

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

20



24

SENAI

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

3º trimestre
2024

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL
SENAI - DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARÁ

Sumário

1 SOBRE ESTE RELATÓRIO.....	4
2 GOVERNANÇA.....	4
2.1 Estrutura de Governança Corporativa	4
2.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo.....	5
3 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	5
3.1 Pilar Processo	8
3.2 Pilar Riscos de Compliance.....	10
3.3 Pilar Integridade	11
4 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS.....	12
5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	14
6 PROTEÇÃO DE DADOS LGPD.....	16

<https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/integridade>

1 SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Departamento Regional do SENAI apresenta por este Relatório as ações sistemáticas de controles internos existentes, cujo intuito é de assegurar a eficiência dos seus controles para salvaguardar seus processos operacionais e de gestão dos eventuais riscos inerentes ao seu negócio.

As informações constantes neste Relatório são evidenciadas cumulativamente durante o ano de 2024, e demonstram o compromisso da entidade com a integridade e transparência de suas iniciativas e atos durante o exercício, de forma direta ou transversal ao Programa de Compliance.

2 GOVERNANÇA

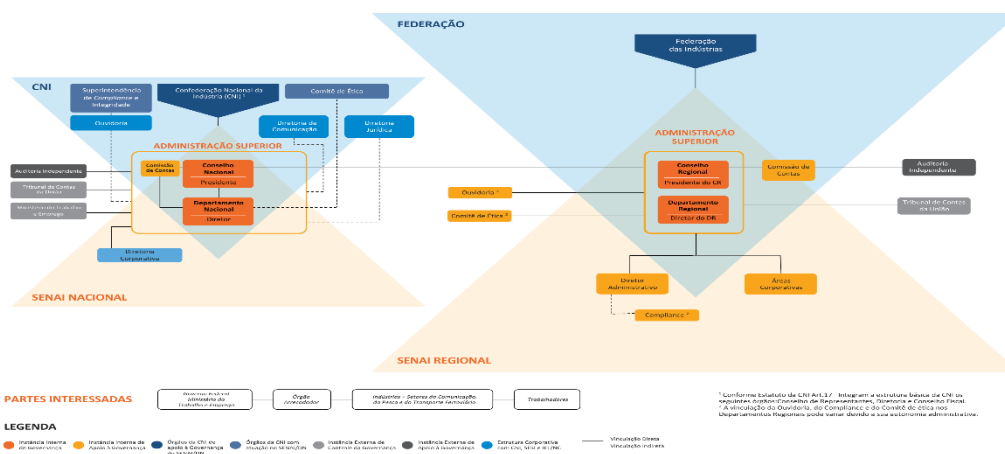
2.1 Estrutura de Governança Corporativa

O Serviço Nacional Aprendizagem Industrial - SENAI é entidade com personalidade jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, que não integra a Administração Pública, conceito pacificado nos Tribunais de Fiscalização e Judiciais. Sua estrutura de governança é administrada pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) que possui a competência de organizar e dirigir o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial.

De forma regional, a estrutura de Governança do SENAI-PA é composta Pelo Conselho Regional, Diretoria Regional, Diretorias e suas Gerências, conforme evidenciado no Diagrama da Governança.

O SENAI-PA instruiu um modelo de Governança para responder com efetividade ao processo de Gestão da Estratégia, e toda a estrutura deve estar voltada ao desenvolvimento e a transparência das informações que são repassadas pela alta gestão.

SISTEMA DE GOVERNANÇA -SENAI



2.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

Por força de lei, o SENAI é destinatário de contribuição compulsória, recolhida pelas empresas industriais a fim de desenvolver programas de educação profissional, contribuindo assim para o progresso humano e industrial da região paraense.

Conforme determina o parágrafo único do artigo 70 da Constituição Federal do Brasil, esclarecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do Recurso Extraordinário (RE) 789874, relatoria do Ministro Teori Zavasck, o SENAI-PA presta contas de suas ações e resultados ao Tribunal de Contas da União (TCU), com apoio da Controladoria Geral da União (CGU).

A prestação de contas do SENAI-PA segue as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e pela Decisão Normativa TCU nº198/2022 sendo publicada em formato integrado com linguagem acessível e de fácil compreensão. Este formato não apenas amplia o acesso às informações de gestão do SENAI-PA, mas também fortalece o diálogo com as partes interessadas, especialmente a sociedade, reafirmando o compromisso com a integridade das informações.

O Relatório de Gestão do Exercício de 2023 do SENAI-PA, foi aprovado pelo Conselho Regional, e a Prestação de Contas pode ser acessada na página específica "Prestação de Contas TCU", disponível no site da Transparência: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/prestacao-de-contas-tcu/>

A governança do SENAI-PA é desenhada para fortalecer e continuamente aprimorar as recomendações do controle externo direcionadas à instituição. Os setores internos realizam monitoramento e implementam ações contínuas para promover um maior alinhamento e melhoria contínua do ambiente de controle estabelecido.

3 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O Programa de Compliance do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Departamento Regional do Pará estabelece estruturação e diretrizes com o objetivo de reger ações voltadas à conformidade dos processos e condutas de integridade.

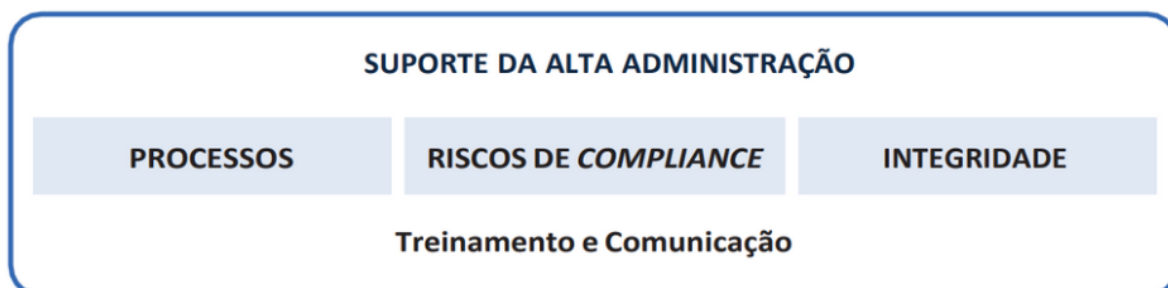
Desde sua criação em 2021, o SENAI-PA tem desenvolvido continuamente ações de Compliance que incluem princípios, políticas e procedimentos, fundamentando assim seu compromisso formal com questões de integridade.

A efetividade do Programa no SENAI-PA está diretamente relacionada à maneira como todos os empregados e partes interessadas atuam com base nos princípios e valores estabelecidos nas Políticas de Compliance. Isso se aplica à alta direção, empregados, terceiros e à sociedade em geral.

O Programa de Compliance estabelece estruturação e diretrizes com o objetivo de reger as ações voltadas à conformidade dos processos e condutas de integridade,

tendo como macro objetivos:

- **Estabelecer** um conjunto de normas a serem seguidas pelo SENAI-PA, garantindo o cumprimento do arcabouço jurídico, maior transparência e conformidade no desenvolvimento dos Objetivos Estratégicos.
- **Prevenir** a ocorrência de atos ilícitos no âmbito de suas atuações (práticas de corrupção, fraudes, desvios de recursos, lavagem de dinheiro, conflitos de interesse etc.), prevenindo prejuízos financeiros e danos à imagem e reputação da entidade e de seus gestores.
- **Motivar** que as ações de gestão sejam realizadas de formas sistemáticas e contínuas, desenvolvendo padrões de integridade e ética entre todos os empregados, terceiros e a sociedade.



Macroações do Programa:

1. O fortalecimento do Programa de Compliance, através do Plano de Comunicação e Treinamento continua a ser uma prioridade para o SENAI-PA. A Trilha de Conhecimento em desenvolvimento no último trimestre deu maior impulso às necessidades de desenvolvimento dos nossos líderes com a parceria com o time da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas dando maior fluidez ao escopo anteriormente desenhado. Essa atualização foi fundamental para garantir que o programa de capacitação se efetivasse com mais eficácia e apresentasse resultados relevantes.

No contexto dessa reformulação, obtivemos resultados positivos no Encontro de Lideranças que abordou temas sobre ética, integridade e riscos comportamentais. Esse encontro permitiu desenvolver habilidades de Compliance entre nossos líderes, reforçando a importância da ética e conformidade em suas funções. O feedback dos participantes indicou um aumento significativo na conscientização sobre o Programa de Compliance e sua aplicação prática no dia a dia da Organização.

O plano visa capacitar todos em aspectos essenciais, como ética, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), assédios, ouvidoria, inclusão e diversidade. A educação contínua nesses temas é fundamental para construir um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

2. Para assegurar a eficácia contínua do Programa de Compliance, realizamos avaliações regulares das implementações. Essas avaliações incluem:

- Revisões periódicas das políticas de compliance.
- Atualizações dos treinamentos, conforme necessário.
- Medições da eficácia das iniciativas de compliance, utilizando métricas de conformidade e relatórios de auditorias independentes.

Essas ações garantem que o programa permaneça relevante e eficaz, respondendo às necessidades da organização e às exigências legais.

3. A Gerência de Compliance tem participado ativamente das reuniões da Rede Nacional Colaborativa de Compliance. Essa participação não apenas facilita o compartilhamento de conhecimentos e experiências com outros profissionais, mas também proporciona acesso às melhores práticas e tendências em integridade e conformidade. Essa troca é essencial para aprimorar continuamente nossas políticas e práticas.

4. Para garantir a transparência e a comunicação efetiva, disponibilizamos uma página dedicada ao Programa de Compliance no Sistema Indústria. Os empregados podem acessar informações sobre as atividades do Compliance no âmbito do SENAI-PA pelo link: <https://www.fiepa.org.br/compliance/senai>.

5. O SENAI-PA deu um passo significativo na evolução de seu Programa de Compliance ao aplicar um diagnóstico de maturidade. O objetivo foi avaliar a eficácia e a eficiência das iniciativas implementadas desde 2019.

Esse diagnóstico é uma ferramenta essencial para entender o grau de desenvolvimento do Programa, permitindo a identificação de pontos fortes, áreas de melhoria e oportunidades de aprimoramento contínuo.

A avaliação envolveu a coleta de evidências, incluindo documentos e relatórios, para consolidar a extensão das práticas no Programa. Os resultados geraram dois indicadores:

- **Indicador de Conformidade (Eficácia)**
- **Indicador de Avaliação (Eficiência)**

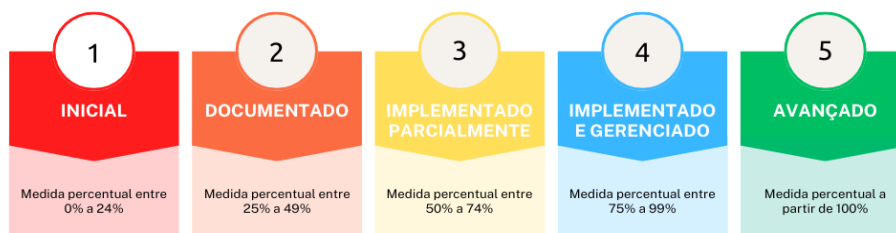
O **Indicador de Eficácia**, que mede a existência e a conformidade das práticas, alcançou **74%**, evidenciando que a maioria das práticas essenciais está implementada conforme as diretrizes estabelecidas.

Por sua vez, o **Indicador de Eficiência**, que avalia a relação entre as práticas implantadas e os recursos utilizados, obteve **76%**. Este percentual sugere que o Programa não apenas está sendo efetivamente aplicado, mas também é gerenciado de forma a otimizar os recursos disponíveis.

O Estágio de Maturidade do Programa foi analisado com base no modelo de David Fisher. Os resultados revelaram que o Programa de Compliance está no **Estágio 4: Implementado e Gerenciado**. Este estágio indica uma boa integração com a

estratégia da Organização, gerenciamento de processos e uso eficaz de tecnologias.

ESTÁGIOS DE MATURIDADE



Fonte: Adaptado de David. Fisher, 2004

Esses resultados refletem o compromisso do SENAI-PA com a integridade e a conformidade, além de reafirmar a determinação em aprimorar continuamente as práticas de compliance. O estágio atual do Programa assegura um ambiente organizacional ético e transparente, promovendo a integridade em todas as operações do SENAI-PA.

3.1 Pilar Processo

Os esforços do Programa de Compliance tem concentrado esforços significativos no aprimoramento do ambiente de controle interno, desenvolvendo processos de monitoramento de riscos sobre os processos organizacionais, considerando como controle interno eficiente aquele que a Administração tem razoável segurança no cumprimento dos objetivos do processo, as demonstrações financeiras são publicadas de maneira confiável e as leis e regulamentos estão sendo cumpridos em conformidade.

No âmbito do Pilar Processos, a Gestão de Documentos e a Gestão de Processos desempenham um papel crucial na manutenção de ações regulares para avaliação e implementação de melhorias nas rotinas, procedimentos e controles. Essa abordagem garante que os processos da organização sejam não apenas eficientes, mas também alinhados às melhores práticas de governança.

A **gestão de documentos** está estruturada em Políticas, Manual de Gestão, Instruções de Serviço e Procedimentos Operacionais. Todos esses elementos estão alinhados aos macroprocessos definidos na Cadeia de Valor, assegurando uma conexão clara entre as diretrizes documentais e os objetivos estratégicos da organização. Os normativos são gerenciados de maneira centralizada através de um sistema automatizado. Essa automatização não apenas facilita o acesso à informação, mas também assegura a legitimidade e a conformidade dos processos de gestão.

A Diretoria do SENAI-PA tomou uma importante iniciativa ao aprovar normativos que reforçam os pilares de integridade e conformidade da organização. Os normativos homologados são:

- ✓ **Política de Privacidade de Dados Pessoais:** Estabelece diretrizes para a proteção e manejo adequado das informações pessoais.
- ✓ **Política de Gestão de Riscos Corporativos:** Define uma abordagem estruturada para identificar, avaliar e mitigar riscos que possam impactar a organização.
- ✓ **Portfólio de Processos da Cadeia de Valores:** Mapeia e organiza os processos-chave, alinhando-os à estratégia da entidade.
- ✓ **Portaria Conjunta do Modelo de Governança do Processo de Gestão da Estratégia SESI e SENAI:** Foca na integração e harmonização dos processos entre as duas instituições.
- ✓ **Instrução de Serviço Conjunta de Codificação das Unidades Operacionais e Áreas do SESI e do SENAI:** Proporciona uma padronização na codificação de unidades, facilitando a comunicação e o entendimento interno.
- ✓ **Procedimento para o Gerenciamento de Riscos Corporativos (GRC):** Estabelece um procedimento sistemático para a gestão integrada de riscos.

Parte constante no Pilar Processo as verificações sistemáticas de *Due Diligence* do SENAI-PA são avaliadas de forma contínua pela Gerência de Compliance de forma preventiva, focando principalmente sobre os processos e os riscos, na tentativa de melhorar a eficiência, eficácia e efetividade dentro da organização.

Destacamos que foram analisados mais de 05 (cinco) processos de Aquisição de Bens e Serviços (ABS), conforme Regulamento de Contratações e Aliações (RCA) com valores de aquisições superiores a R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais). Esses processos foram conduzidos com estrita conformidade com as normas e regulamentos internos e externo aplicáveis.

É importante ressaltar que a análise do Compliance ocorre na fase inicial e interna das aquisições/contratações. Esse processo visa verificar a regularidade e legalidade dos procedimentos adotados, assegurando que todos os requisitos legais e normativos sejam devidamente atendidos desde o início do processo de aquisição.

O SENAI-PA permaneceu fortalecendo seus controles internos para garantir a conformidade com as normas e princípios contábeis vigentes no Brasil. A análise detalhada realizada pela **Auditoria Externa Independente** concluiu que os controles internos da organização estão em conformidade e que não foram identificadas distorções significativas durante o processo de auditoria.

A Auditoria Externa Independente possui contrato com o SENAI-PA para realizar análises regulares das demonstrações contábeis, além de avaliações específicas nos processos de aquisições, folhas de pagamento, certidões e contratos e seus pagamentos. Essas avaliações são fundamentais para garantir um controle interno eficaz e mitigar riscos relacionados à gestão financeira e operacional da organização.

O resultado obtido sobre os procedimentos contábeis evidencia que a prestação de contas do SENAI-PA está alinhada com as normas e princípios contábeis vigentes no Brasil, além de mostrar que a entidade possui um gerenciamento adequado das suas contas. Destacamos que, durante a análise, não foram encontradas nenhuma

irregularidade.

3.2 Pilar Riscos de Compliance

A gestão de riscos é uma prática presente no gerenciamento das atividades do SENAI-PA, uma vez que é considerada fundamental para a prevenção de atos ilícitos (assim como outros riscos diversos), e está ligada intrinsecamente com a gestão por processos. Além de fornecer informações valiosas para a tomada de decisões estratégicas.

O SENAI-PA continua fortalecendo sua Política de Gestão de Riscos Corporativos (GRC) como um processo contínuo e integrado em todas as decisões estratégicas e operacionais da organização. Os riscos identificados são sistematicamente reavaliados, com o objetivo de assegurar a conformidade com as melhores práticas estabelecidas e almejadas pela entidade.

A gestão de riscos é conduzida pelos gestores dos processos organizacionais, que são os proprietários dos riscos específicos dentro de suas áreas de responsabilidade. Eles utilizam a Política de Gestão de Riscos Corporativos do SENAI-PA, seguindo metodologia e práticas implementadas pelo padrão ABNT NBR ISO 31000:2018 para a avaliação abrangente de todos os tipos de riscos organizacionais, incluindo Operacional, Estratégico, Regulatório, Compliance e Financeiro.



Processo de Gestão de Riscos ABNT NBR ISO 31.000:2018

A realização de oficinas que proporcionam uma visão geral do Processo de Gestão de Riscos nas **Unidades Operacionais** do SENAI-PA, com o objetivo de aumentar a segurança e a fluidez no desenvolvimento dos processos de negócio.

O processo abrange a identificação, avaliação, tratamento e monitoramento de

riscos. É importante mencionar que os participantes também foram apresentados às funcionalidades do sistema GRC-Perinity, que oferece uma abordagem estruturada e sistemática na gestão de riscos, facilitando a coleta de dados, a análise de riscos, o desenvolvimento de planos de ação e o monitoramento contínuo de todos os tipos de riscos enfrentados pela organização.

O SENAI-PA continua a dedicar esforços significativos ao aprimoramento das práticas de Gestão de Riscos em toda a organização. Esta iniciativa visa assegurar que o SENAI-PA esteja bem preparado para identificar, avaliar e mitigar os riscos associados aos seus processos, garantindo a eficácia e eficiência nas práticas de gerenciamento e monitoramento de riscos.

3.3 Pilar Integridade

No SENAI-PA o Programa de Compliance separou uma gestão exclusiva para a Integridade que comporta os principais processos de integridade ou as políticas de Compliance, como apontam as melhores práticas de mercado.

O SENAI-PA implementou algumas ações no ano de 2024, cujo intuito é continuar fortalecendo o Pilar Integridade, como:

i. Manual de Conduta para Fornecedores:

- Estabelece os compromissos dos fornecedores com a organização, promovendo comportamento íntegro e fortalecendo os valores éticos corporativos.
- Todos os Termos de Compromissos do Manual foram devidamente assinados pelas empresas contratadas após 2024, com avaliação de conformidade do procedimento.
- Monitoramento contínuo dos processos de aquisições para garantir que os fornecedores possuam conhecimento do Código de Conduta para Fornecedores durante a fase de contratação. Este processo é realizado por amostragem, permitindo a conscientização dos fornecedores quanto ao código e a obtenção do seu aceite.

Acesso ao Manual de Conduta dos Fornecedores:

<https://www.fiepa.org.br/compliance/senai>

ii. Relatórios de Desempenho da Ouvidoria e SAC:

- Canais de comunicação disponíveis para reportar violações de Compliance e outros comportamentos inadequados.
- Amplamente divulgados nos sites institucionais e no Portal da Transparência do SENAI-PA.

Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência <https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/integridade>, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

iii. Indicador de Conformidade:

- Utilização de boas práticas de transparência para facilitar o acesso às informações institucionais.
- Capacitação constante e comunicação com os representantes das equipes responsáveis pelos dados de transparência, visando o uso efetivo do Sistema Web.
- Monitoramento do desenvolvimento e atualização dos sites de Transparência, visando alcançar as metas estabelecidas para 2024. Essa supervisão será feita por meio do Indicador de Conformidade com as diretrizes institucionais de transparência do SENAI-PA.

Acesso ao Indicador de Conformidade pelo link:

<https://transparencia.senaipa.org.br/categoria/demonstracao-de-resultados>

iv. Transparência para a Sociedade:

- Distribuição de folders da Transparência na Sede da Regional PA, Unidades Operacionais e Parceiros de Negócios.
- Publicação de vídeo institucional sobre a Transparência e Prestação de Contas publicado no site do SENAI <https://www.senaipa.org.br/>.
- Compromisso com gestão moderna, incluindo atualização contínua do site da Transparência e da Prestação de Contas TCU.



4 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS

A comunicação é o mecanismo primordial para o engajamento de todos no Programa de Compliance e, para isso, precisa ter um bom propósito e eficácia para que a equipe se mantenha coesa. Os treinamentos são fundamentais para disseminar o conhecimento e promover a cultura de Integridade dentro da entidade.

Foi realizado o Encontro de Lideranças do SENAI-PA, um evento rico em trocas e treinamentos voltados para as lideranças da entidade. Este ano, o tema central abordou a Liderança Ética e Responsável, com a palestra do especialista de José Carlos Deotti, que abordou a Integridade nos Negócios, promovendo o amadurecimento dos conceitos e comportamentos relacionados ao compliance, planejamento estratégico e área de negócios.

Além disso, o IPRC Brasil realizou uma excelente capacitação sobre Riscos comportamentais, proporcionando valiosos conhecimentos e exemplos de condutas que devem ser observadas no dia a dia. Esses esforços refletem o compromisso contínuo do SENAI-PA com a formação em compliance, ética e gestão de riscos, preparando suas lideranças para enfrentar os desafios atuais de maneira responsável e íntegra.

Uma prática amplamente utilizada para capacitação dos empregados é a plataforma de cursos online da Universidade Corporativa da Indústria – Unindústria. Essa plataforma de aprendizagem online é acessível e fortalece a conformidade com os padrões éticos e normativos, contribuindo para um ambiente de trabalho mais ético e transparente.



Encontro de Líderes 2024 – Palestra e Workshop sobre Riscos comportamentais e Ética nos Negócios



Os relatórios da área de Desenvolvimento de Pessoas do SENAI-PA indicaram avanços significativos no fortalecimento da cultura organizacional através das iniciativas educativas. Um total de 245 empregados que participaram de capacitações relacionadas aos temas de compliance, ética, integridade, LGPD, diversidade e inclusão, além de assédio. Ao todo, foram realizadas mais de 1.661 horas de treinamento nessas áreas.

5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O ambiente de controle interno do SENAI-PA contempla a estrutura de tecnologia da Informação organizada a partir da concepção de área compartilhada, e que promove um trabalho constante no desenvolvimento de ações voltadas a manutenção e evolução do parque tecnológico, segurança da informação, procedimentos de operação, infraestrutura e sistemas.

Dentre tantas iniciativas rotineiras voltadas para o desenvolvimento da estruturação da área de **Segurança da Informação** foram realizadas ações que visam a qualidade dos serviços prestados, incluindo a Segurança da Informação, o custo-benefício, o emprego de alta tecnologia, a otimização de processos, a gestão do conhecimento e a transparência junto aos órgãos de controle:

- Atualização do parque de ativos, substituindo tecnologias obsoletas e proporcionando maior segurança e gerenciamento centralizado dos computadores e dos ativos de rede/conectividade, tanto na sede quanto nas unidades descentralizadas.
- Gestão das configurações e políticas no Microsoft Intune, bem como a automação de configurações relacionadas a padronização de comportamentos ligados a segurança da informação.
- Catalogação e padronização do parque de ativos e da infraestrutura de TI.
- Gestão da documentação interna dos processos e tecnologias, diminuindo a curva de aprendizado do corpo técnico.
- Monitoramento dos fornecedores prestadores de serviço de tecnologia da informação, visando o compliance das atividades, o aumento da qualidade dos serviços prestados pelos terceiros e maior economicidade à organização.
- Gestão dos licenciamentos de softwares e sistemas, visando o compliance dos contratos.
- Apoio às diversas áreas de negócio do sistema FIEPA quando da aquisição de produtos e serviços relacionados à tecnologia da informação, visando o melhor custo-benefício, bem como o melhor uso das tecnologias adequadas à cada realidade.
- Publicação de documentos nos portais da transparência do SENAI-PA, conforme demanda das áreas de negócios e atualização dos módulos que compõem os portais, em atendimento às diretrizes do Departamento Nacional.

Com relação aos Sistemas de Informação, nos Portais da Transparência, foram publicados documentos em conformidade com as orientações do DN e dentro dos prazos. Foram iniciadas as atividades para melhoria do módulo Gratuidade, que deve ser concluído no próximo trimestre.

Sistema ERP (Microsoft Dynamics 365), foram utilizadas 417 horas de suporte para sustentação e atualização, com avaliação indicando ótima eficiência.

Em colaboração com SENAI-PA foi implantado o Meu Educonnect, um aplicativo

integrado ao SGE, com serviços para professores, alunos, pais e responsáveis, como consultas de notas e emissão de boletos.

Para o Sistema CRM Microsoft Dynamics 365, foi elaborado termo de referência único para suporte tanto deste sistema, como do Sistema ERP e do Microsoft Power Platform, cuja aquisição está em andamento.

Referente às evoluções recentes, a Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) está avançando significativamente em várias frentes para aprimorar a Infraestrutura de Tecnologia e Comunicação da organização, como a seguir:

- Continuidade das atividades de implantação da estrutura de TI do 9º andar do prédio da FIEPA, concomitante às obras de construção de civil, em parceria com a GEM.
- Reorganização da infraestrutura de cabeamento e de ativos na sede continua, com ajustes dos racks e a segmentação das redes, visando aprimorar a eficiência e a segurança dos sistemas, com maior disponibilidade e desempenho, frente às demandas crescentes por conectividade e agravadas por necessidades em atendimento aos projetos COP30.
- Continuidade da expansão e o uso da plataforma Intune da Microsoft, para automatizar a configuração e o gerenciamento do parque computacional em todos os setores da organização.

Como destaque no trimestre, a aquisição de licenças pelo SENAI-PA, para o piloto de uso da ferramenta de inteligência artificial generativa Copilot for Microsoft 365, para que a GTI capacite seu time no uso responsável de inteligência artificial, um dos conceitos mais divulgados recentemente, e assim tenha embasamento técnico para sustentar as áreas de negócio quando esta tecnologia for expandida.

Segue quadro-resumo dos Chamados de Suporte pelos usuários e atendimentos realizados, sem considerar os projetos em andamento.

Chamados Encerrados / Andamento

Período	Registrados	Encerrados	Andamento
Janeiro	429	418	11
Fevereiro	416	395	21
Março	477	432	45
Abril	511	502	9
Maio	470	457	13
Junho	377	352	25
Julho	294	292	02
Agosto	458	442	16
Setembro	476	409	67
Acumulado	3.908	3.699 (94,65%)	209 (5,35%)

Fonte: Portal de Chamados/S.E.SUITE

Chamados por Time

Período	Operações	Sistemas	Infraestrutura
Janeiro	220	68	141
Fevereiro	239	56	121
Março	192	74	211
Abril	215	62	234
Maio	267	70	133
Junho	239	40	98
Julho	138	38	118
Agosto	267	65	126
Setembro	283	52	139
Acumulado	2.060	525	1.321

Fonte: Portal de Chamados/S.E.SUITE

6 PROTEÇÃO DE DADOS LGPD

O Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados do SENAI-PA, foi desenvolvido para atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018. Este programa tem como objetivo garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado de forma transparente, segura e em conformidade com a legislação vigente.

Destacam-se as principais ações realizadas, focadas na conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e no fortalecimento das práticas organizacionais relacionadas ao tratamento de dados pessoais:

- Implementação de plano contínuo de comunicação para garantir que todos os empregados estejam informados sobre as diretrizes da LGPD e suas implicações;
- Elaboração e divulgação de materiais educativos, como parte de uma estratégia de comunicação e treinamento, aumentando a conscientização dos nossos empregados sobre a proteção de dados pessoais;
- Revisão e atualização contínua de documentos e procedimentos, (Contratos, termos de uso, formulários, fichas de matrículas e inscrições etc.), proporcionando uma base jurídica sólida para as práticas organizacionais que envolvam tratamento de dados pessoais;
- Novas políticas e procedimentos relacionados à LGPD foram implementados, alinhando as práticas organizacionais com as exigências legais;
- Os riscos associados à LGPD foram identificados e avaliados no sistema GRC-Perinity, com um cronograma de revisões periódicas para assegurar a integridade e disponibilidade dos dados; e

- Acompanhamento do Plano de Ação foi realizado em conjunto com o IEL-DR/PA, focando na mitigação dos riscos identificados e na melhoria da conformidade com a LGPD.