cultura Ética e Engajamento Prático

- Transformar o "Se Liga no Compliance" em oficinas práticas de resolução de dilemas éticos reais enfrentados pelas equipes no cotidiano, com calendário estruturado e sempre trazendo assuntos práticos, de trato cotidiano.
- Evoluir as campanhas temáticas para ações que gerem mudanças de hábito, oportunizando até mesmo ferramentas de estímulos positivos (brindes personalizados), para promover tanto a saúde mental como também a proteção de dados.
- Identificar e capacitar colaboradores em diferentes áreas para atuarem como pontos focais de disseminação da governança humanizada em suas unidades.

## 2. Governança Digital e Decisão Baseada em Dados

- Implementar dashboards dinâmicos (power BI) para monitoramento de riscos e conformidades em tempo real. Estabelecendo um fluxo ágil de resposta para as áreas interessadas, aumentando a percepção de eficácia da governança.

## 3. Modernização da Conformidade e Gestão de Riscos

- Adotar plataforma para triagem automática de terceiros, priorizando o esforço humano apenas em casos de médio e alto risco, o que garante agilidade e maior rastreabilidade (questionário em sistema FORMS).
- Desenvolvimento de Software próprio para gestão de riscos e oportunidades.

#### **4. Excelência em Privacidade e Integridade de Dados**

- Trazer a temática de LGPD a todos os níveis da hierarquia funcional, elevando a prontidão institucional para a LGPD.
- Criar um selo de conformidade de dados para as unidades que atingirem níveis elevados de integridade e organização documental (troféu).

#### **5. Operação de Campo e Compliance Preventivo**

- Transformar as visitas presenciais em sessões de "consultoria rápida", onde a equipe de compliance ajuda a ajustar processos locais imediatamente após a identificação de gargalos (blitz de riscos).
- Consolidar treinamentos que mesclam realidade virtual (simulando situações de campo) e encontros presenciais para fortalecer o vínculo entre a sede e as unidades (parceria com Unidade de Pessoas).

#### **6. Consolidação da Governança Humanizada e Inclusiva**

- Desenvolver métricas de "clima ético" para avaliar como a promoção da diversidade e inclusão está impactando a produtividade e o engajamento das equipes (questionário em FORMS).
- Fomentar internamente os canais de comunicação, incentivando o reporte preventivo sem medo de retaliação.

#### **7. Evolução dos Marcos Institucionais**


- Implementar um dia ou semana de CONFORMIDADE, com painéis externos e premiações para as melhores práticas de integridade identificadas nas unidades durante o ano.
- Criar um espaço de diálogo contínuo pós-Semana de Compliance para manter os temas vivos no calendário institucional.

- Realização e expansão da Semana de Compliance e Ética, com palestras, oficinas, diálogos e campanhas educativas.
- Promoção de programações especiais em datas de relevância nacional e internacional, como o Dia Internacional Contra a Corrupção, Dia da Justiça, Dia da Internet Segura e demais eventos previstos.


# **SENAI** *Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial*




[seniac.org.br](http://seniac.org.br)



[/seniacre](https://www.instagram.com/seniacre)



[/seniacre](https://www.facebook.com/seniacre)



[/seniac](https://www.youtube.com/seniac)

