SESI

Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO

RELATÓRIO DE **CONTROLE INTERNO**

4º Trimestre

2023

Departamento Regional do Acre

PROGRAMA DE COMPLIANCE

Sistema FIEAC

RELATÓRIO DE **CONTROLE INTERNO**

4º Trimestre

2023

FIEAC – FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO ACRE

José Adriano Ribeiro da Silva
Presidente

SESI – SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional do Acre

José Adriano Ribeiro da Silva
Diretor

João César Dotto
Superintendente

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

Gerson Eremith de Souza Junior

Paula Cavalcante de Souza da Rocha

SUMÁRIO

1. GOVERNANÇA E CULTURA 7

1.1 Cultura de Compliance 7

1.2 Pessoas e Competências 7

1.3 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo 8

1.4 Prestação de Contas e Relatório de Gestão 9

2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 11

2.1 Segurança da Informação 11

3. GERENCIAMENTO DE RISCOS 12

4. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS 14

5. PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE 16

6. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO 19

6.1 Plano de Comunicação e Sensibilização 19

6.2 Canal de Atendimento 20

7. PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD 22

8. PERSPECTIVAS FUTURAS 23

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existentes no Departamento Regional do SESI/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 SESI/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.

O regional dispõe de um sistema estruturada 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 SESI/AC seguiram impactadas pelos efeitos da pandemia de Covid-19, contudo sem prejudicar o alcance dos objetivos planejados, exigindo apenas adequação das atividades para atendimento aos protocolos de biossegurança. As atuações de 2022/2023 foram e 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), 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 SESI/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 2023.

1. GOVERNANÇA E CULTURA

1.1 Cultura de Compliance

Dentro das atividades que propõe a melhoria da cultura de compliance do SESI/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 já estão 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 como um todo, atingindo assim os objetivos da área.

Citamos ainda as ações de adequações no site Transparência do SESI/AC, que vem renovando suas informações de forma contínua e disponibilizando 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

No segundo semestre de 2023, a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados vem aprimorando o desempenho das suas rotinas de trabalho. Com a inclusão de 02 (dois) novos membros para a equipe, a unidade pode dividir de maneira equitativa as atividades do setor, ampliando os seus recursos humanos e aumentando a capacidade para

atender as demandas recebidas pela área e suas devolutivas junto as partes interessadas da instituição.

Os membros da equipe continuam complementando suas habilidades profissionais e pessoais, por meio de capacitações nas áreas de Compliance, Controle Interno, gestão de Riscos, LGPD, Comunicação e Gestão do SAC e ainda Investigação, Anticorrupção, Proteção de Dados e o Novo RCA – Regulamento de Contratação e Alienação, além de outros pilares que compõe o programa de compliance. Muitos desses treinamentos são ofertados pelo Departamento Nacional, com a intenção de aumentar a expertise das equipes fortalecendo as ações do programa de Compliance dentro do SESI.

1.3 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

O SESI - Serviço Social da Indústria, 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 SESI 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.

Como prática fundamental para a melhoria contínua do seu ambiente de controle, das práticas de integridade e transparência de seus atos de gestão, o SESI/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.

Cumprindo as determinações do processo, denominado “Fiscalização Contínua”, o SESI/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 primeiro semestre de 2023, por meio da inserção de dados via plataforma eletrônica do TCU chamada “Disco Virtual”.

1.4 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SESI 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 2022.

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 contras 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 SESI, no artigo 45, alínea b, aprovado pelo Decreto nº 57.375, de 02/12/1965, 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;
- 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. 15 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 SESI 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 SESI/AC elaborou o Relatório de Gestão e Prestação de Contas – exercício de 2022, 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_sesi/documentos/SESI-AC_Relato%20Integrado_2022.pdf

2. TECNOLOGIA 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.

2.1 Segurança da Informação

A Segurança da Informação é premissa para o Regional, 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) 013 - 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.

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.

3. GERENCIAMENTO DE RISCOS

O modelo de Gestão de Riscos adotado pelo SESI-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 SESI e 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 SESI-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 a política de Gestão de Riscos e com comitê criados e aprovados pela alta gestão, a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance iniciou um ciclo de revisão dos riscos juntamente

com as áreas de negócios do SESI/AC, com o propósito de identificar as reais incertezas que prejudicam os resultados dos processos corporativos e de negócios da Entidade.

Com a utilização do sistema de gerenciamento de riscos automatizado (Perinity-GRC) que servirá de apoio a gestão, foi iniciado o ciclo de revisão e avaliação dos riscos, que vão desde a fase de identificação até a implementação dos controles dos riscos da organização de forma mais ágil e dinâmica com as áreas, fornecendo dados importantíssimos para gestão do negócio e a área de Planejamento do SESI/AC.

Já houve treinamento e reunião inicial com os donos dos macroprocessos e seus pontos focais para o mapeamento e revisão da matriz de riscos originárias para adequação ao sistema informatizado. Logo após a revisão serão alimentados todos os riscos na ferramenta de gerenciamento.

4. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS

O SESI/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 SESI/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 da 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 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. PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O controle interno do SESI-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 049/2019, do Conselho Nacional do SESI, 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 077/2021 do Conselho Regional do SESI, 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 SESI/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 SESI/AC

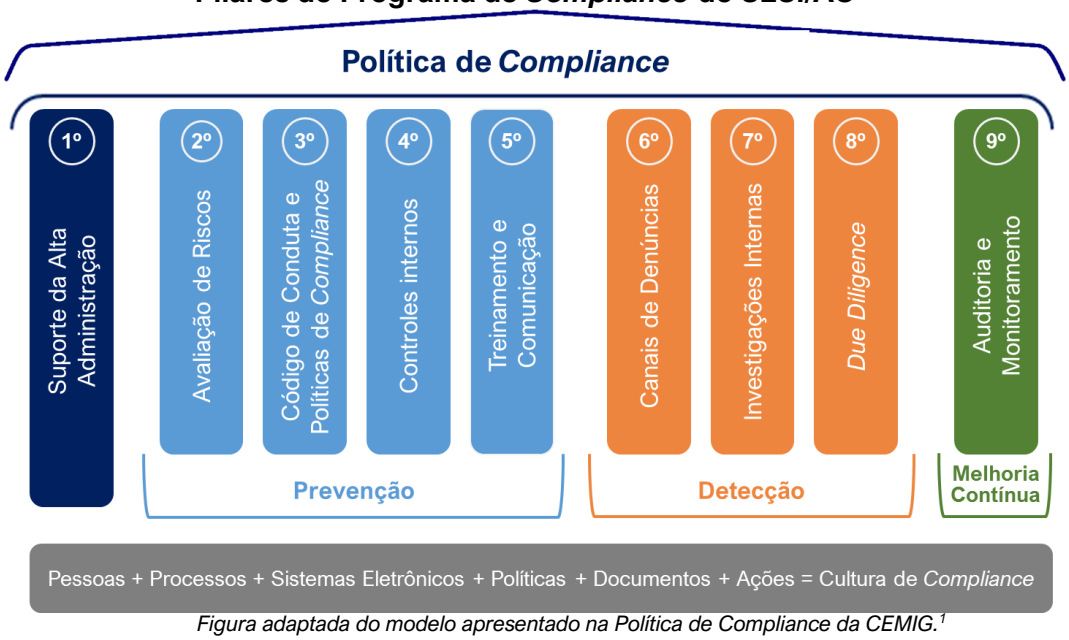


Figura adaptada do modelo apresentado na Política de Compliance da CEMIG.[1]

[1] 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

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 2° ao 5°) servem para prevenir riscos de fraude, corrupção o e conflitos de interesse, ajudando a alta direção e liderados a executarem suas atividades em conformidade com a legislação e os normativos internos do SESI/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 6° ao 8°), 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 9° 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 semestre de 2023, tivemos muitas alterações nos processos e procedimentos para adequação a realidade hodierna. Tais mudanças buscam integrar a informação documentada do SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade, e que estão registradas na Matriz de Planejamento de mudança em 23/08/2023.

Todos os procedimentos e registros da qualidade foram renumerados, alterando estilo de formatação, revisão textual, entre outras melhorias pertinentes, tais alterações foram sistêmicas e consecutivas para as quatro instituições (FIEAC-IEL-SESI-SENAI).

Alterações Realizadas:

- Documento de Suporte (DS) - 30 Melhorias Realizadas;
- Instrução Normativa (IN) - 22 Melhorias Realizadas;
- Instrução de Trabalho (IT) – 49 Melhorias Realizadas;
- Registro da Qualidade (RQ) – 118 Melhorias Realizadas.

Além disso, o Sistema de Gestão da Qualidade em busca da melhoria contínua em seus processos proporcionou as auditorias: Interna e Externa para o formato sistêmico e assim otimizou tempo das partes interessadas, com um menor custo, implementando melhorias em todo o sistema, unificando processos, otimizando informação documentada, além de outras especificidades do processo.

O comprometimento da alta administração e a autonomia da instância responsável pelo Programa, por outro lado, são fatores determinantes para a implementação das regras e instrumentos estabelecidos, em especial daqueles relacionados à aplicação de penalidades e remediação de irregularidades.

A Cultura de Compliance é o resultado da somatória do envolvimento das pessoas, dos processos estabelecidos, dos sistemas eletrônicos disponibilizados, das políticas e documentos normativos estabelecidos, e das ações efetivamente realizadas.

É o compromisso que o SESI/AC assume no sentido de aderir a princípios e normas de integridade, o que abrange o cumprimento de normas como o código de conduta, leis, regulamentos. O ponto de partida da cultura de Compliance sem dúvida, deve ser a alta administração, e ela quem deve fornecer o suporte necessário para servir de exemplo.

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 SESI/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 SESI/AC.

Os Planos de Comunicação e Treinamento propõem a disseminação, aculturamento institucional e capacitação sobre temas vinculados ao Programa de Compliance e Conduta Ética, valorizando a cultura ética, de integridade e a transparência do SESI/AC. A proposta de Programa de Compliance no SESI/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 SESI-DR/AC. O desenvolvimento de colaboradores é premissa para o Regional, considerando o foco em conhecimento, habilidades e atitudes de cada um, norteado por duas instruções de trabalho (IT).

IT016 – 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 004 – 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 primeiro semestre de 2023, uma das principais ferramentas voltada para Educação, Treinamento e Desenvolvimento utilizada pelo SESI/AC foi a plataforma da Unindústria, para a realização de cursos voltados para as competências técnicas e comportamentais a serem fortalecidas, incentivando seus colaboradores a participaram nos cursos disponibilizados na plataforma. Houve também a capacitação dos pontos focais e “donos” de riscos e gestores na plataforma informatizada de Gerenciamento de Risco da empresa Perinity.

6.2 Canal de Atendimento

A Ouvidoria é o principal canal para o cidadão fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo SESI/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 SESI/AC e as manifestações podem ser realizadas através do formulário disponível no Portal da Transparência e pelos seguintes meios:

- Telefone: (69) 99932-9240;
- E-mail: ouvidoria@sesiac.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 no ano 2023, com o intuito de oferecer ampla publicidade durante todo o processo.

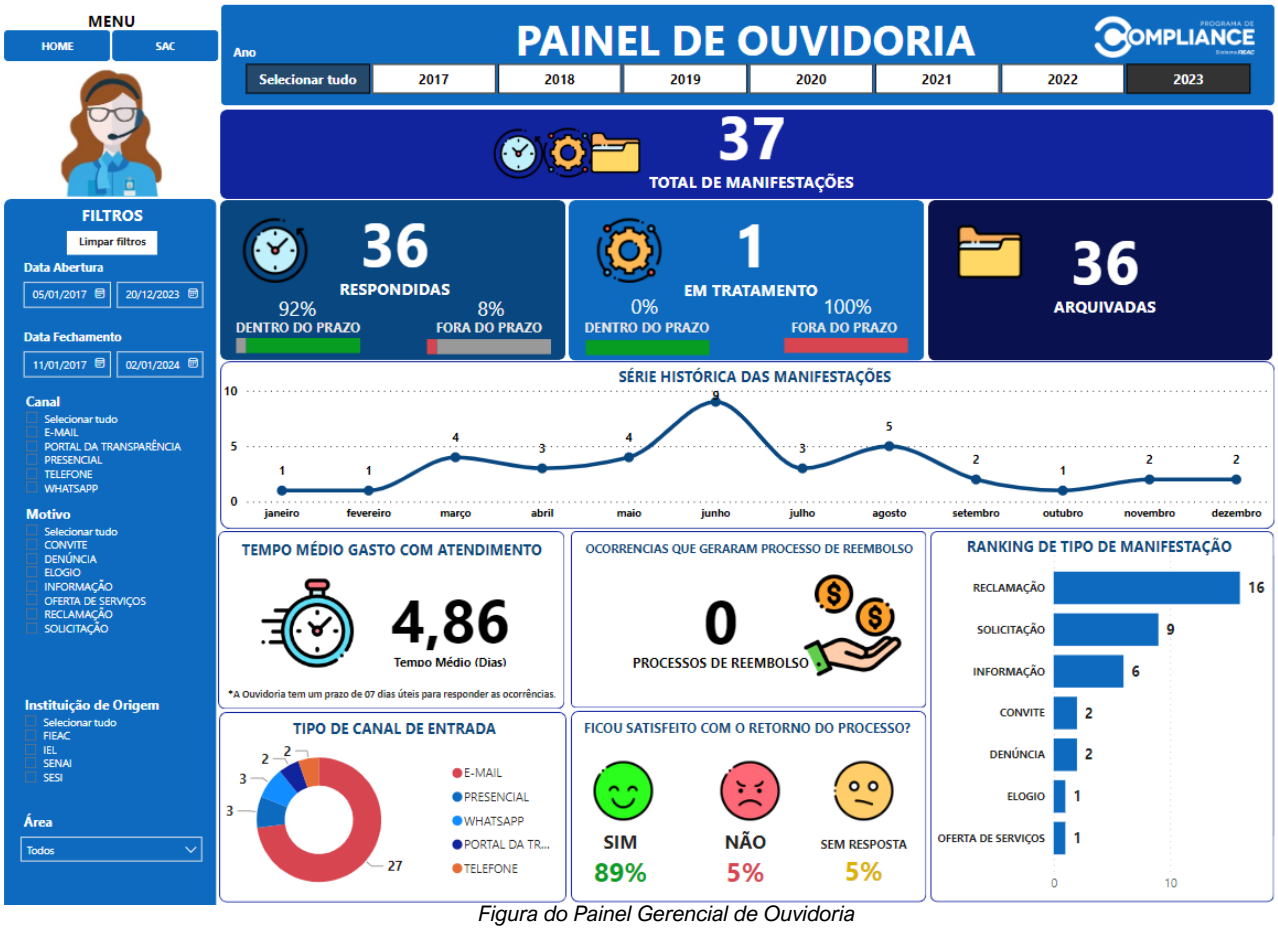


Figura do Painel Gerencial de Ouvidoria

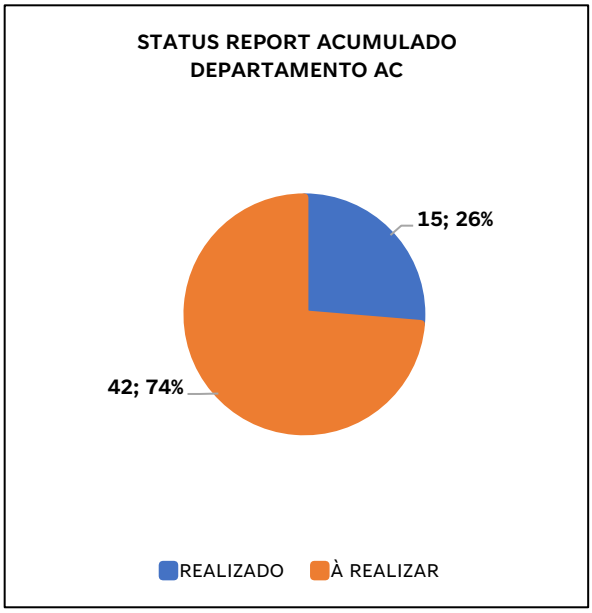
7. PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

O SESI-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 SESI/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 SESI/AC, tanto em ambiente interno quanto externo.

Ainda nesse 2º trimestre, conforme status da fase 1, já foram entrevistadas 08 (oito) setores/departamento das Unidades para mapeamento dos processos e realização de um inventário dos ativos que envolvem dados pessoais. De forma paralela ações de conscientização sobre a cultura de proteção de dados e privacidade serão iniciadas com a divulgação, via informativo digital de posts informativos, o conteúdo será escrito em linguagem clara e de fácil compreensão, para abordagem de conteúdos relacionados a LGPD.

FASE 1 - Comentários / Observações	
25/09/2023	Reunião de Kick-off
26/09/2023	Entrevista com Ouvidoria SESI
	Entrevista com Cursos das NR's
27/09/2023	Entrevista com Odontologia
03/10/2023	Entrevista com Centro de Promoção da Saúde
	Entrevista com Vacina SESI
05/10/2023	Entrevista com E-Social SESI
11/10/2023	Entrevista com Contrato SESI
25/10/2023	Entrevista com Saúde e Segurança no Trabalho
26/10/2023	Entrevista com Contas a Pagar e Receber
01/11/2023	Entrevista com Consulta Ocupacional SESI
20/11/2023	Entrevista com Coordenação Escolar Infantil
28/11/2023	Entrevista com Coordenação Escola 6º ao 9º
30/11/2023	Entrevista com Secretaria Escolar
01/12/2023	Entrevista com Biblioteca Escola SESI
	Entrevista com Almoxarifado Escola SESI



8. 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, integridade, segurança da informação e elevação da governança humanizada dentro da empresa, para isso a Unidade de Assessoria Jurídica / Compliance e Integridade de Dados pretende evoluir com o programa provendo o desenvolvimento dos seguintes pontos:

1) Implementação gerenciamento de riscos dentro do sistema de Gestão de Riscos da empresa Perinity;

2) Atualizar e aprimorar o SAC e seu sistema de monitoramento de indicadores de resultados;

3) Propagar o desdobramento do Gestão de Riscos através da ferramenta de gerenciamento de riscos permeando os processos chaves da instituição;

4) Desenvolver o Programa de Compliance e suas ações na totalidade por meio de um plano anual de atividades executadas;

5) Implementar do Programa de Governança da LGPD;

6) Elaborar e divulgar o relatório de impactos da LGPD com áreas já mapeadas, gestores e partes interessadas dos processos internos;

7) Elaborar o plano de Treinamento em conjunto com a Unidade de Pessoas para todos os colaboradores do Sistema FIEAC, nas temáticas dos pilares de Compliance.

SESI

Serviço Social da Indústria

PELO FUTURO DO TRABALHO

https://sesiac.org.br/

End.: Avenida Ceará, nº 3727 – 7º BEC
CEP: 69.918-108