

Relatório de Controle Interno **SENAI-SP**

SUMÁRIO EXECUTIVO	3
GOVERNANÇA	4
ATIVIDADES-MEIO	4
ATIVIDADES-FIM.....	4
FÓRUMS DE GESTÃO.....	5
DESCRIÇÃO DE GOVERNANÇA	5
GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	6
AÇÕES EMPREENDIDAS EM 2022 RELATIVAS À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	6
MODERNIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO PERÍMETRO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	6
GOVERNANÇA DE TI	7
CAPACITAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DE TI.....	8
PROCESSOS DE GERENCIAMENTO E SERVIÇOS DE TI IMPLEMENTADOS.....	8
PESSOAS E COMPETÊNCIAS.....	9
GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	9
RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE CONTROLE	10
PROGRAMA NACIONAL DE EFICIÊNCIA DA GESTÃO	10

SUMÁRIO EXECUTIVO

O SENAI-SP disponibilizou, no primeiro trimestre de 2023, o Relatório de Gestão do exercício de 2022¹, apresentado aos órgãos de controle interno e externo como Prestação de Contas Anual a que esta Unidade está obrigada, nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado na forma de relato integrado, de acordo com as disposições da Instrução Normativa TCU Nº 84 de 22/04/2020 e Decisão Normativa TCU nº 198 de 23/03/2022.

Neste relatório, elaborado sob forma de relato integrado, o SENAI-SP apresenta ações empreendidas, os resultados alcançados e os recursos mobilizados durante o ano. A elaboração do documento atendeu o propósito de realizar, junto à todas as partes interessadas, uma prestação de contas sobre sua gestão e entregas, num contexto de transparência e ampla divulgação dos dados.

Os apontamentos aqui apresentados também estão detalhados e disponíveis no sítio eletrônico da Entidade – <https://www.sp.senai.br/> –, especificamente na área “Transparência SENAI-SP”. O Relatório de Gestão 2022, em conjunto com a Prestação de Contas, o Rol de Responsáveis e Demonstrações Contábeis, integram a proposta de comunicação e atendem aos elementos obrigatórios da Instrução Normativa 84/2020 – TCU.

O SENAI presta contas anuais ao Tribunal de Contas da União (TCU), desde o advento da Lei 2.613/55. O Tribunal conta, mais recentemente, com o apoio da Controladoria Geral da União (CGU). Trata-se de uma das mais efetivas formas de controle, transparência e integridade.

Audidores independentes também avaliam² as contas da Entidade, buscando garantir confiabilidade às demonstrações financeiras e que elas reportem a real situação. Adicionalmente, a auditoria independente avalia os principais controles internos e de gestão dos riscos.

O Código de Ética³ reúne princípios e condutas que norteiam a Instituição, com vistas a concretizar os valores ético profissionais adotados, estabelecendo as regras de conduta a serem observados por todos.

¹ Disponível em: https://transparencia.sp.senai.br/Content/arquivos/demonstracao-resultados/SENAI_SP_Relatorio_Gestao_2022.pdf.

² Disponível em: https://transparencia.sp.senai.br/Content/arquivos/integridade/Senai_SP_Auditoria_Independente_2022.pdf.

³ Disponível em: https://transparencia.sp.senai.br/Content/arquivos/integridade/Senai_SP_Codigo_Etica.pdf.

GOVERNANÇA

O modelo de governança do SENAI-SP objetiva a elevação dos patamares de produtividade e de eficiência institucional, dentro de um contexto de conformidade e gestão dos riscos. Constituem objetivos permanentes do modelo de gestão adotado:

- Ampliar o atendimento à indústria e à sociedade, por meio de reforço de uma atuação em rede.
- Atuar de forma sistêmica, criando soluções integradas para as necessidades das indústrias e do mercado de trabalho, qualificando recursos humanos e promovendo o desenvolvimento tecnológico e a inovação dos processos produtivos.

Portanto, as várias instâncias de gestão do SENAI-SP estão organizadas por meio de modelo verticalizado e operam com base no princípio funcional. Adicionalmente, a governança da Entidade ocorre por meio da operação das estruturas, conforme detalhado a seguir.

ATIVIDADES-MEIO

O modelo organizacional do SENAI-SP contempla estrutura da Unidade Corporativa. Trata-se de unidade que opera com o propósito de atender às demandas das áreas de atuação do SENAI-SP e SESI-SP, por meio da integração dos processos comuns e do estabelecimento de modelo de gestão único. Tal integração está sustentada no princípio de manter a independência contábil, orçamentária e financeira das Entidades.

A meta é assegurar processos que conciliam gestão mais racional dos recursos, por meio da eliminação das atividades coincidentes e redundantes.

ATIVIDADES-FIM

A estrutura organizacional da atividade-fim do SENAI-SP, abrange as Gerências que atuam com o propósito de:

- avaliar a qualidade das ofertas institucionais;
- formular planos táticos para os serviços empreendidos;
- desenvolver novos serviços ou implementar novas estratégias de atuação; e
- organizar e distribuir os recursos para as unidades operacionais.

Esse modelo preconiza o estabelecimento de processos matriciais, que articulam conhecimentos, diretrizes e estratégias para as unidades operacionais.

FÓRUNS DE GESTÃO

Os processos de discussão de temas de maior relevância e de tomada de decisões ocorrem no âmbito do Comitê de Compliance e da Comissão de Ética.

O Conselho Regional do SENAI-SP constituiu o Comitê de Compliance, com o papel de assessorar o seu Presidente e demais membros no que tange aos riscos, integridade e adequação dos processos, além do cumprimento das normas internas e externas. O funcionamento do mencionado comitê não prevê qualquer subordinação às outras instâncias representadas na estrutura organizacional.

DESCRIÇÃO DE GOVERNANÇA

O SENAI-SP, entidade de direito privado, conta com modelo de financiamento que prevê receita de contribuição das indústrias e possui uma estrutura de Governança Corporativa, que segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), pode ser compreendida como:

“[...] Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselhos de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas...As boas práticas de governança corporativa convertem princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a qualidade da gestão da organização, sua longevidade e o bem comum.”⁴

No âmbito do SENAI-SP, a definição acima se aplica, com exceção para:

- Cotistas ou acionistas - que, nesse caso, são substituídos pelos industriários, trabalhadores das indústrias e a sociedade (representados pelos membros do Conselho Regional), que compõem as principais partes interessadas na organização; e
- Valor econômico de longo prazo - que se traduz, no caso da Entidade, no seu valor social, cuja mensuração ocorre por meio da determinação do benefício que oferece para as indústrias e os indivíduos.

Merecem destaque os valores éticos preconizados pela Entidade, formalizados em seu Código de Ética⁵ e amplamente divulgados para todos os colaboradores. O documento:

⁴ Disponível em <https://www.ibgc.org.br/conhecimento> acesso em 23/01/23.

⁵ SENAI-SP. Código de Ética. São Paulo: 2019. Atualizado pela RE-22/2019, de 16/10/2019.

Disponível em:

https://transparencia.sp.senai.br/Content/arquivos/integridade/Senai_SP_Codigo_Etica.pdf.

- formaliza princípios que pautam as bases de relacionamento e conduta a serem adotadas pelos colaboradores;
- reforça missão, visão, valores institucionais e estabelece os demais compromissos da Entidade para com a sociedade; e
- apresenta atitudes e relações éticas para todos aqueles que representam o SENAI-SP junto às partes interessadas.

GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AÇÕES EMPREENDIDAS EM 2022 RELATIVAS À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O planejamento das ações de TI é realizado anualmente, de forma corporativa, consoante as diretrizes oriundas do Mapa Estratégico das Entidades e subsidiado com recomendações específicas fornecidas pelas áreas de negócio do SENAI-SP.

Resumidamente, pode-se destacar o desenvolvimento de procedimentos licitatórios para atendimento a diversas demandas:

- levantamento de necessidades de recursos de TIC⁶ para instalação em novas unidades, assim como de equipamentos obsoletos visando à atualização do ambiente computacional;
- renovação de licenciamentos de softwares diversos para uso administrativo e educacional (Corel, Adobe, Microsoft, dentre outros);
- sustentação de sistemas de informação, dirigido especificamente para demandas visando a manutenção do ambiente ERP/SAP e gestão fiscal Mastersaf para demandas corretivas e melhorias, quando necessário;
- atualização legal e evolutiva nas plataformas ERP/SAP e Mastersaf;
- contratação de recursos computacionais em nuvem híbrida para atendimentos às demandas de ensino à distância, portal pedagógico e educacional com alunos, site institucional e plataforma digital para tramitação de documentos; e
- redesenho de todos os fluxos de processos que atendem a gestão pedagógica, financeira e administrativa inerente ao modelo de negócio educacional do SENAI-SP, que será utilizado para o desenvolvimento do novo software de gestão.

MODERNIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO PERÍMETRO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Constitui uma série de estratégias para aprimorar os recursos de segurança da informação dos ambientes de TIC das entidades, compreendendo a terceirização dos

⁶ TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação.

serviços de análise de eventos, de riscos e monitoramento da segurança, ampliação do nível de proteção de computadores e demais recursos bem como a melhoria e aumento da disponibilidade e funcionalidade dos serviços. Dentre esses podemos citar:

- Continuidade do contrato de serviços de suporte técnico e operacional ao ambiente de segurança de TI, envolvendo ambientes de backup de dados, firewall, antivírus, segurança avançada, análise de vulnerabilidades, time especializado para resposta à incidentes cibernéticos, bem como apoio nos procedimentos de governança de segurança. O contrato abrange os ambientes dos datacenters corporativos, ampliando o nível de segurança da informação protegendo as aplicações e base de dados;
- Desenvolvimento do processo para aquisição de licenciamento das ferramentas de segurança Fortinet e Checkpoint, mitigando riscos de impacto na continuidade das operações de TI, assegurando assim, a plena disponibilidade, confidencialidade e integridade dos ambientes e dos dados armazenados; e
- Contratação de link de transmissão de dados para contingenciamento dos serviços de acesso à internet, manutenção do equipamento Storage, que consiste no armazenamento de dados e disponibilização do datacenter em nuvem fazendo uso da plataforma Azure Microsoft, para o ambiente corporativo.

GOVERNANÇA DE TI

A gestão dispõe de competências para analisar e aprovar a política institucional de Tecnologia da Informação e posteriormente estabelecer diretrizes para o planejamento de TI. Por fim, aprovar o plano de ação e monitorar a evolução de sua execução orçamentária.

De acordo com a recomendação do Comitê Compliance, a área de Tecnologia da Informação, foi submetida a auditoria de conformidade às normas ISO 27001⁷ e 27002⁸. De acordo com as recomendações recebidas, foi desenvolvido plano de ação para evolução da maturidade dos processos.

Destaca-se também, o documento Política de Segurança da Informação (PSI) desenvolvido e homologado, à época pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação⁹, sendo formalizado pela Diretoria Regional do SENAI-SP por meio da Resolução Conjunta. Consiste na declaração formal das entidades acerca do compromisso com a proteção das informações (de sua propriedade ou sob sua guarda), sendo disponibilizado para consulta dos colaboradores por meio da intranet¹⁰, a fim de que seus preceitos sejam cumpridos.

⁷ ISO 27001 – Norma que trata da Segurança da Informação.

⁸ ISO 27002 – Norma que trata das Boas práticas para a gestão da Segurança da Informação.

⁹ Conforme formalizado por meio das seguintes Resoluções: Resolução Conjunta 01/12, já retificada nas RC 03/14, RC06/1631 PSI.pdf (sharepoint.com), RC-05/18 e RC 01/19.

¹⁰ PSI.pdf (sharepoint.com).

CAPACITAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DE TI

Em 2022 os colaboradores da área de tecnologia da informação continuaram sua atualização tecnológica nos treinamentos:

- Riscos e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), visando capacitar o corpo técnico e administrativo da área de tecnologia da informação na operacionalização das funções do sistema segundo o envolvimento de cada um no fluxo de cada processo; e
- Business Analytics e CISSP - Certified Information Systems Security com objetivo de aprimorar processos internos.

PROCESSOS DE GERENCIAMENTO E SERVIÇOS DE TI IMPLEMENTADOS

Os processos de gerenciamento e serviços de TI implementados e mantidos no SENAI-SP estão aderentes à norma ISO/IEC 20000¹¹ e às recomendações ITIL v3¹², sendo adotados desde a contratação e implantação da Central de Serviços de TIC (Service Desk).

Aderiu também a novos requisitos técnicos, contando com equipe capacitada a atender as demandas que envolvem diversas tecnologias, em especial aquelas relacionadas ao fabricante Microsoft, software de maior utilização no ambiente corporativo.

Um dos diferenciais neste processo é automatização gradativa dos atendimentos (robotização ou chatbot), com a expectativa de redução nos custos dos serviços e a redução no número de técnicos de atendimento humanizado. Para os usuários, esta ação, resulta em facilidade, com a opção de utilização do celular na abertura e consulta do status de chamados abertos na Central de Serviços.

Principais responsabilidades da Central de Serviços:

- tratar as demandas visando o restabelecimento da operação regular do ambiente de TIC, minimizando o impacto nos negócios causados por eventuais paralizações;
- assegurar o cumprimento dos prazos definidos pelos acordos de níveis de serviço (SLA); e
- garantir a operação dos processos com a qualidade monitorada por indicadores de desempenho (KPI) estabelecidos.

¹¹ ISO/IEC 20000 – Padrão Internacional para Gerência de Serviços.

¹² ITIL (Information Technology Infrastructure Library) – Melhores práticas para orientar o gerenciamento das atividades de TI.

PESSOAS E COMPETÊNCIAS

GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Considerando que o principal negócio do SENAI-SP são pessoas, no ano pós pandemia, os cuidados com a saúde física e mental dos seus colaboradores continuam a figurar como uma das prioridades máximas na relação de preocupações institucionais.

O conjunto de projetos, focado na prevenção, bem-estar e manutenção da produtividade permaneceram em 2022 e continuaram a apoiar os colaboradores.

As diretrizes que comandaram o desenvolvimento de tais iniciativas foram:

- contar com colaboradores acessíveis, produtivos e saudáveis;
- garantir que seus colaboradores se sentissem seguros no retorno ao trabalho presencial, em todas as suas perspectivas;
- promover campanhas de saúde para orientar e conscientizar sobre os perigos causados por algumas doenças (Outubro Rosa, Novembro Azul e etc.);
- disponibilizar e incentivar campanhas de vacinação;
- disponibilizar integralmente durante o ano: serviços de orientação / atendimento psicológico, social, jurídico e financeiro aos colaboradores e seus dependentes legais (Programa de Apoio ao Empregado) e atendimento médico via Telemedicina sem custo aos colaboradores;
- contar com o Espaço Saúde, para planejamento, orientação e direcionamentos da saúde integral individual e/ou coletiva.

O capital humano é essencial para o sucesso de toda empresa. Situações desconhecidas podem gerar ansiedade, nervosismo e insegurança. Por isso, o SENAI-SP se preocupou durante todo o período de pandemia com a saúde física e mental de todos os colaboradores, preparando-os para a retomada gradual do modelo presencial. Nesse sentido, medidas de segurança foram aplicadas no ambiente de trabalho, apoio emocional inclusive às famílias, onde ações de acolhimento foram fundamentais.

Em 2022, as ações do SENAI-SP foram ainda mais direcionadas para a valorização de seus colaboradores, por meio de medidas de retenção de talentos, desenvolvimento de pessoas e priorização às suas necessidades. Além disso, a utilização da pesquisa de Clima Organizacional foi uma das ferramentas substanciais para compreender o momento da instituição, tanto na sede quanto nas unidades operacionais, referenciando o modelo de avaliação de desempenho e publicação de programas de treinamento.

A Diversidade e a Inclusão foram temas presentes e tratados aplicadamente no SENAI-SP em todas as suas esferas durante este ano, com iniciativas que abordaram a pluralidade no ambiente corporativo e na transformação da cultura da entidade e

interatividade dos inúmeros perfis vistos nos colaboradores. Assim, a promoção de iniciativas por meio de palestras, treinamentos, dentre outros, abordaram temas sobre a diversidade de gênero, orientação sexual, etnia, PcD etc. Tais ações foram primordiais para a conscientização e o respeito ao próximo em todo o ambiente corporativo.

Complementarmente, a aplicação das ações citadas também foi aferida por incentivo à admissão de novos colaboradores, proporcionando um ambiente ao mesmo tempo diversificado e singular, demonstrando o real comprometimento institucional apreciado em um dos valores do SENAI-SP: “a soma das diferenças que promove enriquecimento cultural e estímulo à criatividade e à flexibilidade”.

RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE CONTROLE

Buscando a melhoria contínua da sua gestão, por meio do aprimoramento das práticas de *Compliance* e transparência, o SENAI-SP mantém estreito relacionamento com o TCU, no sentido de avaliar as recomendações expedidas¹³ por esse órgão de controle, bem como de monitorar os planos de ação elaborados por seus gestores com vistas aos esclarecimentos necessários àquela Corte.

PROGRAMA NACIONAL DE EFICIÊNCIA DA GESTÃO

O propósito do Programa Nacional de Eficiência da Gestão, aprovado por meio da Resolução 44/2020 do Conselho Nacional do SENAI, é promover o fortalecimento estratégico do Sistema SENAI. Objetivando garantir sua efetividade, foram celebradas metas com cada um dos Departamentos Regionais, juntamente com a adoção de modelo de monitoramento e gestão que prevê obrigações mediante o não atingimento dos desempenhos pactuados.

Atento ao compromisso firmado, o SENAI-SP atendeu as metas firmadas para 2022.

¹³ <https://transparencia.sp.senai.br/integridade/relatorios-e-informes-de-fiscalizacao-tcu>