

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

1º TRIMESTRE

2026

SESI
DEPARTAMENTO REGIONAL



Sumário

Sumário	1
1. SUMÁRIO EXECUTIVO	2
2. GOVERNANÇA E CULTURA	2
2.1. Relacionamento com Órgãos de Controle Externo	2
2.2. Prestação de Contas e Relatório de Gestão	4
3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	5
4. GERENCIAMENTO DE RISCOS	6
4.1. Compliance e Modelo de Gestão de Riscos	6
4.2. Evolução e Aperfeiçoamento do Modelo	6
4.3. Integração Estratégica e Perspectivas para 2026	7
5. GOVERNANÇA E COMPLIANCE	7
5.1. Sistema de Governança	7
5.2. Implantação do Programa de Governança e Compliance	8
5.3. Comitê de Ética	11
5.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.....	12
6. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS	12
7. COMPETÊNCIA E TREINAMENTOS	12
8. CANAIS DE ATENDIMENTO	13

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar a sistemática de controles internos existentes Departamento Regional do Sesi Pernambuco para salvaguardar seus processos operacionais e de gestão dos eventuais riscos inerentes ao seu negócio, bem como demonstrar as ações desenvolvidas no sentido de assegurar a eficiência dos seus controles internos. Serão também apresentadas as demais ações adotadas que contribuíram para o fortalecimento da Governança Corporativa, do Compliance e da Gestão de Riscos.

É oportuno salientar as ações adotadas pelo Sesi/PE visando a manutenção, monitoramento e o aperfeiçoamento dos controles internos. Como forma de fortalecer a Governança Corporativa e os controles internos, houve a implantação, a partir do ano de 2021, do Programa de Compliance. Ademais, a instituição participa da Rede Colaborativa de Compliance, coordenada pelo Departamento Nacional, onde são realizados fóruns para debates e consultas de temas relativos a um ambiente de compliance e integridade, a disseminação de práticas colaborativas de projetos em rede e a divulgação das melhores práticas de controles, em razão das percepções da sociedade em relação ao Sesi. Ao longo deste relatório as ações e seus resultados serão apresentados.

2. GOVERNANÇA E CULTURA

2.1. Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

Em razão da titularidade da contribuição compulsória, cada órgão que compõe a estrutura do Sesi, considerando que são autônomos entre si, deve prestar contas individualmente do resultado final de suas ações ao Tribunal de Contas da União - TCU, que pode contar com o apoio da Controladoria Geral da União - CGU, conforme estabelecido, respectivamente, no parágrafo único do art. 70 e no art. 74, inciso IV, da Constituição Federal do Brasil, e esclarecido pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento do Recurso Extraordinário (RE) 789874, da relatoria do ministro Teori Zavascki. Nessa linha, importante anotar, é que o TCU se posiciona como uma instância externa de apoio à governança do Sesi/PE.

Baseado na premissa que preconiza o fortalecimento da estrutura de controles internos, o Sesi/PE, quando faz o monitoramento junto às suas áreas internas responsáveis pelos processos, considera as recomendações, assim como adota as determinações que lhe são dirigidas pelo controle externo. O objetivo é promover o alinhamento necessário para otimizar a implementação de melhorias no ambiente institucional.

Como prática fundamental para a melhoria contínua do ambiente de controle, das práticas de Compliance e da integridade e transparência de seus atos de gestão, o Sesi/PE mantém estreito relacionamento com o TCU, no sentido de avaliar as recomendações expedidas por esse órgão de controle, bem como de monitorar os planos de ação elaborados por seus gestores com o propósito de prestar os esclarecimentos necessários àquela Corte.

O Sesi/PE atende prontamente as requisições de prestação de informações sobre a gestão e os resultados da instituição. Tanto aos órgãos de controle e regulação, por meio da fiscalização contínua do TCU e solicitações específicas, quanto para a transparência ativa nos sítios da Transparência e Prestação de Contas como, ainda, para a transparência passiva, em atendimento à Lei de Acesso à Informação. Também foram aprimorados os processos, sistemas e página com dados, a fim de garantir a tempestividade e integridade das informações disponibilizadas.

Em 2023 foi iniciada pela CGU a auditoria nº 1470776 - SESI, que teve por objeto avaliar o grau de destinação das disponibilidades financeiras e dos imóveis do patrimônio da instituição às respectivas atividades finalísticas, a qual teve as solicitações de informações prontamente atendidas. Após a realização da Reunião de Busca Conjunta de Soluções e a apresentação de manifestação pela instituição, foi emitido, no primeiro trimestre de 2024, o relatório definitivo, do qual constam duas recomendações, ambas atendidas.

A primeira, com atendimento em 30 de agosto de 2024, foi no sentido de que o SESI/PE apresentasse um Plano de Aplicação, com critérios objetivos e que avaliasse o comprometimento da sustentabilidade econômico- financeira da instituição, para destinar parte dos recursos existentes em aplicações financeiras.

Por seu turno, a segunda recomendação, com implementação em 03 de fevereiro de 2026, preconizou a realização de estudo relativo ao potencial ampliativo do público-alvo das ações finalísticas da instituição, com vistas a mapear as localidades/municípios com maior potencial de público-alvo.

Perante o TCU houve a prolatação do Acórdão 590/2026-TCU-Plenário, que trata de uma representação formulada pela Link Card Administradora de Benefícios Ltda contra possíveis irregularidades no Processo de Seleção 89/2025, conduzido pelo Sesi/PE. O objeto do certame é a prestação de serviço sistematizado de pagamento de benefícios por meio de cartões com tecnologia de chip ou tarja magnética.

A representante alegou que determinadas exigências do edital, como a obrigatoriedade de cartões com bandeira bancária de ampla aceitação nacional e compatibilidade com carteiras digitais (Apple Pay e Google Pay), restringiriam indevidamente a competitividade e direcionariam o mercado. Contudo, o TCU concluiu que:

1. O edital não impôs especificações exclusivas ou marcas, admitindo soluções equivalentes com aceitação nacional, o que não configura ilicitude.
2. A compatibilidade com carteiras digitais visa maior praticidade e segurança, alinhando-se à evolução tecnológica, sem comprometer a competitividade do certame.
3. O controle gerencial está garantido por exigências de plataforma digital segura, com registros auditáveis e conformidade com a LGPD.
4. O Acórdão 2199/2025-TCU-Plenário, citado pela representante, não veda o modelo de arranjo aberto, desde que observadas interoperabilidade e demanda dos usuários.
5. Com base nos pareceres da Unidade de Auditoria Especializada em Contratações, o Tribunal decidiu:
 - a) Conhecer da representação, considerando satisfeitos os requisitos de admissibilidade.
 - b) Considerar a representação improcedente no mérito.
 - c) Indeferir o pedido de medida cautelar.

O processo foi relatado pelo Ministro Antonio Anastasia, sem atuação do Ministério Público, e não houve determinações, recomendações ou orientações adicionais.

Diversas informações sobre a instituição são acompanhadas pelo TCU mediante Ações de Monitoramento, constituídas por processos denominados “Fiscalização Contínua”, que preveem o envio trimestral de informações acerca de Licitações, Contratos, Receitas, Despesas, Transferências de Recursos, Plano de Cargos e Salários, Plano de Contas e Recursos Humanos. O SESI/PE ainda não recebeu o ofício de requisição referente ao ciclo 2025/2026.

2.2. Prestação de Contas e Relatório de Gestão

A prestação de contas do SESI atende às determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). No exercício de 2020, o Tribunal editou a Instrução Normativa nº 84/2020, estabelecendo novas normas de organização e apresentação das prestações de contas dos responsáveis pela administração pública federal, que vieram a ser estendidas aos serviços sociais autônomos pelo Acórdão 2.424/2020.

Para se adequar às novas normas do TCU, que determinam que a prestação de contas deve ser realizada mediante publicação das informações no site oficial da instituição, o SESI/PE acompanha o plano de ação elaborado, atualizado e coordenado pelo Departamento Nacional. O Portal da Transparência da entidade permanece em constante processo de melhoria.

Especificamente quanto ao Relatório de Gestão, é elaborado no formato de relato integrado. Esse modelo evidencia a capacidade da instituição de transformar recursos em resultados e gerar valor sustentável para a indústria, seus trabalhadores e a sociedade, com foco na promoção da saúde, da educação e da qualidade de vida.

Nesse contexto, o Relatório de Gestão reúne as principais informações institucionais de forma integrada, demonstrando a coerência entre o planejamento estratégico, a execução das ações e os resultados alcançados. Esse processo é sustentado por uma estrutura de governança que envolve Conselho Regional, Direção, Superintendência, auditoria independente e órgãos de controle, assegurando supervisão, monitoramento contínuo e confiabilidade das informações apresentadas.

A estratégia institucional do SESI/PE está orientada pelo Plano Estratégico Sistêmico 2025–2027, que atua como instrumento norteador para ampliar a percepção de valor dos clientes, a partir da oferta de soluções de valor agregado para a sociedade e, em especial, para a indústria. Essa abordagem assegura a alocação estratégica dos recursos e a atuação alinhada aos princípios de integridade institucional, contribuindo para o fortalecimento da competitividade industrial e para a promoção do bem-estar dos trabalhadores.

Adicionalmente, o SESI/PE mantém o fortalecimento de gestão de riscos e controles internos, promovendo a melhoria contínua dos processos e o aprimoramento da gestão. Essas práticas contribuem para maior segurança institucional, integridade das informações e efetividade na tomada de decisão.

No campo operacional, destacam-se iniciativas voltadas à ampliação do acesso aos serviços, melhoria da qualidade das entregas e fortalecimento das ações de saúde e educação.

Dessa forma, o Relatório de Gestão evidencia não apenas os resultados alcançados, mas também os mecanismos institucionais que asseguram a sustentabilidade, a eficiência e a geração contínua de valor. O Relatório faz parte do processo de prestação de contas anual, juntamente com as demais informações prestadas no Portal da Transparência, assegurando o atendimento integral às exigências normativas.

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação – TI está estruturada por um conjunto de princípios alinhados às estratégias do SESI/PE, bem como engajada em cumprir o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Sistema FIEPE, que tem, dentre outros, o objetivo de realizar o monitoramento contínuo de todo ambiente de TI e seus respectivos ativos de tecnologia de forma proativa, permitindo a identificação contínua dos riscos e oportunidades de melhorias, contribuindo para o aumento da maturidade institucional quanto à gestão de TI.

Podem ser destacadas as seguintes ações:

- **Implantação do ERP Totvs para o SESI, substituindo o ERP Sapiens, da Senior:** Este projeto do Totvs teve sua data de conclusão ajustada para janeiro de 2027, como consequência do incidente cibernético.
- **Implementação inicial do Inventário de Dados, incluindo Catálogo e Glossário, com o objetivo de abranger fontes críticas através da ferramenta de governança Purview:** O projeto de instalação da ferramenta Purview parou na etapa de cotações e não houve abertura do TAP. Com o incidente cibernético este projeto está pausado sem plano para retomada. Ademais com a decisão de separar as casas, há a necessidade de primeiro fazer essa separação do Tenant Microsoft do SENAI antes de implantar o Purview. Isso é para evitar que tenhamos que executar a implantação duas vezes e assim incorrer em custos duplicados.
- **Reforço dos controles internos, como forma de otimizar o gerenciamento de riscos de segurança das informações, através de novos servidores, com base nas boas práticas recomendadas de controles tecnológicos previstos nas ISO 27001 e 27002, especificamente reflete a adoção do controle 8.13 (backup das informações) da Norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:** Novos servidores adquiridos permitirão a implementação de novas rotinas de backup, configuradas de forma periódica e automatizada. Foi implementado ainda um novo backup em nuvem, garantindo mais resiliência e maior adesão aos controles normativos da ISO 27002.

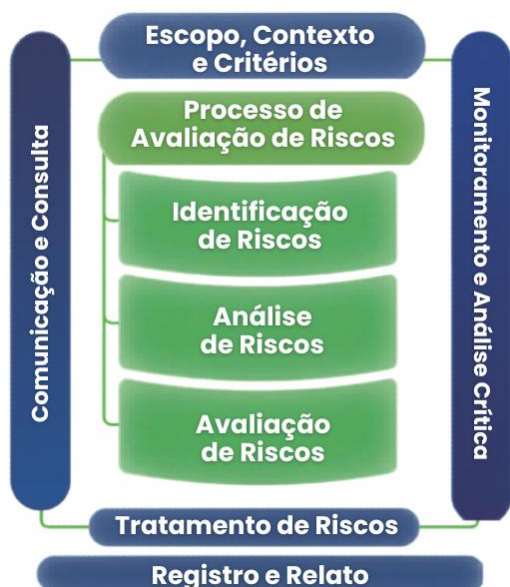
Nesse sentido, com vistas à conformidade e à melhoria dos aspectos de **segurança da informação**, com o propósito de garantir a sustentabilidade e continuidade dos recursos tecnológicos, destaca-se:

- **Monitoramento contínuo no ambiente e caixas dos executivos:** Estabelecimento de um sistema de monitoramento contínuo para identificar e responder a ameaças em tempo real, especialmente focado nas caixas de e-mail dos executivos, representantes de cada uma das instituições do Sistema FIEPE;
- **Análise de vulnerabilidade:** Realização de análises de vulnerabilidade para identificar pontos fracos no ambiente de TI e iniciar um planejamento de melhorias;
- **Adoção de soluções técnicas focadas na redução da superfície de ataque e gestão de acessos** para minimizar os riscos de eventuais comprometimentos de contas corporativas.
- **Adoção de ferramentas de prevenção a ameaças**, contando com mecanismos de bloqueios de malwares, bots e técnicas de invasão mapeadas.

4. GERENCIAMENTO DE RISCOS

4.1. Compliance e Modelo de Gestão de Riscos

A gestão de riscos constitui elemento estruturante do Programa de Compliance do SESI/PE, sendo conduzida de forma integrada à governança, aos controles internos e ao processo decisório institucional.



O modelo adotado encontra-se alinhado às diretrizes da ISO 31000, orientando-se pela identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento contínuo dos riscos que possam impactar o alcance dos objetivos estratégicos. Esse modelo está formalmente instituído por meio de procedimento operacional, que define o fluxo de gestão de riscos, incluindo etapas como revisão periódica do mapa de riscos, identificação de novos eventos, análise de probabilidade e impacto, consolidação da matriz de riscos e elaboração de planos de tratamento para riscos críticos.

No âmbito da governança, destaca-se o Regimento do Comitê de Gestão de Riscos, que disciplina a atuação das instâncias responsáveis, estruturadas em Comitê Central e Subcomitês Institucionais. Essas instâncias possuem a atribuição de supervisionar, orientar, coordenar e integrar o sistema de gestão de riscos, promovendo a cultura institucional de riscos, o aprimoramento dos controles internos e o suporte qualificado à tomada de decisão.

Compete ao Comitê Central deliberar sobre riscos estratégicos e interinstitucionais, validar níveis de apetite e tolerância a riscos e aprovar relatórios consolidados, enquanto os Subcomitês Institucionais atuam de forma descentralizada na identificação, análise, monitoramento e tratamento dos riscos, assegurando capilaridade e efetividade na gestão.

4.2. Evolução e Aperfeiçoamento do Modelo

A implantação do modelo de gestão de riscos ocorreu de forma estruturada entre 2020 e 2021, contemplando o entendimento do contexto organizacional, o diagnóstico institucional, a definição das categorias de riscos, a elaboração da Análise Geral de Riscos (AGR) e a identificação dos principais riscos estratégicos e operacionais diretamente vinculados à estratégia.

A partir de 2023, a gestão de riscos evoluiu para um estágio de maior maturidade, com a realização de análises contínuas, revisões do mapeamento inicial e implementação sistemática de planos de tratamento. Esse processo consolidou-se em quatro ondas de mapeamento:

- Riscos Estratégicos e Operacionais Relacionados;
- Riscos Operacionais nos Negócios de Educação;
- Riscos de Integridade e Gestão de Crise;
- Riscos Financeiros e Jurídicos.

No exercício de 2025, foram executadas ações relevantes de aprimoramento do modelo, destacando-se:

- Reavaliação da estrutura de gestão de riscos, com identificação de oportunidades de melhoria;
- Revisão e reestruturação do Comitê de Gestão de Riscos, com redefinição de papéis e responsabilidades;

No primeiro trimestre de 2026, o processo evoluiu com a realização de revisão estruturada dos riscos junto às áreas, em conformidade com o procedimento institucional vigente, contemplando a atualização dos eventos de risco, níveis de exposição e controles associados.

A partir do próximo trimestre estão previstas as reuniões do Subcomitê e Comitê de Gestão de Riscos, com a finalidade de apreciação, validação e registro formal do mapa de riscos, assegurando a consistência técnica das análises e a rastreabilidade das deliberações.

4.3. Integração Estratégica e Perspectivas para 2026

No exercício de 2026, a gestão de riscos avança para um nível mais integrado e orientado a resultados, com a incorporação efetiva dos riscos ao processo de gestão estratégica. Destaca-se a integração entre riscos, indicadores estratégicos e Key Risk Indicators (KRIs), possibilitando o monitoramento simultâneo do desempenho institucional e da exposição a riscos, fortalecendo a tomada de decisão baseada em evidências.

Esse movimento amplia a conexão entre riscos, objetivos estratégicos e iniciativas institucionais, promovendo maior aderência ao planejamento e maior efetividade na gestão dos resultados.

Como diretrizes para o exercício de 2026, destacam-se:

- Consolidação da integração entre riscos, indicadores estratégicos e KRIs;
- Fortalecimento do monitoramento contínuo dos planos de tratamento de riscos;
- Aprimoramento dos mecanismos de reporte e dos painéis gerenciais;
- Evolução da governança, com atuação sistemática do Comitê Central e dos Subcomitês, conforme regimento vigente.

Dessa forma, a gestão de riscos do SESI/PE evidencia evolução contínua em direção às melhores práticas de governança, contribuindo diretamente para o fortalecimento da integridade institucional, a eficiência operacional e a sustentabilidade dos resultados, em consonância com as exigências dos órgãos de controle e com os princípios de transparência, accountability e geração de valor público.

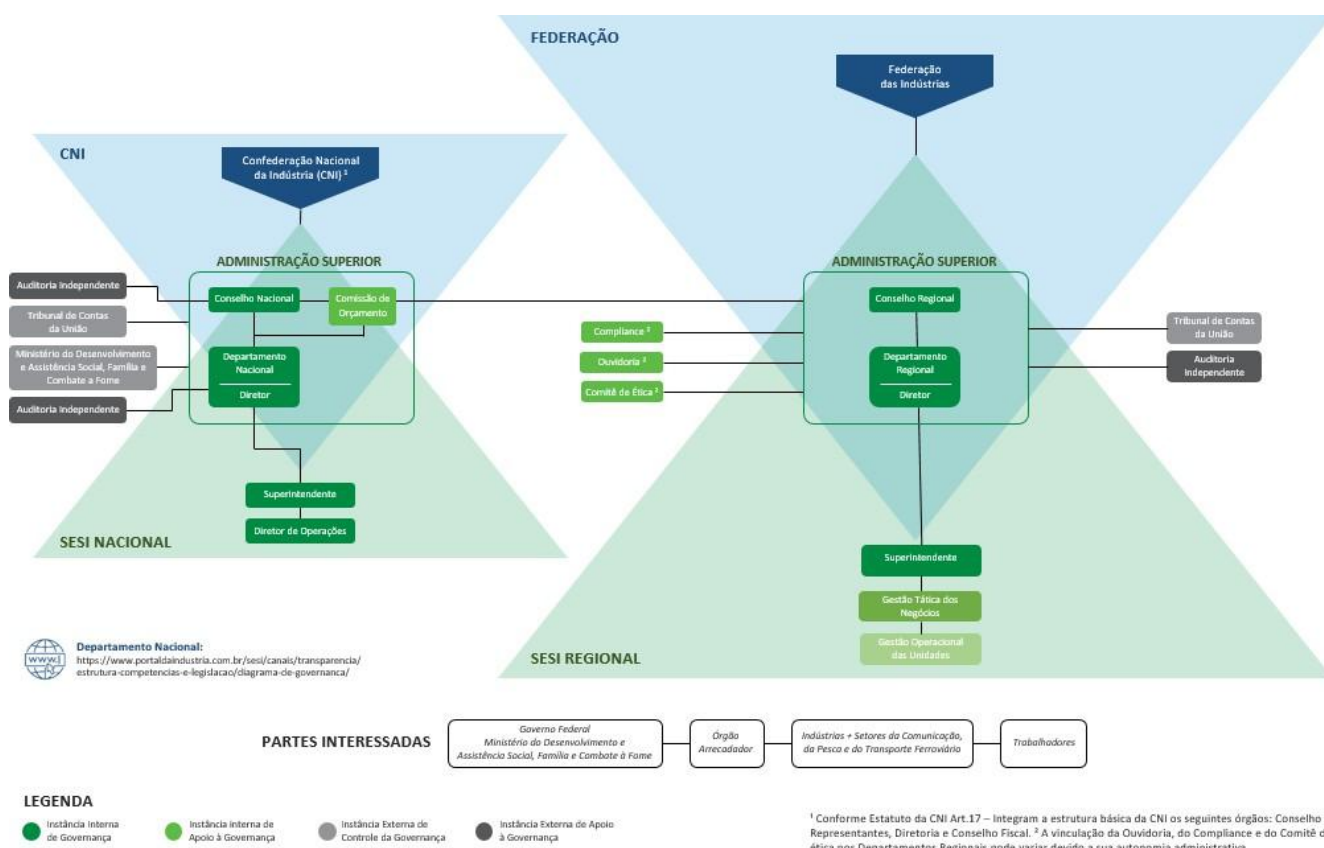
5. GOVERNANÇA E COMPLIANCE

5.1. Sistema de Governança

A Governança do SESI/PE possibilita a criação de um sistema pelo qual ele é dirigido e tem suas

Atividades monitoradas e incentivadas, mediante a atuação dos seus Conselheiros, Dirigentes, Executivos, órgãos de fiscalização e demais partes interessadas.

O Sistema de Governança da instituição é representado pela seguinte figura:



¹ Conforme Estatuto da CNI Art.17 – Integram a estrutura básica da CNI os seguintes órgãos: Conselho de Representantes, Diretoria e Conselho Fiscal. ² A vinculação da Ouvidoria, do Compliance e do Comitê de ética nos Departamentos Regionais pode variar devido a sua autonomia administrativa.

5.2. Implantação do Programa de Governança e Compliance

O ambiente de controle corporativo e de gestão visa assegurar a mitigação de riscos institucionais, ao passo que permite apresentar às partes relacionadas as medidas implementadas para garantir a integridade e o atingimento dos objetivos estratégicos do SESI/PE.

Em consonância ao posicionamento da instituição frente à pauta da transparência e da prestação de contas, o Programa de Compliance que foi implantado desde 2021, o qual envolveu a revisão do Código de Conduta e a elaboração das principais políticas e normativos e nos anos seguintes: 2022, 2023 e no 2º semestre de 2024, continuou evoluindo. Contudo, por decisões estratégicas e de mercado, identificou-se a necessidade de reestruturar o Programa para melhor atender às novas demandas e desafios.

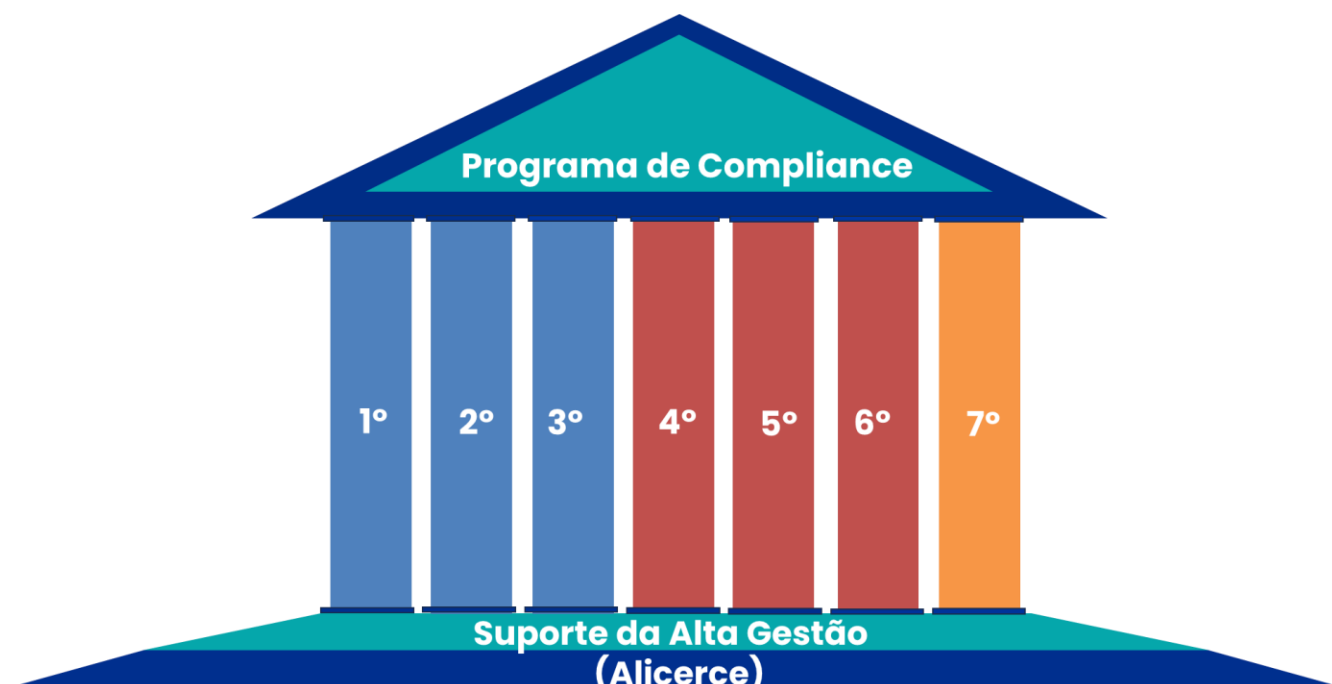
A reestruturação do Programa de Compliance seguiu as diretrizes estabelecidas pela Resolução CN-SESI nº 15/2021. E, a nova estrutura do Programa, apresentada logo abaixo é que foi definida para a fase de reestruturação. Essa fase contempla princípios, diretrizes, mecanismos e práticas prioritárias, além de planos de capacitação e comunicação, que serão adaptáveis conforme o avanço da reestruturação e surgimento de novas necessidades.

ESTRUTURA DO PROGRAMA DE COMPLIANCE



O Sistema de Compliance estruturado baseia-se em três macroprocessos: Prevenir, Detectar e Responder, os quais definem a forma como a organização irá atuar no dia a dia. Funcionam como linhas mestras que contêm os Pilares do Programa de Compliance, fortes e abrangentes sem margem para dúvidas quanto à direção a ser seguida por todas as partes interessadas. Esses pilares são os esteios do Mecanismo de Integridade e Sistema de Compliance e o sucesso da sua aplicação prática depende diretamente do apoio incondicional da Alta Direção da empresa.

Como Pilares do Programa, temos:



- 1º Pilar** - Avaliação dos Riscos de Integridade;
- 2º Pilar** - Códigos, Políticas e Normativos;
- 3º Pilar** - Comunicação, Treinamento & Desenvolvimento e Disseminação da Cultura de Integridade;
- 4º Pilar** - Canais de Atendimento;
- 5º Pilar** - Diligências;
- 6º Pilar** - Monitoramento e Controle;
- 7º Pilar** - Ações de Correção e Melhoria Contínua.

Como Alicerce, contamos com o Suporte da Alta Gestão, sem o qual o programa não teria eficácia.

A seguir destacamos as ações previstas para o exercício de 2026:

- Avaliação dos Riscos de Integridade e acompanhar o plano de ação.
- Revisão do Código de Conduta de Colaboradores e Fornecedores e adequação dos Normativos de Integridade.
- Adequação dos Boletins de Compliance mensais com temas de relevância.
- Realização de capacitações em conjunto com as áreas de Cyber, LGPD e Jurídico.
- Capacitação junto aos fornecedores para aplicabilidade da Due Diligence.
- Realização do Compliance nas Escolas e nos Sindicatos, com visitas e apresentações.
- Execução do Plano Anual de Ações de Monitoramento e Controle.
- Aprimoramento da Gestão à Vista, com a implementação do BI e Pauta de Atendimento.

A comunicação com as ações de divulgação e atividades realizadas pelo Programa de Compliance no transcurso do primeiro trimestre de 2026, com a disseminação de comunicados ao público interno e externo, pelos quais são repassados conceitos, informações e orientações sobre temas aderentes ao Programa vem sendo realizada.

Houve a repaginação do **Boletim de Compliance**, instrumento estratégico de comunicação que traz, de forma periódica, notícias, atualizações e informações relevantes sobre o Programa de Compliance, contribuindo para a transparência e o engajamento dos colaboradores.

Iniciamos a estruturação do projeto **Compliance nas Escolas**, um movimento que visa a disseminação da Cultura de Compliance em todas as unidades da organização, com ênfase nos alunos. A iniciativa tem como objetivo principal esclarecer e fortalecer temas de integridade, ética e conformidade, reforçando os valores institucionais e ampliando o conhecimento sobre políticas, normativos e condutas esperadas, além da divulgação dos nossos canais de atendimento. Adicionalmente, será desenvolvida uma cartilha de boas práticas e condutas adequadas inerentes a cada público-alvo das casas.

Iniciamos ainda a estruturação do **Compliance nos Sindicatos/Empresários**, destacando-se visitas e reuniões para esclarecimentos de temas relevantes sobre regras e transparência junto às empresas associadas.

Entre os destaques do período, iniciamos o ano fortalecidos com o engajamento da ação **“Exemplo de Compliance do Mês”** —A iniciativa tem como objetivo reconhecer e divulgar ações

exemplares de compliance realizadas por equipes e colaboradores das diversas unidades do Sistema FIEPE, incentivando a aplicação prática dos valores institucionais no dia a dia, com critérios bem definidos e possibilidade de replicabilidade. A seguir, destacamos algumas das ações recebidas no primeiro trimestre:

- **“Quiz Desafio Integridade 2026”**- game com o objetivo de disseminar a cultura de integridade de forma leve e engajadora entre nossos colaboradores.
- **“Bloco Acadêmicos Unidos pela Integridade - Muito além de regras”** – dinâmica para compartilhar e estudar os pontos importantes pertinentes na Cartilha de Conduta dos Colaboradores para os colaboradores antigos e novos, explicar o conceito e aplicação do Programa Compliance, bem como a importância de sua aplicabilidade, visão e componentes-chave.
- **“Fato ou Fake”** - roleta interativa inspirada em programas de TV, onde os colaboradores testaram seus conhecimentos de forma leve e intuitiva via link digital.
- **“Quem comeu os chocolates?”** – proposta lúdica com tema da Páscoa inspirado em Alice no País das Maravilhas, onde imaginação e realidade se encontram para refletirmos sobre a importância da comunicação no ambiente de trabalho.
- **“Edição Copa do Mundo”** – painel interativo Chute a Gol e Jogo da Memória integrando e exercitando as diretrizes do Programa de Compliance em forma de escalação, com temáticas gerais dos normativos internos.
- **“O Diabo Veste Prada”** – Quiz para promover reflexões sobre ética, liderança, respeito, ambiente seguro e cultura organizacional, a partir de situações apresentadas no filme.

Mais do que premiar indivíduos, a ação valoriza atitudes que inspiram outros, reforçando a cultura de integridade de forma leve, participativa e educativa. A cada edição, os exemplos compartilhados contribuem para disseminar conhecimento, estimular o protagonismo dos colaboradores e fortalecer o Programa de Compliance de forma contínua e integrada.

No âmbito do Pilar de Monitoramento e Controle do Programa de Compliance, foram desenvolvidas ações estratégicas voltadas para o fortalecimento dos processos internos e a mitigação de riscos em áreas críticas da organização.

As iniciativas contemplaram os seguintes temas:

- **Contratos de Engenharia:** Realização de análises e acompanhamentos sistemáticos para garantir a conformidade com os normativos internos e externos, promovendo maior segurança jurídica e eficiência nas contratações;
- **Seleção com e sem disputa:** Execução de análise documental e verificação da conformidade com normativos internos e externos, garantindo a transparência e otimizando o processo de contratação.

5.3. Comitê de Ética

O Comitê de Ética manteve sua atuação firme e comprometida com os princípios estabelecidos no Código de Ética vigente, desempenhando suas atribuições institucionais com responsabilidade e integridade.

A sua eventual atuação ocorre mediante ações pautadas pela transparência, respeito, imparcialidade e estrita conformidade com os normativos do Sistema, contribuindo para o aprimoramento da governança ética, promovendo um ambiente organizacional mais íntegro, seguro e alinhado aos valores institucionais.

O Comitê segue como um pilar essencial na promoção da cultura de integridade, atuando de forma estratégica na prevenção de condutas inadequadas, na orientação ética dos colaboradores e no fortalecimento da confiança institucional.

5.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Em 2021 foi iniciado projeto de adaptação das práticas, rotinas e processos à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que tem por objetivo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, ao inaugurar uma cultura de proteção de dados no país, mediante a conscientização de toda a sociedade.

Ao longo do trimestre, foram realizadas ações de manutenção da governança em proteção de dados:

- Continuação de treinamentos de onboarding.
- Aperfeiçoamento de processos que envolvem tratamento de dados, Comunicações de Incidentes, RIPD e testes de balanceamento baseados em conteúdo orientativo e regulamentações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ANPD, para adequação legal à LGPD.

6. POLÍTICAS, NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS

Realização de ajustes e revisões na **Política de Fornecedores**, readequando para a nova **Política de Due Diligence de Fornecedores**, que está em fase de aprovação. A atualização realizada visa implementar o processo de Due Diligence contemplando os mecanismos de prevenção e transparência das relações institucionais, assegurando aderência às melhores práticas de integridade e governança corporativa.

Para as demais Políticas de Integridade, há previsão de atualização, criação e aperfeiçoamento de políticas internas, com o objetivo de fortalecer a efetividade dos processos, promover maior padronização operacional e garantir conformidade com as diretrizes do Programa de Compliance e com as normas aplicáveis ao Sistema FIEPE. Tais esforços reforçam o compromisso da organização com a melhoria contínua, a gestão responsável e a consolidação de um ambiente corporativo ético, seguro e alinhado às melhores práticas de governança.

7. COMPETÊNCIA E TREINAMENTOS

O desenvolvimento de colaboradores é uma premissa fundamental para o SESI/PE, considerando o foco contínuo no fortalecimento de conhecimentos, habilidades e atitudes alinhadas à cultura de conformidade. Desde o processo de integração, os empregados são treinados e capacitados para atuar com base nos princípios da ética, integridade e conformidade.

Com o objetivo de estabelecer diretrizes e procedimentos claros, a Instituição possui um Plano de Comunicação e Capacitação voltado à efetiva implantação e disseminação do Programa de Compliance. Esse plano contempla ações estruturadas que incluem treinamentos específicos durante a integração dos novos colaboradores, abordando a visão geral do Programa, a conduta ética esperada e os pilares da integridade institucional.

Além disso, os colaboradores recebem treinamentos periódicos por meio de diversos canais, como os promovidos pelos Elos de Compliance, os eventos, como o Compliance Day, e o Compliance Itinerante – iniciativa que leva informação, engajamento e cultura de integridade a todas as unidades do SESI/PE.

A Instituição também investe de forma estratégica na oferta de cursos e capacitações voltados a temas transversais, com o objetivo de preparar seus empregados para os desafios do ambiente corporativo e contribuir para o desempenho das atividades de forma ética, segura e alinhada às melhores práticas.

Essas ações refletem o compromisso do SESI/PE com a valorização de seu capital humano e com a consolidação de uma cultura organizacional pautada em ética, transparência e responsabilidade.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

A revisão e o aprimoramento dos canais de atendimento é percebida como essencial para composição dos mecanismos em prol da integridade corporativa do SESI/PE. Por isso, estudos e discussões multidisciplinares acerca da matéria foram realizados internamente e em conjunto com o Departamento Nacional, como escopo do Programa de Compliance, por meio da revisão dos processos e sistemas afins.

No tocante ao Canal da Ouvidoria, houve, no exercício de 2022, a reestruturação da infraestrutura tecnológica (sistema) e o aprimoramento do seu processo de atendimento.

Em acolhimento às recomendações previstas na Transparência Passiva, contemplando as premissas para disponibilização de Acesso à Informação, o Canal do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, passou por reformulação visando a implementação de melhorias.

Para ambos os canais podem ser destacadas a realização das seguintes adequações:

- Melhoria dos processos de atendimento;
- Melhoria nos canais de entrada de solicitações do público externo via sites;
- Revisão das árvores de serviços de atendimento bem como os SLAs;
- Criação de novos processos para atendimento das solicitações de acesso à informação por três instâncias;
- Adequação nas páginas do SAC e ouvidoria no Site da Transparência;
- Adesão e melhoria de sistemas de atendimento ao cidadão;
- Publicação dos Relatórios de Monitoramento de Atividades dos Canais de Acesso à Informação;
- Foi realizada uma campanha de divulgação interna da Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer o conhecimento sobre seus canais de atendimento, estimular o registro de manifestações e promover a cultura de transparência e integridade no SESI Pernambuco.

As melhorias implantadas visam ampliar e melhorar o atendimento e o acesso à informação para todas as partes interessadas do SESI/PE.

No âmbito do Programa de Compliance, foram criadas abas específicas de atendimento no Portal de Serviços, iniciativa que contribui para a mitigação de falhas, o fortalecimento dos controles internos e a automatização de processos, promovendo maior eficiência, rastreabilidade e padronização nas demandas relacionadas à integridade e conformidade.

Ademais, foi incluído, no sítio da Transparência da instituição, o link para acesso ao Relatório de Monitoramento dos Canais de Acesso à Informação, que tem o objetivo de apresentar as principais informações decorrentes da comunicação do SESI-PE junto ao cidadão.