



SENAi

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

2026
2º Trimestre

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARÁ
Presidente: Alex Dias Carvalho

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - Departamento Regional do
Estado do Pará

Presidente do Conselho Regional: Alex Dias Carvalho

Diretor Regional: Dário Antônio Bastos de Lemos

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO E COMPLIANCE

SENAI – Departamento Regional do Pará

Exercício 2026

©2026 SENAI – Departamento Regional do Pará

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

GCP – Gerência de Compliance

Sumário

APRESENTAÇÃO	5
1. GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	6
2. CULTURA DE COMPLIANCE E TRANSPARÊNCIA	7
3. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	8
4. PROGRAMA DE COMPLIANCE	9
4.1 Gestão de Processos e Normas	9
4.2 Gestão de Riscos	10
4.4 Canais de Comunicação.....	12
5 CONTROLES INTERNOS.....	13
5.1 Controles Internos de Processos Organizacionais	13
5.2 Controles Internos de Tecnologia da Informação	14
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

APRESENTAÇÃO

O presente **Relatório de Controle Interno e Compliance** tem por finalidade apresentar os resultados cumulativos, de forma consolidada e transparente, os resultados das ações de acompanhamento, avaliação e monitoramento dos mecanismos de **Governança Corporativa, Compliance, Gestão de Riscos e Controles Internos** do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Regional do Pará (SENAI-PA).

O relatório evidencia as principais atividades desenvolvidas ao longo do 2º trimestre do exercício de 2026, demonstrando a conformidade dos processos organizacionais com os normativos internos, as diretrizes do Sistema Indústria e as exigências dos órgãos de controle externo, bem como os avanços obtidos no fortalecimento da **integridade institucional**, da **transparência**, da **responsabilização** e do **suporte à tomada de decisão da Alta Administração**.

1. GOVERNANÇA CORPORATIVA

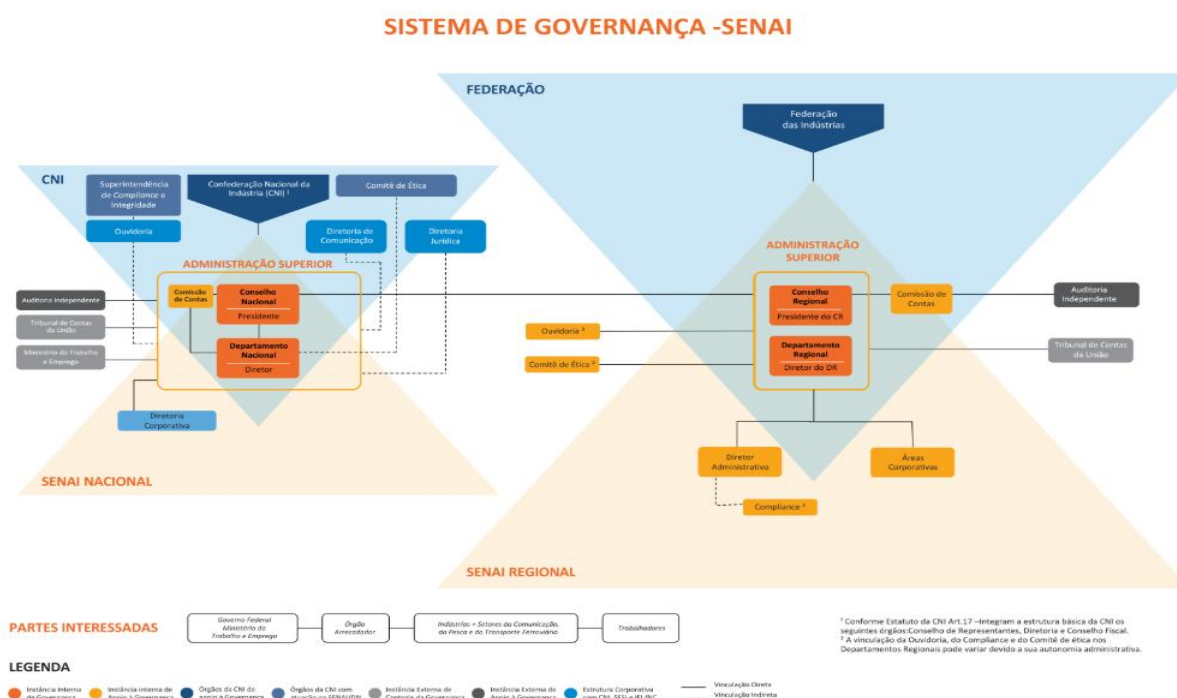
O SENAI-PA possui estrutura de governança corporativa formalmente instituída, alinhada ao Regimento do SENAI e às diretrizes do Sistema Indústria. O SENAI é um serviço social autônomo, com personalidade jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, gerido pela Confederação Nacional da Indústria (CNI), responsável por sua administração superior e estrutura organizacional conforme seus regulamentos e a legislação vigente.

A governança é estruturada de forma descentralizada, com distinção entre instâncias externas e internas, sob regime de unidade normativa e descentralização executiva. A administração superior é exercida pela CNI, em articulação com as Federações das Indústrias estaduais, assegurando alinhamento sistêmico e aderência às especificidades regionais.

O modelo contempla a atuação integrada do Conselho Regional, da Diretoria Regional e de instâncias de assessoramento, incluindo comitês executivos e consultivos, que contribuem para o aprimoramento da gestão estratégica, do controle interno e da conformidade institucional. Conta ainda com Comissões de Contas de caráter permanente, responsáveis por fiscalizar a execução orçamentária e a movimentação de recursos em âmbito nacional e regional.

No Estado do Pará, a direção do Departamento Regional é exercida pelo Diretor Regional do SENAI-PA, enquanto o Conselho Regional, presidido pelo Presidente da FIEPA, exerce funções deliberativas e de supervisão, em articulação com o Conselho Nacional, favorecendo a adequação das ações institucionais às demandas locais da indústria.

Os fluxos decisórios encontram-se definidos, com atribuições formalizadas, segregação adequada de funções e responsabilidades claramente estabelecidas, promovendo a redução de riscos e o fortalecimento do sistema de controle interno, com interação contínua entre os níveis de governança para garantir alinhamento estratégico e efetividade na execução das políticas institucionais.



2. CULTURA DE COMPLIANCE E TRANSPARÊNCIA

As ações de monitoramento indicam que a cultura de Compliance e Transparência encontra-se **institucionalizada e em contínuo fortalecimento** no SENAI-PA. O Programa de Compliance, implementado a partir de 2021, vem sendo desenvolvido de forma estruturada, com o engajamento da Alta Administração e integração com as áreas de negócio.

Destacam-se as iniciativas contínuas de comunicação, disseminação de valores éticos e promoção da integridade, reforçadas no 2º trimestre com o lançamento oficial do novo Código de ética e Regulamento pessoal, bem como a apresentação do Comitê de ética e Ouvidoria Integrados. Esse movimento visa o fortalecimento da Cultura organizacional, garantindo o alinhamento de todos os colaboradores com os pilares da ética, integridade, respeito e transparência.

Adicionalmente, consolidamos nosso compromisso com a diversidade e o ambiente seguro por meio de duas frentes estratégicas:

- **Equidade Racial:** O Sistema FIEPA tornou-se signatário do Pacto Interinstitucional Pró-Equidade Racial do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), reafirmando a responsabilidade institucional com a inclusão.
- **Prevenção ao Assédio:** Foi realizada a implementação da Cartilha de Assédio Moral e Sexual nas Escolas, ferramenta essencial para a conscientização e proteção do corpo docente e discente.

Resultados:

- ✓ **Atualização e implementação do novo Código de Ética e Regulamento de Pessoal, garantindo a aderência às diretrizes institucionais;**
- ✓ **Formalização e apresentação do Comitê de Ética e Ouvidoria Integrados;**
- ✓ **Engajamento contínuo da Alta Administração nas ações com a integridade, ética e conformidade;**
- ✓ **Fortalecimento da Cultura de Compliance e transparência, com foco em diversidade e inclusão;**
- ✓ **Ingresso do Sistema FIEPA como signatário do Pacto Interinstitucional Pró-Equidade Racial (TCE-PA), promovendo a reflexão e letramento racial;**
- ✓ **Lançamento da Cartilha de Assédio Moral e Sexual, reforçando o compromisso com um ambiente de trabalho ético e seguro;**
- ✓ **Funcionamento regular dos canais de comunicação, incluindo Ouvidoria integrada, SAC e Canais digitais;**
- ✓ **Consolidação da transparência ativa e passiva por meio do Portal da Transparência e manutenção ativa do site institucional de Compliance como referência normativa; e**
- ✓ **Previsão e alocação de recursos no orçamento institucional para iniciativas de compliance.**

Esses comprometimentos refletem tanto nas relações com o público interno quanto nas interações com o público externo, sendo formalizado por meio de diretrizes e ações objetivas e concretas no âmbito organizacional, que incluem:

O SENAI-PA contempla também, em seu site institucional, informações sobre o **Programa de Compliance**, reforçando ainda mais o compromisso com uma gestão pautada por preceitos éticos, que reforçam a transparência e o acesso à informação.

Link: <https://www.senaipa.org.br/compliance-senai>

3. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO

O SENAI-PA mantém relacionamento permanente com os órgãos de controle externo, assegurando a prestação de contas e a transparência de sua gestão por meio da disponibilização de informações institucionais, financeiras e operacionais no Portal da Transparência, relatórios oficiais e atendimento às demandas dos órgãos fiscalizadores.

Pelo site da [Transparência](#) é possível encontrar o demonstrativo de receitas e despesas, os nomes dos dirigentes e do corpo técnico, a estrutura de governança, a demonstração de resultados, entre outros conteúdos de interesse da sociedade.

O SENAI-PA apresenta de forma transparente sua estratégia de geração de valor para o setor industrial e para a sociedade em geral. Por meio da publicação do Relatório de Gestão é evidenciado a alocação dos recursos e a contribuição efetiva para o aprimoramento da competitividade industrial e a promoção da equidade social.

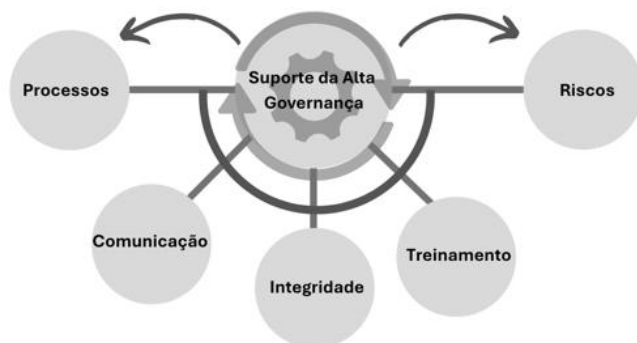
Ressalta-se que tanto o Relatório de Gestão quanto o site de Transparência e Prestação de Contas do TCU compõem a política de comunicação institucional junto aos *stakeholders*, e, juntamente com o Rol de Responsáveis e as Demonstrações Contábeis, atendem às exigências previstas na Instrução Normativa 84/2020 – TCU.

Adicionalmente, em consonância com o compromisso do SENAI-PA com a divulgação ampla e transparente das informações sobre sua gestão, dados complementares encontram-se disponíveis no portal eletrônico oficial da entidade.

Resultados:

- ✓ **Manutenção de relacionamento permanente e colaborativo com os órgãos de controle externo, assegurando transparência e prestação de contas;**
- ✓ **Disponibilização contínua de informações institucionais, financeiras e operacionais no Portal da Transparência;**
- ✓ **Divulgação do Relatório de Gestão, evidenciando a estratégia institucional, alocação de recursos e geração de valor para a indústria e a sociedade; e**
- ✓ **Atendimento às exigências previstas na Instrução Normativa TCU nº 84/2020, por meio do Relatório de Gestão, Rol de Responsáveis e Demonstrações Contábeis.**

4. PROGRAMA DE COMPLIANCE



O Programa de Compliance do SENAI-PA define diretrizes claras para garantir a conformidade dos processos e condutas. Implantado em 2021, o programa desenvolve mecanismos e iniciativas que reforçam o compromisso da entidade com a integridade corporativa. Sua estrutura tem como base princípios de integridade e objetivos bem definidos.

Os envolvidos no desenho, execução e gestão dos macroprocessos são responsáveis pela correta aplicação, manutenção e melhoria contínua das práticas de compliance em suas respectivas áreas de atuação. Da mesma forma, o SENAI-PA, no exercício de suas competências, compartilha a responsabilidade pela integridade, confidencialidade e segurança das informações, bem como pela adoção de comportamentos éticos, transparentes e alinhados aos valores institucionais, assegurando um ambiente organizacional íntegro, confiável e sustentável.

4.1 Gestão de Processos e Normas

O Programa de Compliance orienta suas ações para o fortalecimento do ambiente de controle interno, com foco na estruturação e na melhoria contínua dos processos organizacionais, considerando o monitoramento dos riscos associados às atividades institucionais. Um sistema de controle interno eficiente busca oferecer segurança razoável à Administração quanto ao alcance dos objetivos dos processos, à confiabilidade das informações e à conformidade com leis, regulamentos e normativos internos.

Nesse contexto o SENAI-PA possui uma gestão de processos e normas com elevado nível de padronização e controle documental, assegurando que políticas, manuais, instruções de serviço e procedimentos operacionais estejam alinhados aos macroprocessos institucionais e à Cadeia de Valor.

Adicionalmente, a organização vem fortalecendo a gestão documental e adotando sistemas corporativos de apoio aos processos críticos, especialmente nas áreas de compras e contratações, ampliando a rastreabilidade, a padronização e o monitoramento dos processos, com suporte da área de Compliance.

Resultados:

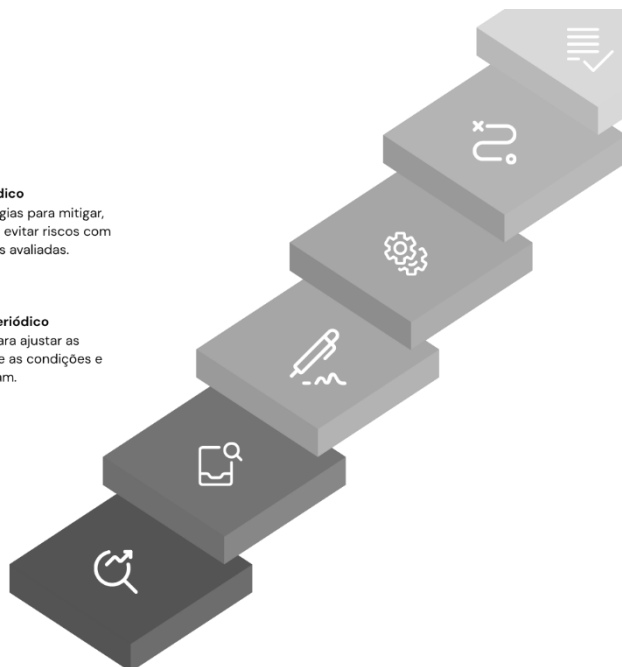
- ✓ **Consolidação do ambiente normativo padronizado;**
- ✓ **Fortalecimento do controle documental e da rastreabilidade; e**
- ✓ **Alinhamento dos processos à Cadeia de Valor.**

4.2 Gestão de Riscos

A gestão de riscos é conduzida de forma estruturada e sistemática, com base na norma **ISO 31000:2018**, abrangendo as etapas de identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos organizacionais. O processo encontra-se integrado à estratégia e às operações por matriz de riscos e sistema informatizado de gestão.

Estratégia de Gestão de Riscos

- | | |
|--|---|
| 01 Revisão do Escopo - Anual
Processo sistemático de reavaliação dos limites, contextos, objetivos e fatores que impactam a organização | 05 Tratamento - Periódico
Desenvolver estratégias para mitigar, transferir, aceitar ou evitar riscos com base nas prioridades avaliadas. |
| 02 Definição da estratégia - Anual
Conjunto estruturado de diretrizes, princípios e práticas adotadas para identificar, analisar, avaliar e tratar os riscos. | 06 Monitoramento - Periódico
Análise dos riscos para ajustar as estratégias conforme as condições e circunstâncias mudam. |
| 03 Identificação do risco/opportunidade - Periódico
Analisar cada risco para compreender seu possível efeito nas operações e objetivos definidos. | |
| 04 Análise - Periódico
Reunir potenciais ameaças de fontes internas e externas para criar um registro inicial para avaliação. | |



No 2º trimestre esta estrutura foi significativamente fortalecida por meio de uma parceria estratégica com a consultoria especializada Perinity, focada no aprimoramento da governança e dos controles internos. O plano de trabalho abrangeu duas frentes principais, alinhadas aos frameworks internacionais COSO ICIF 2013, COSO ERM e ISO 31000:

- **Assessoria para Mapeamento de Riscos:** Execução do mapeamento de processos críticos, elaboração da Matriz de Riscos e Controles (abrangendo a 1ª e 2ª Linha de Governança) e estruturação de planos de ação para a mitigação de gaps.
- **Apoio Metodológico:** Mentoria direta ao time de GRC e gestores locais, utilizando a implementação de um projeto piloto na área de Recursos Humanos para consolidar a aplicação prática da metodologia de GRC e a parametrização do sistema corporativo.

Esta iniciativa permitiu um diagnóstico preciso da maturidade dos nossos controles internos, além de ampliar a capacidade técnica da equipe para a condução autônoma das futuras etapas de gestão.

Acompanhamento dos riscos segue focado nos processos estratégicos, considerando a perspectiva executiva e o alinhamento à cadeia de valor. Tais ações contribuem diretamente para o Programa de Eficiência da Gestão e para o Plano Estratégico Sistêmico, em consonância com os desafios institucionais definidos para o horizonte 2025–2027.

Resultados:

- ✓ **Consolidação das práticas de gestão de riscos com base nos frameworks internacionais de referência (COSO ICIF 2013, COSO ERM e ISO 31000);**
- ✓ **Mapeamento de processos críticos (piloto em RH), com a entrega formal de matrizes de riscos, controles operacionais e sumários executivos para a Alta Administração;**
- ✓ **Fortalecimento do papel dos gestores como proprietários dos riscos, conforme a Política de Gestão de Riscos Corporativos; e**
- ✓ **Suporte à parametrização e integração das matrizes no sistema GRC corporativo, garantindo maior rastreabilidade e confiabilidade das informações.**

.4.3 Comunicação e Treinamento

A comunicação e o treinamento constituem pilares centrais do Programa de Compliance. No período monitorado, além das ações de rotina, destacamos a realização do II Ciclo Formativo de Letramento Racial, uma iniciativa que integra o Pacto Interinstitucional Pró-Equidade Racial, promovendo reflexão, conhecimento e diálogo sobre equidade racial nas instituições do Sistema FIEPA.

Estas ações complementam, as **1.384 horas** de treinamentos realizadas, abrangendo temas estratégicos como ética, integridade, gestão de riscos, segurança da informação, ESG, LGPD, diversidade, inclusão e prevenção ao assédio, sendo capacitados **266 empregados**, o que corresponde a **50,28%** do quadro funcional total de 529 empregados. Essas ações fortalecem a cultura de compliance, ampliando a disseminação de boas práticas e reforçando o compromisso institucional com a conformidade e a excelência organizacional.

As ações de comunicação mostram-se **efetivas e consistentes**, contribuindo para o fortalecimento da cultura de compliance e integridade organizacional. A rede social interna **Momento Compliance** é um espaço dedicado à promoção da cultura de compliance, integridade e riscos dentro da organização. Por meio de conteúdos acessíveis e relevantes publicados regularmente na plataforma Viva Engage, a iniciativa estimula a educação contínua e o engajamento dos colaboradores, simplificando temas complexos e reforçando os valores éticos e regulatórios da organização.

Resultados:

- ✓ **Ampliação do alcance dos temas estratégicos de Compliance, consolidando a ética e a transparência em todos os níveis da instituição;**
- ✓ **Desenvolvimento de competências em ética, riscos e integridade;**
- ✓ **Estruturação de ações de comunicação educativas, contínuas e consistentes, reforçando os valores éticos e o compromisso institucional com a excelência organizacional;**
- ✓ **Alta adesão ao programa "Momento Compliance" na plataforma Viva Engage, consolidando este canal como um espaço efetivo para o engajamento contínuo e a simplificação de temas regulatórios complexos; e**
- ✓ **Realização de ações de capacitação em formatos presencial e digital, totalizando 1.384 horas de treinamento, promovendo a disseminação de boas práticas, o fortalecimento da cultura organizacional e a rastreabilidade dos registros de aprendizagem.**
- ✓ **Ações de capacitação sobre gênero e raça.**

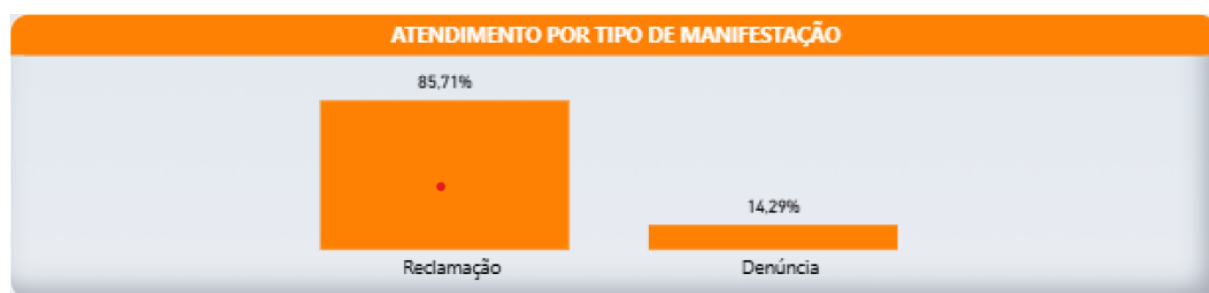
4.4 Canais de Comunicação

4.4.1 Ouvidoria

Como parte essencial da estrutura do Programa de Compliance, a Ouvidoria surge como uma ferramenta estratégica para promover a transparência e garantir uma comunicação eficaz entre o SENAI-PA de forma integrada às demais casas do Sistema FIEPA, consolidando-se como uma ferramenta estratégica de transparência e comunicação eficaz com seus diversos público. Este canal unificado permite que cidadãos e demais partes interessadas registrem reclamações, sugestões, elogios e denúncias, garantindo um atendimento padronizado.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial na identificação de problemas, na melhoria dos processos internos e no fortalecimento da confiança na entidade. Ao ouvir ativamente as manifestações recebidas e implementar respostas adequadas, a Ouvidoria contribui para a melhoria contínua dos serviços e produtos oferecidos, além de reafirmar o compromisso da organização com a ética e a responsabilidade social.

O Canal da Ouvidoria registra atendimentos de Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Crítica, e no período monitorado apresentou os percentuais abaixo descritos:



4.4.2 Serviço de Atendimento ao Cidadão

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) integra o Pilar de Integridade do Programa de Compliance, atuando como canal institucional de comunicação com a comunidade, empresas e alunos. Por meio do SAC, são recebidas e tratadas manifestações como dúvidas, críticas, sugestões, elogios e reclamações, utilizando canais como Portal da Transparência, e-mail institucional e telefone.

Com o objetivo de aprimorar o atendimento, encontra-se em implementação o **Projeto SAC 4.0**, que prevê a substituição dos processos manuais por um sistema informatizado, garantindo um atendimento mais ágil, eficiente e preciso. O monitoramento dos prazos se dará em tempo real, e indicadores são gerados, assegurando agilidade, rastreabilidade e eficiência no serviço prestado ao usuário.

A Ouvidoria e o SAC são monitorados regularmente quanto ao seu funcionamento e efetividade. As informações consolidadas subsidiam o Relatório de Acesso às Informações e Denúncias, em atendimento aos princípios da transparência ativa e passiva e são publicados no Portal da Transparência e podem ser acessados pelo link: [Link Ouvidoria e Link SAC](#)

5 CONTROLES INTERNOS

5.1 Controles Internos de Processos Organizacionais

A organização implementa e aperfeiçoa modelagem de processos, relatórios gerenciais e sistema integrado com o objetivo de otimizar rotinas, centralizar informações, padronizar procedimentos e tornar o monitoramento mais eficiente.

O ambiente de controle interno é continuamente aprimorado, em conformidade com o Acórdão nº 699/2019 – TCU e com as diretrizes de transparência do Departamento Nacional do SENAI, promovendo a eficiência na administração de recursos e nos processos organizacionais.

As atualizações periódicas do Portal da Transparência reforçam a confiabilidade, integridade e rastreabilidade das informações divulgadas. A revisão contínua de conteúdos, fluxos informacionais e critérios de publicação consolida práticas de governança e aperfeiçoa a comunicação pública dos resultados.

O SENAI-PA segue fortalecendo seus controles internos e mantém auditoria externa especializada na execução das avaliações periódicas, elevando a eficiência dos processos e garantindo confiabilidade das informações contábeis e gerenciais, em observância com as normas contábeis brasileiras e às diretrizes pactuadas com o Departamento Nacional do SENAI.

No período monitorando foram realizadas análises de conformidade nos **09 (nove)** processos de Aquisição de Bens e Serviços (ABS), conforme estabelecido no Regulamento de Contratações e Alienações (RCA). Esses processos envolveram aquisições com valores superiores a R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais) em estrita observância aos regulamentos internos e externo aplicáveis. A análise visa garantir a regularidade e legalidade dos procedimentos adotados desde o início do processo de aquisição, assegurando o atendimento a todos os requisitos normativos.

Resultados:

- ✓ **Garantia de regularidade e legalidade em 09 processos de Aquisição de Bens e Serviços (ABS) acima de R\$ 75.000,00, assegurando a aderência estrita ao Regulamento de Contratações e Alienações (RCA);**
- ✓ **Aprimoramento e atualização de fluxos estratégicos de informação entre as áreas Jurídica e Contábil e padronização das diretrizes para Provisão de Perdas de Créditos (PECLD); e**
- ✓ **Consolidação do ambiente de controle interno sob monitoramento de auditoria externa especializada, em total observância às diretrizes do Acórdão nº 699/2019 – TCU e normas contábeis brasileiras.**

5.2 Controles Internos de Tecnologia da Informação

O ambiente de controle interno relacionado à Tecnologia da Informação permanece estruturado sob modelo de atuação compartilhada, assegurando integração entre infraestrutura, sistemas, segurança da informação e suporte operacional.

No período avaliado, as ações da Gerência de Tecnologia da Informação mantiveram foco estratégico em segurança cibernética, conformidade regulatória, padronização tecnológica, continuidade operacional e suporte às áreas de negócio, com avanço relevante em projetos estruturantes, melhoria dos controles institucionais e iniciativas voltadas ao fortalecimento da governança tecnológica.

5.2.1 Governança de TI

A governança de Tecnologia da Informação encontra-se estruturada, com definição de responsabilidades, políticas e alinhamento às estratégias institucionais, assegurando suporte adequado às áreas de negócio e ao fortalecimento dos controles relacionados à segurança da informação.

5.2.2 Segurança da Informação

Foram implementados controles relevantes de segurança digital, com foco em autenticação forte, rastreabilidade de acessos, proteção de dados e modernização da capacidade de monitoramento cibernético, medidas estas relevante para mitigação de riscos cibernéticos, reforço de acessos seguros e ampliação da capacidade de resposta tecnológica.

Resultados:

- ✓ **Implantação de MFA (duplo fator de autenticação) para acesso VPN corporativo;**
- ✓ **Elaboração de Termo de Referência para solução de Portal Captive para rede de visitantes;**
- ✓ **Adequação às exigências do Marco Civil da Internet e LGPD no acesso Wi-Fi convidado;**
- ✓ **Participação técnica em workshop Microsoft Sentinel para evolução do monitoramento de segurança; e**
- ✓ **Elaboração do Termo de Referência para Backup, com melhorias em Disaster Recovery (DR), uso do Azure para backups e Veeam para recuperação rápida, reforçando a proteção de dados e a continuidade operacional.**

5.2.3 Infraestrutura Tecnológica

A infraestrutura tecnológica apresentou avanços importantes voltados à estabilidade, conectividade e disponibilidade dos serviços.

Resultados:

- ✓ *Reorganização contínua de cabeamento estruturado e ativos da sede;*
- ✓ *Ativação da nova infraestrutura do 7º andar do Bloco A.;*
- ✓ *Primeira conexão Starlink instalada em unidade móvel de informática;*
- ✓ *Substituição de firewall FortiGate 80E por 80F na unidade SENAI Barcarena; e*
- ✓ *Conclusão da instalação das catracas de acesso no prédio sede.*

5.2.4 Controles sobre Sistemas de Informação

Os sistemas institucionais mantiveram regularidade operacional, com adequações técnicas, integrações e suporte às áreas de negócio.

Resultados:

- ✓ *Portal da Transparência operando regularmente com 100% das demandas atendidas no prazo;*
- ✓ *Adequação de licenciamento do Microsoft Dynamics 365 (ERP);*
- ✓ *Início da sustentação assistida do CRM corporativo;*
- ✓ *Evolução das integrações entre PACTO e ERP;*
- ✓ *Adequação do Sistema de Gestão Escolar à nova API de Cobrança do Banco do Brasil;*
- ✓ *Atualização de credenciais Pix V2 em sistema odontológico;*
- ✓ *Continuidade operacional dos sistemas estratégicos; e*
- ✓ *Apoio emergencial à TOTVS para fechamento da folha de pagamento.*

5.2.5 Operações de TI e Atendimento ao Usuário

No 2º trimestre de 2026, a área de Tecnologia da Informação manteve atuação operacional estratégica, assegurando suporte contínuo às demandas institucionais, atendimento aos usuários e apoio técnico a eventos corporativos e educacionais. As ações executadas evidenciam capacidade de resposta, estabilidade operacional e compromisso com a continuidade dos serviços essenciais.

5.2.5.1 Suporte a Eventos

A GTI prestou suporte técnico especializado em eventos institucionais, avaliações educacionais e iniciativas estratégicas, contribuindo para o pleno funcionamento das atividades e mitigação de riscos operacionais. Também foram conduzidas provas de conceito voltadas à modernização tecnológica e melhoria dos serviços internos.

Resultados:

- ✓ **Suporte técnico a eventos institucionais e educacionais, incluindo UniSENAI Digital;**
- ✓ **Implantação regional do Sistema PASSE no Datacenter da DR-PA, com melhoria de desempenho, disponibilidade e segurança; e**
- ✓ **Realização de provas de conceito voltadas à modernização tecnológica, contemplando gestão de impressão, ferramenta ITSM e solução de telefonia corporativa em nuvem.**

5.2.5.2 Chamados de Suporte

A Central de Atendimento de TI manteve elevado volume de demandas no trimestre, com desempenho consistente nos índices de resolução e redução da taxa de pendências em comparação ao período anterior. O cenário demonstra boa capacidade operacional, embora o crescimento das demandas de infraestrutura requiera monitoramento.

Resultados:

- ✓ **1.912 chamados registrados no trimestre.**
- ✓ **1.797 chamados encerrados (94%).**
- ✓ **115 chamados em andamento (6%), com redução da pendência em relação ao trimestre anterior (10% para 6%).**
- ✓ **Pico de demanda em março, com 783 chamados, volume aproximadamente 50% superior a janeiro.**
- ✓ **Distribuição por equipe (Time) no trimestre:**
 - **Operações: 662 chamados.**
 - **Sistemas: 155 chamados.**
 - **Infraestrutura: 1.095 chamados.**

Obs: Em razão da migração e reestruturação do sistema de atendimento ocorrida durante o período em análise, não foi possível realizar a apuração consolidada dos quantitativos de atendimentos referentes ao 2º trimestre. A alteração da arquitetura da ferramenta, bem como a adequação dos fluxos de registro, categorização e extração de dados, ocasionou indisponibilidade temporária das informações gerenciais e comprometeu a comparabilidade e a consistência dos dados históricos.

Dessa forma, visando preservar a confiabilidade das informações apresentadas e evitar a divulgação de dados incompletos ou potencialmente inconsistentes, os quantitativos do

período não foram reportados, permanecendo sua recuperação e validação sujeitas à conclusão dos ajustes e estabilização da nova estrutura do sistema.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos de monitoramento de controle interno e Compliance realizados, realizados no 2º trimestre de 2026 evidenciam que o **SENAI-PA possui ambiente de controle interno estruturado, consistente e aderente** às boas práticas de governança, integridade, gestão de riscos e transparência.

As ações desenvolvidas ao longo do semestre de 2026 contribuem para o fortalecimento institucional, mitigação de riscos, aprimoramento contínuo dos processos e suporte qualificado à tomada de decisão da Alta Administração, reafirmando o compromisso da organização com a ética, a responsabilidade e a excelência na gestão.