SESI

RELATÓRIO
CONTROLE INTERNO

Great Place To Work. Certificada Abr/2024 - Abr/2025 BRASIL

BELÉM - PA - 1º TRIMESTRE 2025

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

SERVIÇO SOCIAL DA INDUSTRIA – Departamento Regional do Estado do Pará
Presidência do Conselho Regional: Alex Dias Carvalho
Diretor Regional: Alex Dias Carvalho
Superintendente Regional: Dário Antônio Bastos de Lemos

©2025 SESI – Departamento Regional do Pará
Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.
GCP – Gerência de Compliance

Sumário

1. GOVERNANÇA 4
1.1 **ESTRUTURA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA** 4
1.2 **RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO** 5
2. PROGRAMA DE COMPLIANCE 6
2.1 **CULTURA DE COMPLIANCE** 7
2.2 **SUPORTE DA ALTA DIREÇÃO** 7
2.3 **COMITÊ DE COMPLIANCE** 8
3. PILARES DO PROGRAMA 9
3.1 **GESTÃO DE PROCESSOS** 9
3.2 **GESTÃO DE RISCOS** 10
3.3 **GESTÃO DA INTEGRIDADE** 11
4. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO 12
5. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 14
5.1 **PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO** 14
5.2 **POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO** 15
5.3 **SUPORTE E ATENDIMENTO** 15
6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 17

1. GOVERNANÇA

1.1 ESTRUTURA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA

O modelo de governança do SESI-PA está estruturado de maneira descentralizada, em dois planos, que interagem entre si e se complementam harmonicamente para a consecução da sua missão institucional, a saber: plano externo e plano interno.

No Plano Externo o SESI é um Serviço Social Autônomo com personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, não integrante da Administração Pública. Sua estrutura de governança é administrada pela Confederação Nacional da Indústria (CNI), vinculada ao sistema confederativo sindical da indústria – de acordo com o Decreto-Lei nº 9.403/46, de 25/06/1946, e com o seu Regulamento, aprovado pelo Decreto-lei nº 57.375, de 02/12/1965. Incumbe à CNI a administração superior do SESI, bem como a definição da sua estrutura organizacional, compreendendo os poderes, as competências e a forma de funcionamento dos órgãos internos.

A governança no Plano Interno é exercida por órgãos nacionais e regionais, sob regime de unidade normativa e descentralização executiva. Ela é estabelecida no Regulamento do SESI, que também prevê que o Conselho Nacional constitua uma Comissão de Orçamento, de caráter permanente, para que sejam fiscalizadas tanto a execução orçamentária quanto a movimentação de fundos dos Departamentos Nacional e Regionais.

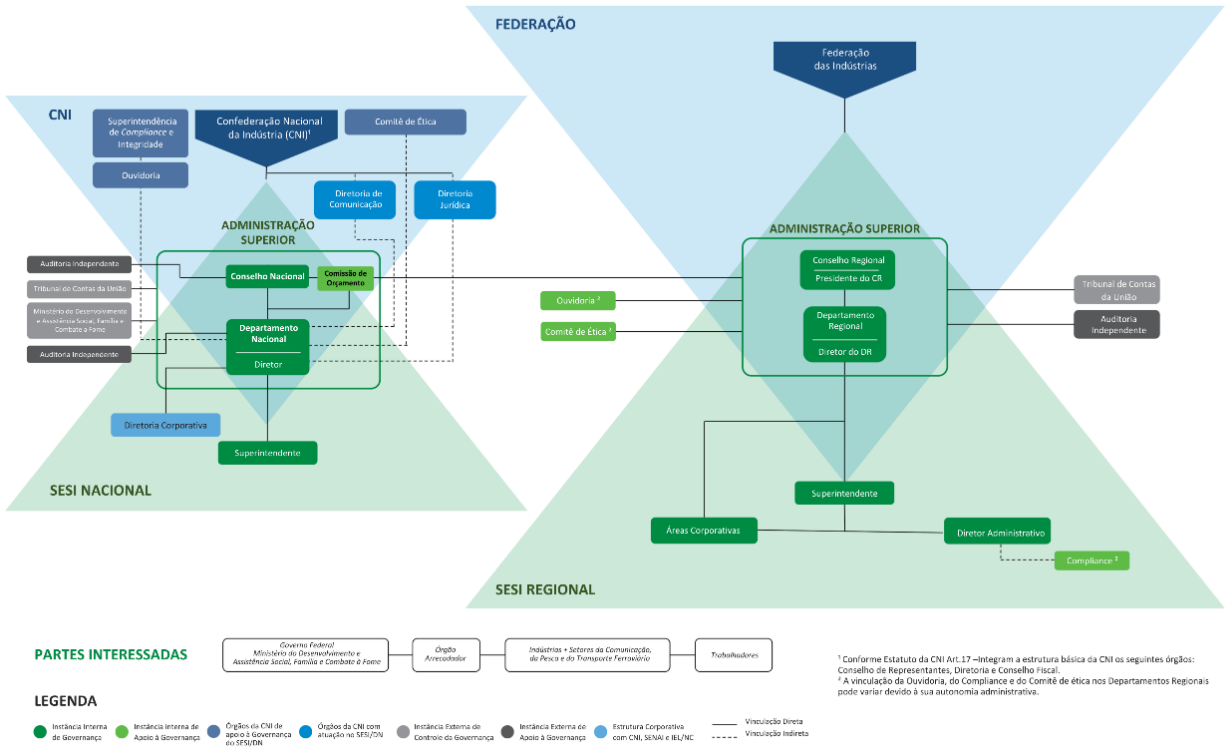
No âmbito do Estado do Pará, a direção do Departamento Regional é exercida pelo Presidente da Federação das Indústrias do Estado do Pará-FIEPA.

Conselho e Departamento Regional são vinculados à FIEPA. Esse regime de descentralização da governança permite, em razão da proximidade entre o Departamento Regional e as empresas industriais do Pará, tanto o conhecimento das demandas específicas da região quanto seu atendimento.

O SESI-PA possui um Modelo de Governança composto por Comitês de natureza executiva e consultiva e tem por finalidade a assessoria da Diretoria Regional e da Superintendência nas questões relativas à gestão da estratégia e da governança corporativa das entidades.

A conexão e a interação entre a governança externa e a interna são permanentes e podem ocorrer de forma direta e indireta. Como exemplo, no âmbito estadual, o Presidente da FIEPA preside o Conselho Regional e exerce a direção executiva do Departamento Regional do SESI-PA.

SISTEMA DE GOVERNANÇA -SESI



1.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

O SESI é fiscalizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e tem seu orçamento submetido ao Ministério responsável, além de submeter-se a auditorias independentes, o que confere transparência, controle e idoneidade à gestão. O SESI-PA, norteado por princípios éticos e consciente de sua responsabilidade social, está comprometido com a transparência de sua atuação. Por isso, publica suas realizações, dados de sua gestão e informações sobre os serviços prestados no seu Site da Transparência, ambiente desenvolvido para acesso fácil e rápido, repleto de informações relevantes, sempre atualizadas.

No endereço: https://transparencia.sesipa.org.br/, 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.

1.3 Prestação de Contas e Relatório de Gestão

No relatório de gestão, o SESI-PA dá transparência à sua abordagem de criação de valor para a indústria e para a sociedade. Além disso, demonstra a aplicação dos recursos e a contribuição para o aumento da competitividade industrial e da equidade social.

Destacamos que o Relatório de Gestão e o site da Transparência e Prestação de Contas TCU integram a proposta de comunicação da entidade com suas partes interessadas e que, juntamente com o Rol de Responsáveis e Demonstrações Contábeis, atendem aos elementos obrigatórios da Instrução Normativa 84/2020 – TCU.

Em complemento às informações dispostas neste relatório, considerando o compromisso do SESI-PA com a ampla divulgação dos dados e fatos de sua gestão, informações adicionais encontram-se disponíveis no sítio eletrônico da entidade.

Acesse ao site da "Transparência" e "Prestação de contas TCU", clicando no link:
https://transparencia.sesipa.org.br/

2. PROGRAMA DE COMPLIANCE

O Programa de Compliance do SESI-PA estabelece uma estruturação sólida e diretrizes claras com o objetivo de reger ações voltadas à conformidade dos processos e as condutas de integridade. Desde sua implementação, em 2021, o Programa vem desenvolvendo continuamente um conjunto de mecanismos, procedimentos e iniciativas que reforçam o compromisso formal da entidade com a integridade corporativa. A estrutura do Programa é pautada por princípios de integridade, tendo como objetivos precípuos:

a) **Estabelecer** um conjunto de normas a serem seguidas pelo SESI-PA, garantindo o cumprimento das regras legais que lhe afeta, atuando com maior transparência e conformidade no desenvolvimento dos objetivos estratégicos;
b) **Prevenir** a ocorrência de atos ilícitos no âmbito de suas atuações (práticas de corrupção, fraudes, desvios de recursos, lavagem de dinheiro, conflito de interesses etc.), prevenindo prejuízos financeiros, danos à imagem e reputação da entidade e de seus gestores; e
c) **Motivar** que as ações de gestão sejam realizadas de forma sistemática e contínua, no desenvolvimento dos padrões de integridade e ética de todos os seus colaboradores, terceiros e a sociedade na qual estão inseridos.

2.1 Cultura de Compliance

As ações que visam promover e suportar a Cultura de Compliance é sustentado por meio de ações recorrentes e estruturadas que historicamente vem sendo materializado por:

a) **Plano de Comunicação e Treinamento de Compliance:**
Desenvolvido em parceria com a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas (GDP), este plano visa o desenvolvimento e/ou suporte em capacitações para os colaboradores em temas centrais do Programa de Compliance. A integração entre Compliance e Desenvolvimento Humano garante que os treinamentos sejam efetivos, direcionados às realidades da organização e com resultados relevantes.
b) **Temas Abordados nas Capacitações:**
Compliance visa capacitar todos em aspectos essenciais, como ética, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), assédios, ouvidoria, inclusão e diversidade. A educação contínua sobre esses temas é fundamental para a construção de um corporativo saudável, seguro e alinhado com os valores institucionais.

2.2 Suporte da Alta Direção

O compromisso da alta administração com os princípios de integridade, ética e compliance tem se manifestado de forma clara e contínua, sendo um pilar essencial para a consolidação da cultura organizacional voltada à conformidade e responsabilidade.

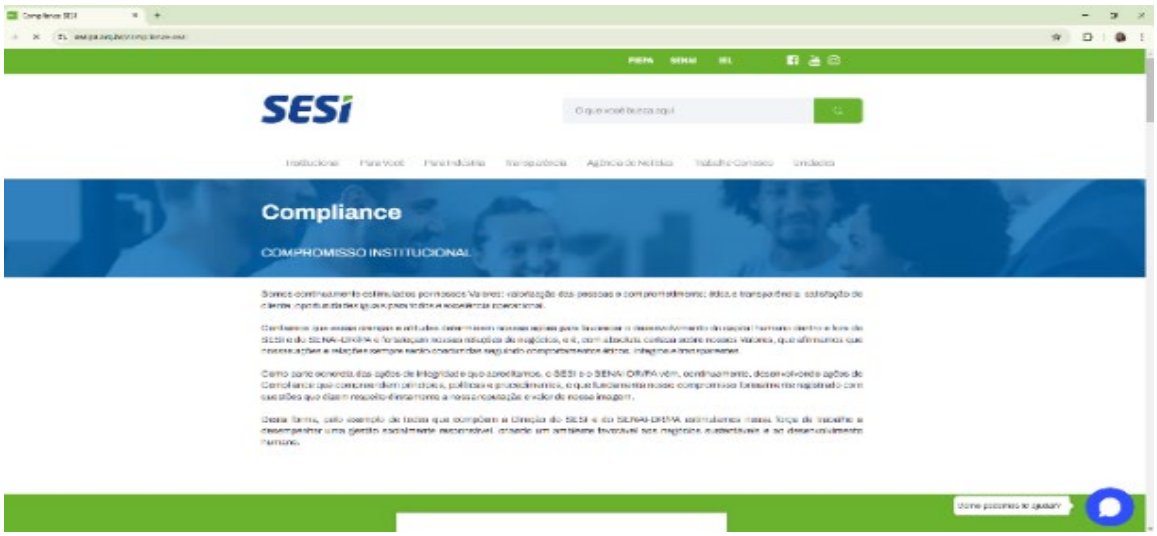
Esse comprometimento é demonstrado tanto no relacionamento com o público interno quanto nas interações com o público externo, sendo formalizado por meio de diretivas e ações objetivas no âmbito organizacional, que incluem:

a) Aprovação e revisão de Políticas, como o Código de Ética;
b) Manutenção do site institucional de Compliance;
c) Alocação de recursos no orçamento institucional; e
d) Implantação de sistema de qualidade e melhoria contínua, etc.

O SESI-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. Essa página reúne conteúdos relevantes como:

a) Compromisso Institucional;
b) Nossos Objetivos;
c) Pilares e Valores;
d) Documentos normativos (Código de Ética, Código de Fornecedores, Políticas); e
e) Acesso aos canais de atendimento (SAC e Ouvidoria).

Link de acesso: https://www.sesipa.org.br/compliance-sesi



Site do Programa de Compliance

E como parte desse compromisso, está previsto para 2025 a implantação de um novo sistema de gestão de compliance voltado para processos e ações de conformidade. Esse sistema deverá atender os objetivos de apoiar o cumprimento das normas internas, políticas corporativas e regulamentações aplicáveis. A adoção dele reforça o engajamento da alta administração com as melhores práticas de governança corporativa e gestão de riscos.

2.3 COMITÊ DE COMPLIANCE

A Portaria Conjunta n.º 005/2020 do Comitê de Compliance conferindo aos seus membros as seguintes responsabilidades:

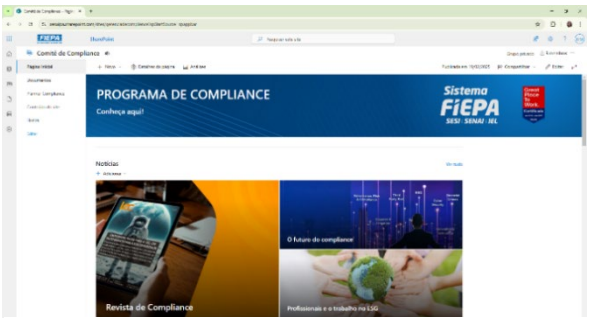
a) Avaliar a conformidade dos pilares Processo, Riscos e Integridade;
b) Analisar as recomendações de melhorias nos processos relacionados ao Compliance;
c) Promover correções de falhas, atualizações e melhorias contínuas na Política de Compliance;
d) Acompanhar políticas, procedimentos, responsabilidades e diretrizes pertinentes à estrutura de gestão dos riscos de Compliance, conforme a Política de Gestão de Riscos Corporativos;
e) Apoiar, sempre que demandado, ações corretivas decorrentes de denúncias recebidas pela Ouvidoria e pelo Comitê de Ética;
f) Revisar e propor atualizações no Código de Ética e Regulamento de Pessoal de Recursos Humanos, quando necessário;
g) Promover conteúdos voltados à ética organizacional, em alinhamento com a Política de Comunicação Institucional;
h) Desenvolver e acompanhar o Plano de Ação submetido à Alta Direção; e

i) Acompanhar e apoiar a implementação do Programa de Compliance como projeto institucional.

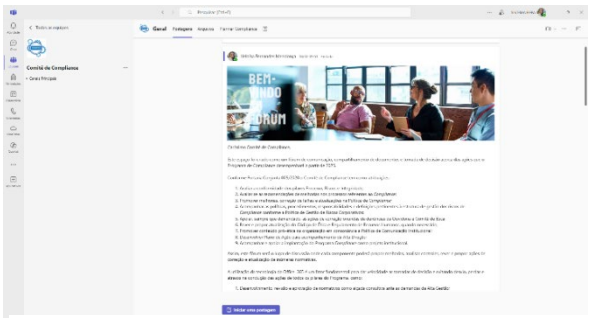
Como parte de suas atividades, destaca-se a criação de um espaço coletivo e virtual para o Comitê, por meio do site de comunicação interna. Esse ambiente foi desenvolvido para viabilizar a discussão contínua entre os membros, permitindo a proposição de melhorias, análise de controles, bem como a revisão e sugestão de ações de corretivas e atualizações normativas.

A utilização da tecnologia do Office 365 foi um fator fundamental para dar velocidade às iniciativas e tomadas de decisão, evitando desvio, perdas e atrasos na condução das ações vinculadas aos pilares do Programa, como:

a) Elaboração, revisão e aprovação de normativos, com função consultiva frente às demandas da Alta Gestão;
b) Avaliação dos relatórios trimestrais de Compliance e Auditoria Independente;
c) Análise dos relatórios de Riscos;
d) Comunicação sobre temas relacionados a Gestão de Processos, Gestão de Integridade, entre outros aspectos do Compliance; e
e) Compartilhamento de notícias, treinamentos e conteúdos relacionados aos diversos componentes do Programa de Compliance.



Equipe Comitê de Compliance


Intranet do Comitê de Compliance

3. PILARES DO PROGRAMA

3.1 GESTÃO DE PROCESSOS

O Programa de Compliance tem concentrado esforços significativos no aprimoramento do ambiente de controle interno, com foco no desenvolvimento de processos eficazes de monitoramento de riscos sobre os processos organizacionais. Considera-se um controle interno eficiente aquele que proporciona à Administração uma segurança razoável quanto ao cumprimento dos objetivos dos processos, à confiabilidade das demonstrações financeiras e ao atendimento das leis e regulamentos aplicáveis.

No âmbito do Pilar Processos, destaca-se a Gestão de Documentos e a Gestão de Processos como áreas essenciais para a manutenção de ações regulares voltadas à avaliação e à implementação de melhorias nas rotinas, procedimentos e controles organizacionais. Essa abordagem garante que os processos estejam não somente otimizados e eficazes, mas também alinhados às melhores práticas de governança corporativa.

A gestão de documentos está estruturada por meio de Políticas, Manuais, Instruções de Serviço e Procedimentos Operacionais, todos alinhados aos macroprocessos definidos na Cadeia de Valor, assegurando uma conexão direta entre as diretrizes documentais e os objetivos estratégicos da organização.

Em 2025 a implantação de um novo sistema de gestão do compliance proporcionará maior agilidade no desenvolvimento, revisão e gestão dos normativos, gerenciados de maneira centralizada por meio de um sistema automatizado. A automatização facilita não somente o acesso à informação, mas também assegura a legitimidade, a conformidade e a transparência dos processos em todos os níveis hierárquicos da organização.

Além disso, encontra-se em andamento o processo de contratação de auditorias externas especializadas.

Essas iniciativas visam garantir o cumprimento do Acórdão nº 699/2019 – TCU, e dos normativos de transparência definidos pelo Departamento Nacional do SESI, assegurando a conformidade e eficiência na gestão de recursos e processos organizacionais.

Destacamos a análise de 09 (nove) processos de Aquisição de bens e serviços (ABS), conforme estabelecido no Regulamento de Contratações e Alienações (RCA). Esses processos envolveram valores superiores a R$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais) e foram conduzidos com estrita conformidade com os 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.

3.2 Gestão de Riscos

A Gestão de Riscos consiste em um processo estruturado e sistemático, voltado para a identificação, avaliação e tratamento eficaz dos riscos dentro de qualquer organização. O SESI-PA adota como referência a norma ISO 31000:2018, que estabelece princípios e diretrizes abrangentes para a implantação de uma gestão de riscos segura e integrada, aplicada desde as decisões estratégicas até as operações rotineiras, com ênfase especial no suporte ao desenvolvimento dos negócios.

A Política de Gestão de Riscos enfatiza a importância de compreender o ambiente interno e externo da organização, promover uma comunicação constante entre as partes interessadas e engajar os responsáveis em todas as etapas do processo,

assegurando que os riscos sejam tratados preventivamente e conforme os objetivos estratégicos organizacionais. Os riscos identificados são revisados periodicamente, com o propósito de assegurar a conformidade com as melhores práticas estabelecidas e almejadas pela entidade.

A condução da gestão de riscos é de responsabilidade dos gestores das áreas organizacionais, os quais detêm a titularidade dos riscos em suas respectivas funções.

O SESI-PA, mantém esse processo de forma contínua por meio de oficinas de Gestão de Riscos, especialmente direcionadas às áreas de negócio, com foco na capacitação constante para aplicação dos conceitos relacionados a riscos, controles e tratamento em diferentes níveis.

Atualmente monitora 29 (vinte e nove) riscos mapeados das áreas executivas voltadas para Educação, SST e Esporte e Lazer. Esse processo inclui o acompanhamento de tratamentos implementados, voltados grande parte ao desenvolvimento de controles que visam reduzir a probabilidade e o impacto dos riscos, sob responsabilidade dos respectivos gestores.

3.3 GESTÃO DA INTEGRIDADE

A gestão da integridade é fundamental para garantir um ambiente corporativo ético e transparente. O Programa de Compliance estabelece políticas e procedimentos com o objetivo de prevenir, detectar e responder a condutas antiéticas, assegurando a conformidade com as leis e regulamentos internos.

Dentro do Pilar Integridade, o Programa de Compliance fomenta a adoção de medidas preventivas e a criação de uma cultura de integridade perene. Isso não somente protege a organização contra riscos legais e reputacionais, mas também fortalece a confiança de nossos clientes, investidores e parceiros de negócios.

A gestão da integridade é um pilar fundamental para a construção e manutenção de um ambiente corporativo ético e transparente. O Programa de Compliance estabelece políticas e procedimentos com o propósito de prevenir, identificar e responder a condutas antiéticas, assegurando a conformidade com as leis e regulamentos internos.

3.3.1 Canais de Comunicação

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 SESI-PA e seus diversos públicos. Por meio deste canal, cidadãos, colaboradores e demais partes interessadas podem registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

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 acesso à Ouvidoria pode ser realizado através do site da Transparência: https://transparencia.sesipa.org.br/ouvidoria

Parte também integrante do Pilar de Integridade do Programa está o Serviço de atendimento ao cidadão (SAC) com ações voltadas ao esclarecer e informar o público do SESI-PA.

A Ouvidoria e o SAC são monitorados regularmente para verificar como estão funcionando os canais de comunicação. Essas informações são reunidas no Relatório de Acesso às Informações e Denúncias, que ajuda a identificar melhorias nos processos e na efetividade dos canais de comunicação. Esse relatório é publicado a cada três meses no site da Transparência e pode ser acessado pelo link: https://transparencia.sesipa.org.br/categoria/integridade

3.3.2 Site da Transparência

Visando garantir o cumprimento das diretrizes internas e legislação vigente, o SESI-PA mantém o site da Transparência constantemente atualizado, promovendo maior acessibilidade e clareza das informações disponibilizadas.

A atualização contínua do Site da Transparência reafirma o compromisso com uma gestão moderna e eficiente, incluindo a publicação regular das informações relacionadas à Prestação de Contas ao TCU, acessíveis diretamente pelo site https://transparencia.sesipa.org.br/

Em 2025 o site possui 11 módulos de transparência ativos, atualizados periodicamente, conforme calendário definido pelo Departamento Nacional. O portal também disponibiliza acesso direto à Prestação de Contas - TCU e acesso aos canais de comunicação institucionais e às Unidades Operacionais em todo o Estado.

Vale ressaltar que o Índice de conformidade às diretrizes institucionais de transparência do SESI-PA atingiu no final de 2024 a meta de 100% do objetivo de fortalecer a transparência promovendo a divulgação de informações sobre a gestão.

4. Comunicação e Treinamento

Parte fundamental no desenvolvimento de todo o Programa de Compliance é a comunicação, ferramenta primordial para o engajamento de todos os públicos que fazem parte da organização. Assim como os treinamentos são fundamentais para disseminar o conhecimento e promover a cultura de Integridade na entidade. Esse trilho de desenvolvimento de pessoas promove que fluidez e movimento as diretrizes do

Programa de Compliance.

Prática utilizada desde a sua criação, o Programa de Compliance utiliza amplamente a plataforma de cursos online da Universidade Corporativa da Indústria – Unindústria para capacitação dos colaboradores. Essa plataforma de aprendizagem online é acessível e fortalece a conformidade com os padrões éticos e normativos, contribuindo para um ambiente de trabalho mais ético e transparente.

Ao longo do trimestre o percentual de colaboradores capacitados em temas de compliance e correlatos vem se consolidado, em 2024 fechamos com mais de 2.010 h de treinamento.

Neste 1º trimestre de 2025, 74 colaboradores participaram de capacitações sobre temas como compliance, ética, integridade, LGPD, diversidade e inclusão, além de assédio. Ao todo, foram contabilizadas 676 horas de treinamento nessas áreas. Um aumento de 25,9% em comparação com as 537 horas de treinamento realizadas no 1º trimestre de 2024. O que demonstra avanços significativos no fortalecimento da cultura organizacional por meio de iniciativas educativas.

De maneira geral, a entidade tem avançado a cada ano na promoção de um ambiente saudável, por meio de ações que abordam saúde mental, cuidados financeiros e proteção individual. Essas iniciativas fortalecem a percepção de uma cultura de compliance cada vez mais consolidada, consolidando a marca da organização como um excelente local de trabalho, o que resultou na conquista do Selo GPTW em 2024.

Em termos de Comunicação Institucional, o site do SESI-PA foi atualizado para proporcionar maior visibilidade aos visitantes da página da organização. As novidades são a inclusão na página principal de uma Política de Privacidade de Dados e o acesso direto à página externa do Programa de Compliance.

5. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

Dentre tantas iniciativas rotineiras voltadas para o desenvolvimento da estruturação da área de **Segurança da Informação**, várias frentes são continuamente mantidas para realização de ações que visam a qualidade dos serviços prestados, incluindo a segurança da informação, o custo-benefício, o emprego de alta tecnologia, a otimização de processos, a gestão do conhecimento e a transparência junto aos órgãos de controle.

5.1 PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

a) Planejamento e priorização de demandas de infraestrutura relacionadas à COP30, com a implementação da segurança de perímetro dos novos espaços, visando a segurança patrimonial, como os sistemas de acesso físico e de monitoramento por câmeras.
b) Gestão dos licenciamentos de softwares e sistemas, permitindo a ativação de novos recursos de segurança, como a gestão de segurança de identidade do Microsoft Defender.
c) Implantação do Sistema PACTO, em todas as unidades SESI. O sistema foi implantado em 4 unidades (Indústria Saudável, Almirante Barroso, Castanhal e Marabá), cujo objetivo é a gestão das academias e escolinhas, em substituição ao atual sistema (Gênesis).
d) Adoção do licenciamento, em caráter de teste do Microsoft Copilot for Microsoft 365, cujo objetivo é capacitar a equipe de TI no uso responsável da inteligência

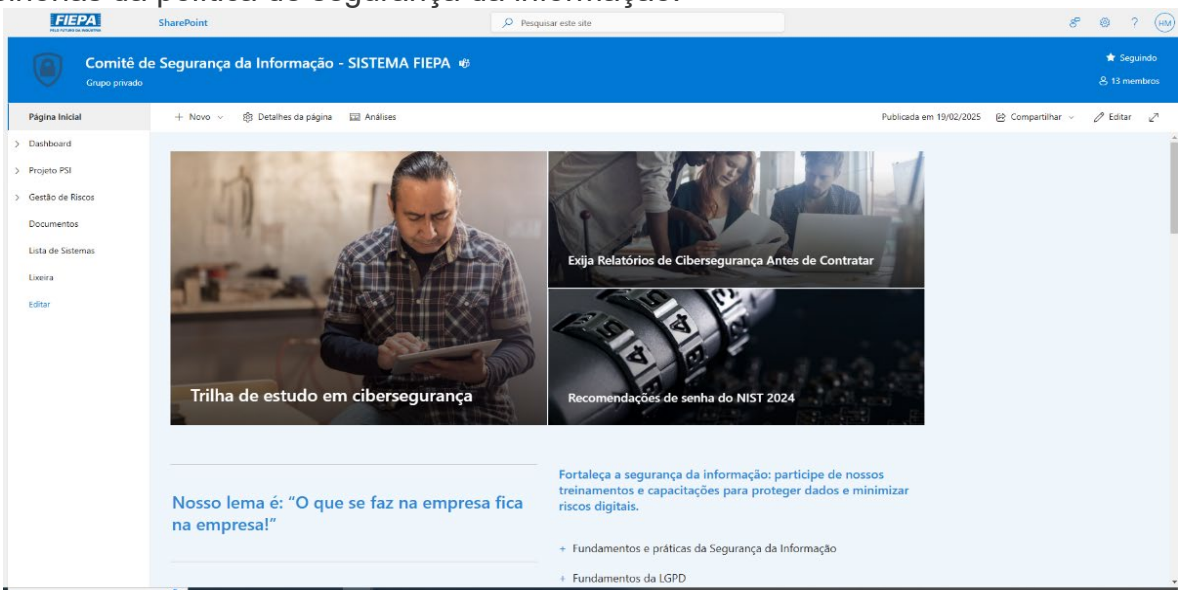
artificial. Esse processo visa aumentar a produtividade e preparar as áreas de negócio para a expansão dessa tecnologia.

e) Atualização do parque de ativos, substituindo tecnologias obsoletas e proporcionando maior segurança, a fim de alinhar as configurações dos equipamentos com as atuais exigências do mercado, além de incorporar características padrão relacionadas a ESG.

f) Gestão das configurações e políticas no Microsoft Intune, e intensificação no uso do Autopilot para atender a demandas de configuração padrão de equipamentos com o mínimo de intervenção técnica por parte da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI).

5.2 Política de Segurança da Informação

Gestão da documentação interna dos processos e tecnologias, no âmbito da segurança da informação, coma criação de um comitê multissetorial voltado para a avaliação e melhorias da política de segurança da informação.



5.3 Suporte e Atendimento

a) Apoio às diversas áreas de negócio quando da aquisição de produtos e serviços

relacionados à tecnologia da informação, visando o melhor custo-benefício, bem como o melhor uso das tecnologias adequadas à cada realidade.

b) Publicação de documentos nos portais da transparência, conforme demanda das áreas de negócios e atualização dos módulos que compõem os portais, em atendimento às diretrizes do Departamento Nacional.
c) Chamados de Suporte pelos usuários e atendimentos realizados, sem considerar os projetos em andamento:

Chamados Encerrados / Andamento

Período	Registrados	Encerrados	Andamento
Janeiro	522	516 (99%)	6 (1%)
Fevereiro	626	610 (97%)	16 (3%)
Março	547	475 (87%)	72 (13%)
Acumulado	**1.695**	**1.601 (94%)**	**94 (6%)**

Fonte: Portal de Chamados/S.E.SUITE

Número de chamados registrados: o 1º trimestre de 2025 foram registrados 1.695 chamados, o que representa um aumento de 29% em relação ao 4º trimestre de 2024. Esse crescimento reflete, em grande parte, a demanda típica gerada pela virada do ano.

Taxa de encerramento: A taxa de encerramento de chamados teve um leve aumento, passando de 93% para 94%, mantendo-se alinhada ao desempenho observado no 4º trimestre de 2024. Esse resultado reflete a continuidade e a consistência no padrão de atendimento de suporte.

Chamados em andamento: O 1º trimestre de 2025 registrou uma leve redução no percentual de chamados em andamento, que passou de 7% para 6%.

Chamados por Time

Período	Operações	Sistemas	Infraestrutura
Janeiro	214	64	244
Fevereiro	223	48	355
Março	201	46	300
Acumulado	**638**	**158**	**899**

Fonte: Portal de Chamados/S.E.SUITE

O 1º trimestre de 2025, observou-se uma redução de aproximadamente 8,33% no número de atendimentos relacionados a operações, em comparação com o 4º trimestre

de 2024. Por outro lado, houve um aumento de 26,40% nos atendimentos voltados a sistemas e um expressivo crescimento de 85,36% em infraestrutura.

6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

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

a) Implementação de plano contínuo de comunicação cujo objetivo é garantir que todos os colaboradores estejam informados sobre as diretrizes da LGPD e suas implicações. Estão sendo elaborados materiais educativos, para posterior divulgação como parte de uma estratégia de comunicação e treinamento, com foco no aumento da conscientização sobre a proteção de dados pessoais;
b) Revisão e atualização contínua de documentos e procedimentos, como: contratos, termos de uso, formulários, fichas de matrículas e inscrições, a fim de proporcionar uma base jurídica sólida para as práticas organizacionais que envolvam tratamento de dados pessoais;
c) Implementação de novas políticas e procedimentos relacionados à LGPD, visando o alinhamento das práticas organizacionais com as exigências legais vigentes;
d) Avaliação contínua dos riscos associados à LGPD no sistema GRC-Perinity, obedecendo ao cronograma de revisões periódicas para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados; e
e) Acompanhamento do Plano de Ação, realizado em parceria com o IEL-DR/PA, focando na mitigação dos riscos identificados e na melhoria da conformidade com a LGPD.