

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

20



24

SESI

RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO

4º Trimestre
2024

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA
SESI - DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARÁ

Sumário

1 SOBRE ESTE RELATÓRIO	3
2 GOVERNANÇA.....	3
2.1 Estrutura de Governança Corporativa	3
2.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo.....	4
3 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	4
3.1 Pilar Processo	7
3.2 Pilar Riscos de Compliance.....	9
3.3 Pilar Integridade	11
4 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS.....	12
5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	13
6 PROTEÇÃO DE DADOS LGPD.....	15

<https://transparencia.sesipa.org.br/categoria/integridade>

1 SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Departamento Regional do SESI-PA apresenta por este Relatório a ações sistemáticas de controles internos existentes, cujo intuito é de assegurar a eficiência dos seus controles para salvaguardar seus processos operacionais e de gestão dos eventuais riscos inerentes ao seu negócio.

As informações constantes nesse Relatório são evidenciadas cumulativamente durante o ano de 2024, e demonstram o compromisso da entidade com a integridade e transparência de suas iniciativas e atos durante o exercício, de forma direta ou transversal ao Programa de Compliance.

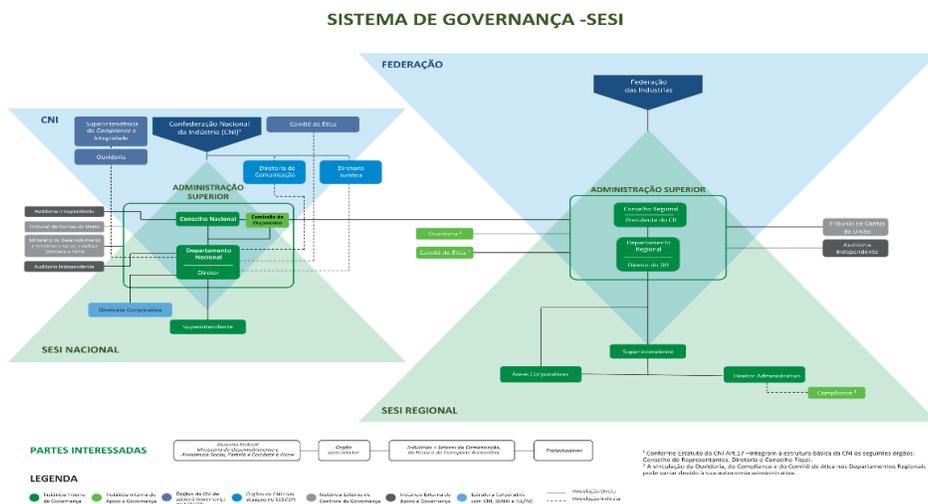
2 GOVERNANÇA

2.1 Estrutura de Governança Corporativa

O Serviço Social da Indústria – SESI é entidade com personalidade jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, que não integra a Administração Pública, conceito pacificado nos Tribunais de Fiscalização e Judiciais. Sua estrutura de governança é administrada pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) que possui a competência de organizar e dirigir o Serviço Social da Indústria.

De forma regional, a estrutura de Governança do SESI-PA é composta Pelo Conselho Regional, Diretoria Regional, Diretorias e suas Gerências, conforme evidenciado no Diagrama da Governança.

O SESI-PA instruiu um modelo de Governança para responder em efetividade ao processo de Gestão da Estratégia, e toda a estrutura deve estar voltada ao desenvolvimento e a transparência das informações que são repassadas pela alta gestão.



2.2 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

Por força de lei, o SESI é destinatário de contribuição compulsória, recolhida pelas empresas industriais a fim de desenvolver programas educação básica, saúde e segurança na Indústria, contribuindo assim para o progresso humano e industrial da região paraense.

Conforme determina o parágrafo único do artigo 70 da Constituição Federal do Brasil, esclarecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do Recurso Extraordinário (RE) 789874, relatoria do Ministro Teori Zavasck, o SESI-PA presta contas de suas ações e resultados ao Tribunal de Contas da União (TCU), com apoio da Controladoria Geral da União (CGU).

A prestação de contas do SESI-PA segue as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e pela Decisão Normativa TCU nº 187/2020, sendo publicada em formato integrado com linguagem acessível e de fácil compreensão. Este formato não apenas amplia o acesso às informações de gestão do SESI-PA, mas também fortalece o diálogo com as partes interessadas, especialmente a sociedade, reafirmando o compromisso com a integridade das informações.

O Relatório de Gestão do Exercício de 2023 do SESI-PA, foi aprovado pelo Conselho Regional, e a Prestação de Contas pode ser acessada na página específica “Prestação de Contas TCU”, disponível no site da Transparência: <https://transparencia.sesipa.org.br/prestacao-de-contas-tcu>

A governança do SESI-PA é desenhada para fortalecer e continuamente aprimorar as recomendações do controle externo direcionadas à instituição. Os setores internos realizam monitoramento e implementam ações contínuas para promover um maior alinhamento e melhoria contínua do ambiente de controle estabelecido.

3 PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

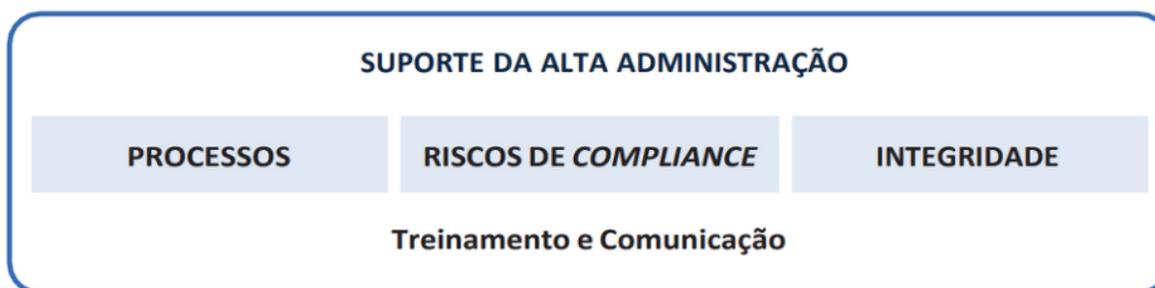
O Programa de Compliance do Serviço Social da Indústria do Departamento Regional do Pará estabelece uma estruturação e diretrizes com o objetivo de reger ações voltadas à conformidade dos processos e às condutas de integridade.

Desde sua criação em 2021, o SESI-PA tem desenvolvido continuamente ações de Compliance que incluem princípios, políticas e procedimentos, fundamentando assim seu compromisso formal com questões de integridade.

A efetividade do Programa no SESI-PA está diretamente relacionada à maneira como todos os empregados e partes interessadas atuam com base nos princípios e valores estabelecidos nas Políticas de Compliance. Isso se aplica à alta direção, empregados, terceiros e à sociedade em geral.

O Programa de Compliance estabelece estruturação e diretrizes com o objetivo de reger as ações voltadas à conformidade dos processos e condutas de integridade, tendo como macro objetivos:

- **Estabelecer** um conjunto de normas a serem seguidas pelo SESI-PA, garantindo o cumprimento do arcabouço jurídico, maior transparência e conformidade no desenvolvimento dos Objetivos Estratégicos.
- **Prevenir** a ocorrência de atos ilícitos no âmbito de suas atuações (práticas de corrupção, fraudes, desvios de recursos, lavagem de dinheiro, conflitos de interesse etc.), prevenindo prejuízos financeiros e danos à imagem e reputação da entidade e de seus gestores.
- **Motivar** que as ações de gestão sejam realizadas de formas sistemáticas e contínuas, desenvolvendo padrões de integridade e ética entre todos os empregados, terceiros e a sociedade.



Macroações do Programa:

1. O fortalecimento do Programa de Compliance, através do Plano de Comunicação e Treinamento continua a ser uma prioridade para o SESI-PA. O desenvolvimento de capacitações para os colaboradores em temas relacionados ao Programa de Compliance é extremamente importante. E para esse processo damos continuidade a parceria com a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas, sendo de fundamental importância pois garante que o programa de capacitação se efetive de forma mais eficaz apresentando resultados relevantes.
2. O plano visa capacitar todos em aspectos essenciais, como ética, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), assédios, ouvidoria, inclusão e diversidade. A educação contínua nesses temas é fundamental para construir um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.
3. A longo do ano de 2024, algumas ações foram realizadas que contribuíram com resultados positivos, como:
 - Encontro de Lideranças do SESI-PA que abordou temas sobre ética, integridade e riscos comportamentais. Esse encontro permitiu desenvolver habilidades de Compliance entre nossos líderes, reforçando a importância da ética e conformidade em suas funções. Este ano, o tema central abordou a Liderança Ética e Responsável, com

a palestra do especialista de José Carlos Deotti, que abordou a Integridade nos Negócios, promovendo o amadurecimento dos conceitos e comportamentos relacionados ao compliance, planejamento estratégico e área de negócios.

- A realização de capacitação sobre Riscos comportamentais, realizadas pelo IPRC Brasil. Esses esforços refletem o compromisso contínuo do SESI-PA com a formação em compliance, ética e gestão de riscos, preparando suas lideranças para enfrentar os desafios atuais de maneira responsável e íntegra.
- Participação da equipe de Compliance no Encontro Nacional de Compliance do Sistema Indústria, promovido pela Superintendência de Compliance e Integridade - SUCOM em Brasília - DF, com o objetivo de apresentação das melhores práticas de compliance, visando fortalecer a cultura de integridade e transparência no ambiente corporativo.
- O DR- PA faz parte do Comitê Setorial que está criando o Guia de Compliance, que trará conceitos e boas práticas para orientar as ações das entidades.
- Para garantir a eficácia do Programa de Compliance realizamos avaliações regulares, como: revisão das políticas de Compliance, atualização dos treinamentos e medição da eficácia por meio de métricas e auditorias independentes.
- Construção da Comunidade “Momento Compliance” - Rede corporativa criada pela ferramenta Microsoft 365 com objetivo de difundir elementos de compliance de forma leve e descomplicada.

4. A Gerência de Compliance tem participado ativamente das reuniões da Rede Nacional Colaborativa de Compliance. Essa participação não apenas facilita o compartilhamento de conhecimentos e experiências com outros profissionais, mas também proporciona acesso às melhores práticas e tendências em integridade e conformidade. Essa troca é essencial para aprimorar continuamente nossas políticas e práticas.

5. Para garantir a transparência e a comunicação efetiva, disponibilizamos uma página dedicada ao Programa de Compliance no Sistema Indústria. Os empregados podem acessar informações sobre as atividades do Compliance no âmbito do SESI-PA pelo link: <https://www.fiepa.org.br/compliance/sesi>

6. O SESI-PA deu um passo significativo na evolução de seu Programa de Compliance ao aplicar um diagnóstico de maturidade. O objetivo foi avaliar a eficácia e a eficiência das iniciativas implementadas desde 2019.

Esse diagnóstico é uma ferramenta essencial para entender o grau de desenvolvimento do Programa, permitindo a identificação de pontos fortes, áreas de melhoria e oportunidades de aprimoramento contínuo.

A avaliação envolveu a coleta de evidências, incluindo documentos e relatórios, para consolidar a extensão das práticas no Programa. Os resultados geraram dois indicadores:

- **Indicador de Conformidade (Eficácia)**
- **Indicador de Avaliação (Eficiência)**

O **Indicador de Eficácia**, que mede a existência e a conformidade das práticas, alcançou **74%**, evidenciando que a maioria das práticas essenciais está implementada conforme as diretrizes estabelecidas.

Por sua vez, o **Indicador de Eficiência**, que avalia a relação entre as práticas implantadas e os recursos utilizados, obteve **76%**. Este percentual sugere que o Programa não apenas está sendo efetivamente aplicado, mas também é gerenciado de forma a otimizar os recursos disponíveis.

O Estágio de Maturidade do Programa foi analisado com base no modelo de David Fisher. Os resultados revelaram que o Programa de Compliance está no **Estágio 4: Implementado e Gerenciado**. Este estágio indica uma boa integração com a estratégia da Organização, gerenciamento de processos e uso eficaz de tecnologias.

ESTÁGIOS DE MATURIDADE



Fonte: Adaptado de David. Fisher, 2004

Esses resultados refletem o compromisso do Sesi-PA com a integridade e a conformidade, além de reafirmar a determinação em aprimorar continuamente as práticas de compliance. O estágio atual do Programa assegura um ambiente organizacional ético e transparente, promovendo a integridade em todas as operações do Sesi-PA.

3.1 Pilar Processo

O Programa de Compliance tem concentrado esforços significativos no aprimoramento do ambiente de controle interno, desenvolvendo processos de

monitoramento de riscos sobre os processos organizacionais. Considera-se um controle interno eficiente aquele que garante à Administração razoável segurança no cumprimento dos objetivos do processo, à confiabilidade das demonstrações financeiras e ao cumprimento das leis e regulamentos.

No âmbito do Pilar Processos, a Gestão de Documentos e a Gestão de Processos desempenham um papel crucial na manutenção de ações regulares para avaliação e implementação de melhorias nas rotinas, procedimentos e controles. Essa abordagem garante que os processos da organização sejam não apenas eficientes, mas também alinhados às melhores práticas de governança.

A **gestão de documentos** está estruturada em Políticas, Manual de Gestão, Instruções de Serviço e Procedimentos Operacionais. Todos esses elementos estão alinhados aos macroprocessos definidos na Cadeia de Valor, assegurando uma conexão clara entre as diretrizes documentais e os objetivos estratégicos da organização. Os normativos são gerenciados de maneira centralizada através de um sistema automatizado. Essa automatização não apenas facilita o acesso à informação, mas também assegura a legitimidade e a conformidade dos processos de gestão.

Ao longo de 2024 o SESI-PA aprovou importantes normativos que reforçam os pilares de integridade e conformidade da organização. Segue abaixo os normativos homologados:

- ✓ **Política de Privacidade de Dados Pessoais:** Estabelece diretrizes para a proteção e manejo adequado das informações pessoais.
- ✓ **Política de Gestão de Riscos Corporativos:** Define uma abordagem estruturada para identificar, avaliar e mitigar riscos que possam impactar a organização.
- ✓ **Portfólio de Processos da Cadeia de Valores:** Mapeia e organiza os processos-chave, alinhando-os à estratégia da entidade.
- ✓ **Portaria Conjunta do Modelo de Governança do Processo de Gestão da Estratégia SESI e SENAI:** Foca na integração e harmonização dos processos entre as duas instituições.
- ✓ **Instrução de Serviço Conjunta de Codificação das Unidades Operacionais e Áreas do SESI e do SENAI:** Proporciona uma padronização na codificação de unidades, facilitando a comunicação e o entendimento interno.
- ✓ **Instrução de Serviço de Precificação dos Serviços de Esporte e Lazer, Nutrição e Ginástica na Empresa SESI:** Define critérios claros para a precificação, promovendo transparência e justiça nas cobranças.
- ✓ **Procedimento para o Gerenciamento de Riscos Corporativos (GRC):** Estabelece um procedimento sistemático para a gestão integrada de riscos.

Parte constante no Pilar Processo são as verificações sistemáticas de **Due Diligence** do SESI-PA são avaliadas de forma contínua pela Gerência de Compliance de forma preventiva, focando principalmente sobre os processos e os riscos, na tentativa de melhorar a eficiência, eficácia e efetividade dentro da organização.

Destacamos que já foram analisados mais de 54 (cinquenta e quatro) processos de Aquisição de Bens e Serviços (ABS), conforme Regulamento de Contratações e Alienações (RCA) com valores de aquisições superiores a R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais). Esses processos foram conduzidos com estrita conformidade com as normas e regulamentos internos e externo aplicáveis.

É importante ressaltar que a análise do Compliance ocorre na fase inicial e interna das aquisições/contratações. Esse processo visa verificar a regularidade e legalidade dos procedimentos adotados, assegurando que todos os requisitos legais e normativos sejam devidamente atendidos desde o início do processo de aquisição.

O SESI-PA permaneceu fortalecendo seus controles internos para garantir a conformidade com as normas e princípios contábeis vigentes no Brasil. A análise detalhada realizada pela **Auditoria Externa Independente** concluiu que os controles internos da organização estão em conformidade e que não foram identificadas distorções significativas durante o processo de auditoria.

A Auditoria Externa Independente possui contrato com o SESI-PA para realizar análises regulares das demonstrações contábeis, além de avaliações específicas nos processos de aquisições, folhas de pagamento, certidões e contratos e seus pagamentos. Essas avaliações são fundamentais para garantir um controle interno eficaz e mitigar riscos relacionados à gestão financeira e operacional da organização.

O resultado obtido sobre os procedimentos contábeis evidencia que a prestação de contas do SESI-PA referente ao 4º trimestre de 2024 está alinhada com as normas e princípios contábeis vigentes no Brasil, além de mostrar que a entidade possui um gerenciamento adequado das suas contas. Destacamos que, durante a análise, não foram encontradas nenhuma irregularidade.

3.2 Pilar Riscos de Compliance

A gestão de riscos é uma prática presente no gerenciamento das atividades do SESI-PA uma vez que é considerada fundamental para a prevenção de atos ilícitos (assim como outros riscos diversos), e está ligada intrinsecamente com a gestão por processos. Além de fornecer informações valiosa para a tomada de decisões estratégicas.

O SESI-PA continua fortalecendo sua Política de Gestão de Riscos Corporativos (GRC) como um processo contínuo e integrado em todas as decisões estratégicas e operacionais da organização. Os riscos identificados são sistematicamente reavaliados, com o objetivo de assegurar a conformidade com as melhores práticas estabelecidas e almejadas pela entidade.

A gestão de riscos é conduzida pelos gestores dos processos organizacionais, que são os proprietários dos riscos específicos dentro de suas áreas de responsabilidade. Eles utilizam a Política de Gestão de Riscos Corporativos do SESI-PA, seguindo metodologia e práticas implementadas pelo padrão ABNT NBR ISO 31000:2018 para

a avaliação abrangente de todos os tipos de riscos organizacionais, incluindo Operacional, Estratégico, Regulatório, Compliance e Financeiro.



Processo de Gestão de Riscos ABNT NBR ISO 31.000:2018

O SESI-PA tem realizado de forma contínua oficinas de Gestão de Riscos, especialmente com as áreas de Negócios, com o objetivo de oferecer uma visão geral do Processo de Gestão de Riscos. Essas oficinas abordaram, com gestores e pontos focais, conceitos de risco, o panorama atualizado da matriz de risco, a metodologia para o ciclo atual e as responsabilidades de cada um na execução do processo.

Durante o 4º trimestre o processo incluiu a identificação, avaliação, tratamento e monitoramento de riscos. Com a implementação do sistema GRC-Perinity, a ferramenta oferece uma abordagem estruturada e eficiente na gestão de riscos, facilitando a coleta de dados, a análise de riscos, o desenvolvimento de planos de ação e o monitoramento contínuo dos riscos enfrentados pela organização.

O SESI-PA segue empenhado em aprimorar as práticas de Gestão de Riscos em toda a organização, com a implementação de uma avaliação de controles sobre riscos para o ciclo 2024, cujos resultados serão avaliados em janeiro/2025. Esta iniciativa visa assegurar que a organização esteja bem-preparada para analisar e mitigar os riscos associados às suas operações, garantindo a eficácia e eficiência no gerenciamento e monitoramento de riscos.

O SESI-PA monitora 25 (vinte e cinco) riscos abrangendo fatores de riscos das áreas de negócios. Esse processo inclui o acompanhamento de tratamentos voltados grande parte no desenvolvimento de controles voltados a diminuir os impactos de probabilidade e consequência, o que é gerenciado pelos respectivos responsáveis.

3.3 Pilar Integridade

No SESI-PA o Programa de Compliance separou uma gestão exclusiva para a Integridade que comporta os principais processos de integridade e as políticas de Compliance, como aponta as melhores práticas de mercado.

O SESI-PA implementou algumas ações, cujo intuito é continuar fortalecendo o Pilar Integridade, como:

i. Manual de Conduta para Fornecedores:

- Estabelece os compromissos dos fornecedores com a organização, promovendo comportamento íntegro e fortalecendo os valores éticos corporativos.
- Todos os Termos de Compromissos do Manual foram devidamente assinados pelas empresas contratadas após 2024, com avaliação de conformidade do procedimento.
- Monitoramento contínuo dos processos de aquisições para garantir que os fornecedores possuam conhecimento do Código de Conduta para Fornecedores durante a fase de contratação. Este processo é realizado por amostragem, permitindo a conscientização dos fornecedores quanto ao código e a obtenção do seu aceite.

Acesso ao Manual de Conduta dos Fornecedores:
<https://www.fiepa.org.br/compliance/sesi>

ii. Relatórios de Desempenho da Ouvidoria e SAC:

- Canais de comunicação disponíveis para reportar violações de Compliance e outros comportamentos inadequados.
- Amplamente divulgados nos sites institucionais e no Portal da Transparência do SESI-PA.

Os canais podem ser acessados pelo Portal da Transparência <https://transparencia.sesipa.org.br/categoria/integridade>, pelo e-mail, telefone ou de forma presencial.

iii. Indicador de Conformidade:

- Utilização de boas práticas de transparência para facilitar o acesso às informações institucionais.
- Capacitação constante e comunicação com os representantes das equipes responsáveis pelos dados de transparência, visando o uso

efetivo do Sistema Web.

- Monitoramento do desenvolvimento e atualização do site da Transparência, visando alcançar as metas estabelecidas para 2024. Essa supervisão será feita por meio do Indicador de Conformidade com as diretrizes institucionais de transparência do Sesi-PA.

Acesso ao Indicador de Conformidade pelo link: <https://transparencia.sesipa.org.br/categoria/demonstracao-de-resultados>

iv. Transparência para a Sociedade:

- Distribuição de folders da Transparência na Sede da Regional PA, Unidades Operacionais e Parceiros de Negócios.
- Publicação de vídeo institucional sobre a Transparência e Prestação de Contas publicado no site do Sesi <https://www.sesipa.org.br/>.
- Compromisso com gestão moderna, incluindo atualização contínua do site da Transparência e da Prestação de Contas TCU.



4 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS

A comunicação é o mecanismo primordial para o engajamento de todos no Programa de Compliance, e para isso, precisa ter um bom propósito e eficácia para que a equipe se mantenha coesa. Os treinamentos são fundamentais para disseminar o conhecimento e promover a cultura de Integridade dentro da entidade.

Uma prática amplamente utilizada para capacitação dos empregados é a plataforma de cursos online da Universidade Corporativa da Indústria – Unindústria. 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.

Os relatórios da área de Desenvolvimento de Pessoas do Sesi-PA indicaram avanços significativos no fortalecimento da cultura organizacional por meio de iniciativas educativas. Um total de 461 empregados participaram de capacitações sobre temas como compliance, ética, integridade, LGPD, diversidade e inclusão, além de assédio. Ao todo, foram contabilizadas 2.010 horas de treinamento nessas áreas.

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, e 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**, foram realizadas 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:

- Atualização do parque de ativos, substituindo tecnologias obsoletas e proporcionando maior segurança, além do gerenciamento centralizado dos computadores e dos ativos de rede/conectividade, tanto na sede quanto nas unidades descentralizadas.
- Gestão das configurações e políticas no Microsoft Intune, iniciados os laboratórios de 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).
- Planejamento e priorização de demandas de infraestrutura relacionadas à COP30, foram adquiridos os ativos de rede e segurança de perímetro para os projetos relacionados à expansão da rede na SEDE.
- Gestão da documentação interna dos processos e tecnologias, destaque principalmente no âmbito da segurança da informação, realização de grupo de trabalho para avaliação e melhorias da política de segurança da informação.
- 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.
- 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.
- Publicação de documentos nos portais da transparência do SESI-PA, conforme demanda das áreas de negócios e atualização dos módulos que compõem os portais, em atendimento às diretrizes do Departamento Nacional.
- Sistema ERP (Microsoft Dynamics 365), durante o ano de 2024 foram utilizadas 567 horas de suporte para sustentação e atualização, com avaliação indicando ótima eficiência.
- Implantação do Meu Educonnect, um aplicativo integrado ao SGE, esse recurso tem como objetivo estabelecer uma linha direta de comunicação

entre a instituição e a comunidade acadêmica, proporcionando maior agilidade e eficiência no atendimento por meio do aplicativo. A disponibilização dessa funcionalidade está prevista para o ano de 2025.

- Continuidade na implantação do Sistema PACTO, cujo objetivo é a gestão das academias e escolinhas do SESI-PA, em substituição ao atual sistema (Gênesis), com previsão de entrega total do projeto está prevista para fevereiro/25.
- Adoção do licenciamento em caráter de teste de licenças 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.
- A automação do processo de matrícula de alunos de 2024 para 2025 foi implementada no sistema Gênesis, em parceria com a Connect Group, por meio de scripts. A iniciativa tem como objetivo agilizar as matrículas nas unidades do SESI-PA, assegurando eficiência e organização no planejamento para o próximo ano.

Segue quadro-resumo dos Chamados de Suporte pelos usuários e atendimentos realizados, sem considerar os projetos em andamento.

Chamados Encerrados / Andamento

Período	Registrados	Encerrados	Andamento
Janeiro	429	418	11
Fevereiro	416	395	21
Março	477	432	45
Abril	511	502	9
Maiο	470	457	13
Junho	377	352	25
Julho	294	292	02
Agosto	458	442	16
Setembro	476	409	67
Outubro	556	539	17
Novembro	480	468	12
Dezembro	275	207	68
Acumulado	5.219	4.913 (93%)	306 (7%)

Fonte: Portal de Chamados/S.E.SUITE

Chamados por Time

Período	Operações	Sistemas	Infraestrutura
Janeiro	220	68	141
Fevereiro	239	56	121
Março	192	74	211
Abril	215	62	234
Maio	267	70	133
Junho	239	40	98
Julho	138	38	118
Agosto	267	65	126
Setembro	283	52	139
Outubro	336	68	152
Novembro	219	35	226
Dezembro	141	22	107
Acumulado	2.756	650	1.806

Fonte: Portal de Chamados/S.E.SUITE

6 PROTEÇÃO DE DADOS LGPD

O Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados do SESI-PA, 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.

Destaca-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:

- Implementação de plano contínuo de comunicação para garantir que todos os empregados estejam informados sobre as diretrizes da LGPD e suas implicações;
- Elaboração e divulgação de materiais educativos, como parte de uma estratégia de comunicação e treinamento, aumentando a conscientização dos nossos empregados sobre a proteção de dados pessoais;
- Revisão e atualização contínua de documentos e procedimentos, (Contratos, termos de uso, formulários, fichas de matrículas e inscrições etc.), proporcionando uma base jurídica sólida para as práticas organizacionais que envolvam tratamento de dados pessoais;
- Novas políticas e procedimentos relacionados à LGPD foram implementados, alinhando as práticas organizacionais com as exigências legais;

- Os riscos associados à LGPD estão sendo avaliados no sistema GRC-Perinity, com um cronograma de revisões periódicas para assegurar a integridade e disponibilidade dos dados; e
- Acompanhamento do Plano de Ação foi realizado em conjunto com o IEL-DR/PA, focando na mitigação dos riscos identificados e na melhoria da conformidade com a LGPD.