

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

Maceió

Janeiro/2024

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	4
3 AÇÕES DE CONTROLE INTERNO	5
3.1 Governança e Cultura	5
3.2 Pessoas e Competências.....	6
3.3 Gestão de Riscos.....	7
3.4 Normativos, Políticas e Procedimentos.....	9
3.5 Comunicação e Treinamento.....	10
3.6 Gerenciamento de Ocorrências e Procedimentos de Apuração	12
3.7 Monitoramento, Tecnologia e Reporte.....	13
4 PERSPECTIVAS FUTURAS	16

1 INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Controle Interno tem como objetivo apresentar as principais ações desenvolvidas pelo Senai-AL no exercício de 2023 relacionadas à governança corporativa, compliance, integridade, gestão de riscos e controles internos.

O documento reúne informações sobre iniciativas institucionais voltadas ao fortalecimento da ética, da transparência, da conformidade normativa e do aprimoramento dos processos de gestão, contribuindo para a melhoria contínua das atividades desenvolvidas pela instituição.

As informações apresentadas refletem as ações implementadas para apoiar a prevenção de irregularidades, fortalecer os mecanismos de monitoramento e ampliar a segurança dos processos institucionais, considerando as diretrizes do Sistema Indústria e os princípios de responsabilidade, integridade e prestação de contas.

O relatório também demonstra os avanços relacionados à disseminação da cultura de governança, à estruturação de políticas e procedimentos internos, ao acompanhamento de riscos corporativos, ao fortalecimento dos canais de comunicação institucional e à evolução dos mecanismos de controle e monitoramento.

Além de promover transparência institucional, este documento busca disponibilizar à sociedade informações sobre as práticas adotadas pelo Senai-AL para o fortalecimento da gestão, da conformidade e da integridade organizacional.

2 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O Programa de Compliance e Integridade do Senai representa o conjunto de ações, políticas, procedimentos e mecanismos destinados ao fortalecimento da ética, da transparência, da conformidade e dos controles internos da instituição.

Seu objetivo é promover um ambiente organizacional alinhado à legislação, aos normativos internos e aos princípios de integridade, contribuindo para a prevenção de irregularidades, o aprimoramento dos processos institucionais e o fortalecimento da governança corporativa.



Made with Napkin

As ações desenvolvidas buscam fortalecer uma cultura organizacional baseada em responsabilidade, respeito, transparência e conformidade, incentivando a atuação ética de gestores, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas.

O Programa de Compliance e Integridade também contribui para:

- aprimoramento dos mecanismos de prevenção e detecção de irregularidades;
- fortalecimento da prestação de contas;
- melhoria da rastreabilidade das informações;
- aumento da segurança dos processos institucionais;
- apoio à tomada de decisão;
- promoção da melhoria contínua dos controles internos.

A evolução dessas iniciativas ocorre de forma gradual, considerando a maturidade institucional e o aperfeiçoamento contínuo dos processos de governança, riscos e conformidade.

Nesse contexto, o fortalecimento do Programa de Compliance e Integridade reforça o compromisso institucional com a ética, a transparência e a melhoria contínua da gestão e dos mecanismos de controle.

3 AÇÕES DE CONTROLE INTERNO

3.1 Governança e Cultura

A estrutura de governança do Senai-AL está inserida no modelo sistêmico do Serviço Social da Indústria, organizado sob regime de unidade normativa e descentralização executiva, em conformidade com as diretrizes do Conselho Nacional do Senai e das Federações das Indústrias.

Esse modelo busca assegurar alinhamento estratégico, padronização institucional e autonomia operacional aos Departamentos Regionais, permitindo atuação compatível com as necessidades locais.

No âmbito regional, a governança é exercida pelo Conselho Regional e pelo Departamento Regional do Senai-AL, responsáveis pela deliberação normativa e pela execução das atividades institucionais. A Gerência Executiva de Governança Corporativa, vinculada à Presidência da Federação das Indústrias do Estado de Alagoas, atua na coordenação das iniciativas relacionadas à governança corporativa, compliance, integridade, controles internos, gestão de riscos e transparência institucional.

A Política de Gestão de Riscos Corporativos estabelece princípios voltados à atuação preventiva, ao alinhamento estratégico e ao fortalecimento dos controles internos, utilizando como referência o Modelo das Três Linhas do Institute of Internal Auditors – IIA.

Em 2023, o Senai-AL deu continuidade às ações voltadas ao fortalecimento da cultura de integridade e governança, ampliando o monitoramento de processos críticos, aprimorando as práticas de gestão de riscos e fortalecendo os mecanismos de reporte à Alta Administração.

As reuniões de análise crítica passaram a incorporar, de forma mais estruturada, informações relacionadas a riscos, controles internos, ocorrências e planos de ação mitigatórios.

No campo da integridade institucional, foram mantidas as ações de disseminação do Código de Conduta Ética, documento que estabelece diretrizes relacionadas à ética, prevenção de conflitos de interesse, confidencialidade, proteção de dados, relacionamento com partes interessadas e utilização dos canais de denúncia.

Também avançaram as iniciativas relacionadas à organização e padronização documental, com diretrizes voltadas ao controle, rastreabilidade, validação e compartilhamento seguro das informações institucionais, em conformidade com a Política de Gestão de Informações Documentadas.

As ações desenvolvidas no exercício contribuíram para o fortalecimento dos mecanismos de governança, integridade e controles internos, promovendo maior integração entre gestão, riscos, conformidade e monitoramento institucional.

3.2 Pessoas e Competências

A estrutura de governança e controles internos do Senai-AL conta com atuação integrada entre as instâncias de governança, áreas executivas e unidades de apoio, observando o modelo organizacional do Sistema Indústria e as diretrizes estabelecidas pelo Regulamento do Senai.

Em 2023, as atividades relacionadas à governança corporativa, compliance, integridade, gestão de riscos e controles internos permaneceram vinculadas à Gerência Executiva de Governança Corporativa, unidade ligada diretamente à Presidência da Federação das Indústrias do Estado de Alagoas. Essa estrutura contribui para o fortalecimento da independência técnica, do monitoramento institucional e do reporte à Alta Administração.

A estrutura organizacional do Senai-AL contempla áreas estratégicas, administrativas, educacionais, tecnológicas, comerciais e de suporte, organizadas de forma integrada entre Senai e Senai1. Esse modelo favorece a atuação sistêmica, a padronização de processos e o alinhamento institucional entre as entidades.

Entre as áreas diretamente relacionadas ao fortalecimento da governança destacam-se Governança Corporativa, Jurídico, Gestão por Processos, Gestão Estratégica, Tecnologia, Segurança e Saúde.

As ações relacionadas ao Programa de Compliance e Integridade envolveram equipes multidisciplinares das áreas de administração, direito, contabilidade, gestão, tecnologia e processos, apoiando atividades de monitoramento, avaliação de riscos, elaboração de normativos, gestão documental e suporte às auditorias e órgãos de controle.

Durante o exercício de 2023, permaneceram as iniciativas voltadas à disseminação da cultura de ética, integridade, proteção de dados e conformidade normativa, incluindo ações de orientação institucional, comunicação interna e apoio às lideranças na aplicação dos normativos corporativos e diretrizes do Código de Conduta Ética.

Também foram mantidas ações destinadas ao fortalecimento das competências técnicas das equipes envolvidas nos processos críticos e de controle, especialmente nas áreas de gestão de riscos, compliance, proteção de dados, controles internos e gestão documental, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos mecanismos de governança institucional.

3.3 Gestão de Riscos

A gestão de riscos corporativos do Senai-AL é um instrumento de apoio à governança institucional, à tomada de decisão e ao fortalecimento dos controles internos, contribuindo para a prevenção de situações que possam impactar os objetivos estratégicos, operacionais, financeiros, regulatórios e reputacionais da instituição.

As diretrizes institucionais para gestão de riscos estão formalizadas na Política de Gestão de Riscos Corporativos, que estabelece princípios, responsabilidades, metodologias e mecanismos de monitoramento aplicáveis aos processos corporativos e operacionais da entidade.

O normativo adota como referências técnicas os modelos COSO ERM, COSO ICIF, ISO 31000 e o Modelo das Três Linhas do Institute of Internal Auditors – IIA.



Framework de Gestão de Riscos do Senai-AL

O modelo de gestão de riscos do Senai-AL considera a identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento contínuo dos riscos corporativos, observando fatores internos e externos que possam afetar o desempenho institucional.

Os processos de avaliação contemplam riscos estratégicos, operacionais, financeiros, tecnológicos, regulatórios, de integridade e de conformidade.

Em 2023, foram mantidas ações voltadas ao fortalecimento da cultura de gestão de riscos, com continuidade do monitoramento dos riscos associados aos processos críticos da instituição e acompanhamento dos respectivos planos de ação mitigatórios.

O monitoramento ocorreu de forma integrada às reuniões de análise crítica e aos processos de acompanhamento da gestão, permitindo maior rastreabilidade das ocorrências e das medidas corretivas implementadas.

As atividades de gestão de riscos permaneceram integradas às iniciativas de compliance, controles internos, auditoria e governança corporativa, fortalecendo a atuação preventiva e a melhoria contínua dos processos institucionais.

Entre os processos monitorados destacaram-se gestão de contratos, suprimentos, licitações, tecnologia da informação, proteção de dados e processos administrativos considerados relevantes para a continuidade operacional da instituição.



No campo da integridade e conformidade, permaneceram as ações relacionadas à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, incluindo monitoramento de riscos relacionados à segurança da informação, tratamento de dados pessoais, controle de acesso e gestão documental.

Também foram mantidas iniciativas relacionadas ao acompanhamento de não conformidades, ocorrências e registros de controles internos, contribuindo para o aprimoramento dos mecanismos de monitoramento institucional.

As ações desenvolvidas no exercício contribuíram para o fortalecimento da gestão preventiva, da capacidade de resposta institucional e da integração entre governança, riscos, controles internos e conformidade.

3.4 Normativos, Políticas e Procedimentos

No exercício de 2023, o Senai manteve iniciativas voltadas ao fortalecimento da estrutura normativa institucional, com foco na padronização de processos, na definição de responsabilidades e no aprimoramento dos mecanismos de governança, integridade e controles internos.

A estrutura normativa institucional compreende documentos estratégicos e operacionais destinados a orientar a atuação das áreas, disciplinar procedimentos internos e promover alinhamento às diretrizes de governança corporativa, compliance e gestão de riscos.

Nesse contexto, observou-se a manutenção e evolução de instrumentos normativos relacionados à ética, integridade, gestão documental, gestão de riscos e segurança da informação, contribuindo para a formalização de diretrizes institucionais e para o fortalecimento do ambiente de controle.

Entre os instrumentos institucionais identificados destacam-se:

- Código de Conduta Ética do Senai, contendo diretrizes relacionadas à conduta profissional, prevenção de conflitos de interesse, preservação da imagem institucional, confidencialidade das informações, utilização de canais de denúncia e prevenção a práticas de assédio e discriminação;
- Política de Gestão de Riscos Corporativos, com definição de princípios, responsabilidades, linhas de defesa, critérios de monitoramento e diretrizes para identificação, avaliação e tratamento de riscos corporativos;
- Política de Gestão de Informações Documentadas, voltada à padronização da criação, validação, controle, armazenamento, compartilhamento e atualização de documentos institucionais, incluindo definição de responsabilidades e regras de governança documental.

Os normativos analisados demonstram aderência a princípios relacionados à:

- segregação de responsabilidades;
- formalização de processos;

- rastreabilidade documental;
- transparência institucional;
- monitoramento de riscos;
- gestão de informações;
- integridade e conduta ética.

Também foram identificadas diretrizes relacionadas ao modelo das Três Linhas, à atuação das áreas de governança corporativa, à responsabilidade dos gestores sobre controles internos e à necessidade de revisão periódica dos riscos institucionais.

No âmbito da integridade, o Código de Conduta Ética estabelece orientações relacionadas à prevenção de assédio, discriminação, conflitos de interesse, uso adequado de recursos institucionais, confidencialidade das informações e utilização dos canais de denúncia, reforçando diretrizes de comportamento aplicáveis a colaboradores, gestores, terceiros e demais partes relacionadas.

Em relação à gestão documental, observou-se previsão de mecanismos formais para controle de versões, validação, aprovação, classificação e armazenamento de documentos institucionais, incluindo definição de responsabilidades das áreas envolvidas e critérios para compartilhamento de informações.

Os documentos analisados também evidenciam preocupação institucional com atualização normativa, padronização terminológica e formalização de fluxos internos, elementos que contribuem para maior consistência operacional e fortalecimento dos mecanismos de controle e governança.

3.5 Comunicação e Treinamento

No exercício de 2023, o Senai manteve iniciativas voltadas à disseminação da cultura de integridade, ética, conformidade e governança corporativa, por meio de ações de comunicação institucional e mecanismos de orientação direcionados aos colaboradores, gestores e demais públicos internos.

Os instrumentos institucionais têm caráter educativo e orientativo e são destinados à padronização de condutas, ao fortalecimento dos controles internos e à promoção da conformidade institucional.

Nesse contexto, o Código de Conduta Ética do Senai apresenta diretrizes relacionadas à:

- conduta ética;
- prevenção de assédio e discriminação;

- preservação da imagem institucional;
- confidencialidade das informações;
- uso adequado de recursos institucionais;
- conflitos de interesse;
- utilização dos canais de denúncia;
- responsabilidades de gestores e colaboradores.

O documento também prevê orientações voltadas à atuação das lideranças, destacando o papel dos gestores na disseminação das diretrizes éticas, no incentivo à utilização dos canais de ouvidoria e na promoção de ambiente organizacional pautado pelo respeito, pela comunicação responsável e pela integridade institucional.

Foram identificadas, ainda, diretrizes relacionadas à necessidade de orientação contínua sobre:

- segurança da informação;
- sigilo e confidencialidade;
- proteção de dados;
- uso de mídias sociais;
- preservação da marca institucional;
- prevenção de condutas incompatíveis com os princípios institucionais.

No âmbito da gestão de riscos e da governança corporativa, a Política de Gestão de Riscos Corporativos estabelece responsabilidades das áreas técnicas, gestores e estruturas de governança no apoio à disseminação das práticas de gestão de riscos, incluindo ações de sensibilização, orientação e acompanhamento das áreas institucionais.

Também foram identificadas previsões relacionadas à necessidade de manutenção de equipes capacitadas para realização das análises de riscos e acompanhamento dos planos de ação associados aos controles internos e à gestão de riscos corporativos.

No campo da gestão documental, a Política de Gestão de Informações Documentadas estabelece mecanismos voltados à padronização das informações institucionais, incluindo definição de fluxos, responsabilidades, validação e disponibilização de documentos normativos e operacionais,

contribuindo para maior uniformidade na comunicação institucional e no acesso às orientações corporativas.

No campo da gestão documental, a Política de Gestão de Informações Documentadas estabelece mecanismos voltados à padronização das informações institucionais, incluindo definição de fluxos, responsabilidades, validação e disponibilização de documentos normativos e operacionais.

A realização de palestras sobre o Código de Conduta Ética nas unidades também foi uma ação relevante. O documento reúne diretrizes de ética e conduta baseadas nos valores e compromissos institucionais, que devem ser observadas por colaboradores e estagiários do Senai-AL no relacionamento com colegas de trabalho, clientes, fornecedores e terceiros.

3.6 Gerenciamento de Ocorrências e Procedimentos de Apuração

No exercício de 2023, o Senai manteve mecanismos institucionais destinados ao recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações, denúncias e reclamações, fortalecendo instrumentos relacionados à integridade, à transparência e à responsabilização institucional.

As evidências documentais analisadas demonstram a existência de canais formais de ouvidoria voltados ao atendimento de colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas, permitindo o registro de manifestações identificadas ou anônimas. O Código de Conduta Ética estabelece diretrizes relacionadas à confidencialidade das informações, à proteção contra retaliações e à preservação da identidade dos envolvidos nos processos de apuração.

O normativo também prevê que denúncias e manifestações devem ser tratadas de forma imparcial, técnica e sigilosa, assegurando o direito de defesa e a adequada condução dos procedimentos internos. Adicionalmente, atribui aos gestores responsabilidade na orientação das equipes quanto à utilização dos canais institucionais e à comunicação de condutas incompatíveis com os princípios éticos da organização.

No âmbito da gestão de riscos e compliance, a Política de Gestão de Riscos Corporativos estabelece diretrizes de tolerância zero à fraude, corrupção e demais práticas ilícitas, determinando que situações suspeitas sejam reportadas por meio dos canais institucionais apropriados e tratadas com confidencialidade.

Conforme demonstrativo consolidado da Ouvidoria do Senai Alagoas referente ao exercício de 2023, foram registrados 98 atendimentos no período, quantitativo equivalente ao observado em 2022. O relatório evidencia predominância de manifestações recebidas por telefone (45%), seguidas pelo site institucional (27%) e pelo canal WhatsApp (21%).

Em relação à natureza das manifestações registradas:

- 95% corresponderam a reclamações;
- 5% foram classificadas como denúncias.

O demonstrativo também indica que 49% dos atendimentos foram concluídos dentro do prazo monitorado pela Ouvidoria.

Quanto aos temas recorrentes, o relatório aponta que:

- na área de saúde, as manifestações estiveram relacionadas principalmente a falhas em agendamentos;
- na área educacional, destacaram-se contestações de reprovação e dificuldades burocráticas na emissão de documentos escolares.

As informações analisadas evidenciam a existência de estrutura institucional voltada ao gerenciamento de ocorrências, contemplando:

- canais formais de comunicação;
- procedimentos de recepção e tratamento de manifestações;
- mecanismos de confidencialidade;
- diretrizes de proteção ao denunciante;
- acompanhamento de demandas institucionais;
- procedimentos relacionados à apuração de condutas incompatíveis com os normativos internos.

Observa-se, ainda, alinhamento entre os instrumentos normativos de ética, governança e gestão de riscos, contribuindo para o fortalecimento dos mecanismos de integridade e para o monitoramento de situações que possam impactar o ambiente institucional.

3.7 Monitoramento, Tecnologia e Reporte

No exercício de 2023, o Senai manteve mecanismos institucionais voltados ao monitoramento de processos, acompanhamento de riscos, controle das informações corporativas e reporte gerencial, utilizando instrumentos normativos, canais de comunicação institucional e ferramentas de apoio à governança e aos controles internos.

As evidências documentais analisadas demonstram que a Política de Gestão de Riscos Corporativos estabelece diretrizes relacionadas ao monitoramento contínuo dos riscos institucionais, prevendo atualização periódica de indicadores, realização de análises críticas e reporte dos principais riscos à Diretoria.

O normativo prevê, ainda, que os riscos corporativos sejam acompanhados por meio de processos específicos de análise qualitativa, com utilização de critérios padronizados, classificação de riscos e monitoramento periódico dos controles implementados. Também foi identificada previsão de atualização periódica do painel de monitoramento de riscos e reporte em reuniões de análise crítica e avaliação estratégica.

No âmbito da governança e das linhas de defesa, a Política de Gestão de Riscos estabelece responsabilidades para gestores, áreas técnicas e estruturas de governança no acompanhamento dos riscos, supervisão dos controles internos e reporte de informações estratégicas à Diretoria e aos Conselhos Regionais.

As evidências documentais também demonstram utilização de mecanismos de monitoramento relacionados à Ouvidoria institucional. O demonstrativo consolidado da Ouvidoria do Senai Alagoas apresenta acompanhamento estatístico das manifestações recebidas, incluindo:

- quantitativo de atendimentos;
- canais de acesso utilizados;
- classificação das manifestações;
- evolução mensal dos registros;
- acompanhamento de atendimentos realizados dentro do prazo monitorado.

Observou-se predominância de utilização de canais digitais e remotos para registro das manifestações, incluindo site institucional, WhatsApp e redes sociais, evidenciando utilização de recursos tecnológicos para atendimento e comunicação com partes interessadas.

No campo da gestão documental e controle das informações institucionais, a Política de Gestão de Informações Documentadas estabelece diretrizes relacionadas:

- ao controle de versões;
- à rastreabilidade documental;
- à codificação de documentos;

- à gestão do ciclo de vida das informações;
- à classificação de segurança da informação;
- à distribuição controlada de documentos institucionais.

O normativo também prevê utilização de lista mestra de documentos, repositório oficial institucional e mecanismos de controle de atualização documental, contribuindo para maior confiabilidade, integridade e acessibilidade das informações corporativas.

No âmbito da segurança da informação e uso de recursos tecnológicos, o Código de Conduta Ética estabelece orientações relacionadas:

- à proteção de senhas e acessos;
- ao uso adequado de sistemas institucionais;
- à preservação do sigilo das informações;
- à utilização responsável de mídias digitais e canais eletrônicos;
- à proteção de dados pessoais e informações estratégicas.

As evidências analisadas demonstram que os mecanismos institucionais de monitoramento e reporte estão associados:

- ao acompanhamento de riscos;
- à gestão das informações corporativas;
- ao tratamento de manifestações;
- à supervisão de controles internos;
- à comunicação entre áreas de governança e instâncias decisórias.

Observa-se, ainda, alinhamento entre os instrumentos normativos relacionados à gestão de riscos, governança corporativa, ética e gestão documental, contribuindo para maior padronização dos fluxos de monitoramento e reporte institucional.

4 PERSPECTIVAS FUTURAS

Considerando o estágio atual das iniciativas relacionadas à governança, integridade, gestão de riscos e controles internos, as perspectivas futuras do Senai envolvem o aprimoramento gradual dos mecanismos institucionais de compliance, com foco na consolidação de processos, fortalecimento da cultura organizacional e ampliação das práticas de monitoramento e transparência.

A evolução do programa de integridade tende a ocorrer de forma progressiva, respeitando a maturidade institucional, a disponibilidade de recursos e as prioridades estratégicas da organização.

Horizonte	Perspectivas e ações previstas
Curto Prazo	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão e atualização gradual de políticas e normativos institucionais; • Fortalecimento das ações de comunicação interna sobre ética, integridade e compliance; • Ampliação da divulgação dos canais de denúncia e ouvidoria; • Aprimoramento dos registros e controles relacionados às manifestações recebidas; • Continuidade das ações de gestão de riscos e monitoramento dos controles internos; • Ampliação das orientações aos gestores sobre responsabilidades relacionadas à integridade e governança; • Padronização de fluxos institucionais e fortalecimento da gestão documental.
Médio Prazo	<ul style="list-style-type: none"> • Estruturação de indicadores relacionados ao programa de integridade; • Implementação gradual de mecanismos de acompanhamento da efetividade dos controles internos; • Ampliação das ações periódicas de capacitação para colaboradores e gestores; • Fortalecimento dos processos de tratamento e apuração de ocorrências; • Desenvolvimento de painéis gerenciais para acompanhamento de riscos e manifestações; • Consolidação de rotinas de monitoramento normativo e revisão periódica de procedimentos; • Ampliação gradual do uso de ferramentas tecnológicas para apoio ao monitoramento institucional.

Longo Prazo	<ul style="list-style-type: none">• Consolidação da cultura organizacional voltada à integridade, transparência e conformidade;• Fortalecimento da maturidade do programa de compliance;• Ampliação da integração entre tecnologia, gestão de riscos e controles internos;• Consolidação de mecanismos preventivos de monitoramento e integridade;• Fortalecimento da cultura de responsabilização e melhoria contínua;• Ampliação da utilização de indicadores estratégicos de governança;• Evolução contínua dos processos de transparência, prestação de contas e monitoramento institucional.
--------------------	---

As perspectivas apresentadas refletem o compromisso institucional com a melhoria contínua dos mecanismos de governança, integridade e controles internos, considerando a evolução gradual da maturidade organizacional e a necessidade de fortalecimento contínuo das práticas de compliance e transparência institucional.

Identificação interna do documento K3EY19J2XJ-HJ1GIHD2



Nome do arquivo:

Relatorio_Controlo_Interno_Senai_2023_202605120822367978281.pdf

Data de vinculação ao processo: 12/05/2026 08:26

Autor: Tania Rubia da Silva Laurentino (tania.laurentino)

Processo: 2723243