

Relatório de Controle Interno 2024

Departamento Regional do Amapá

2º Trimestre - 2024

SUMÁRIO

1. SUMÁRIO EXECUTIVO.....	2
2. GOVERNANÇA E CULTURA.....	3
2.1 RELACIONAMENTO COM ÓRGÃO DE CONTROLE EXTERNO	4
2.2 PRESTAÇÃO DE CONTAS E RELATÓRIO DE GESTÃO.....	4/5
3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	5
3.1 DESEMPENHO DA INFRAESTRUTURA DE TI	5
3.1.1 Disponibilidade de Serviços.....	5/6
3.1.2 Tempo de Resposta da Rede.....	6
3.1.3 Percentual de Utilização dos Servidores	6
3.1.4 Tempo de Recuperação de Falhas.....	6
3.2 GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	6
3.2.1 Controle de Acesso.....	7
3.2.2 Monitoramento e detecção.....	7
3.2.3 Educação e Conscientização.....	7/8
3.3 SUPORTE E ATENDIMENTO AO USUÁRIO	8/9
3.4 DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E APLICAÇÕES	9/10
3.5 PROCESSOS	10/11
3.6 DESAFIOS E OPORTUNIDADES.....	11
4. GERENCIAMENTO DE RISCOS.....	11/12
5. PROGRAMA DE <i>COMPLIANCE</i> E INTEGRIDADE.....	12/15
5.1 PLANO DE COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO.....	15
6. POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E NORMATIVOS.....	15/16
7. COMPETÊNCIAS E TREINAMENTO.....	17/18

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo apresentar uma visão abrangente da estrutura de controles internos do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI/AP, evidenciando as ferramentas e práticas adotadas para garantir a regularidade nos processos operacionais e de gestão.

Sob a determinação da Alta Direção, foram implantados mecanismos eficientes para assegurar o adequado exercício das ações de prestação de contas, transparência nas transações e tratamento ético junto às partes interessadas. Destaca-se que tais mecanismos, incluindo liderança, estratégias e elementos de controle, são cruciais para o direcionamento e monitoramento da gestão institucional, promovendo uma atuação alinhada com as diretrizes da política de gestão e atendendo às demandas da sociedade de forma responsável.

Além disso, é objetivo deste relatório incentivar uma relação colaborativa e democrática entre todas as partes interessadas, visando o constante aprimoramento dos processos institucionais. A interação com órgãos de controle, clientes, terceiros, setores internos e colaboradores é fundamental para fortalecer a governança corporativa e promover a excelência em nossas operações.

Durante o primeiro e segundo trimestre de 2024, foram desenvolvidas diversas ações em apoio ao fortalecimento do Programa de *Compliance* e Gestão de Riscos. Estas ações serão detalhadas ao longo deste relatório, que servirá como instrumento essencial para o acompanhamento contínuo das atividades ao longo do ano.

Por fim, este sumário executivo fornece uma visão panorâmica das principais diretrizes e objetivos abordados neste relatório, oferecendo uma base sólida para a compreensão do contexto e dos resultados apresentados nas seções subsequentes.

2. GOVERNANÇA E CULTURA

Desde 2013, o SENAI/AP está diretamente submetido ao Departamento Nacional e tem como missão incentivar um ambiente sustentável aos negócios, por meio da promoção da educação básica, saúde e segurança do trabalhador, fomentando a competitividade da indústria no Amapá.

Em virtude da intervenção pela qual passa, consoante a Resolução SENAI/CN n° 37/2013, as atividades do Conselho Regional estão suspensas, estando o SENAI/AP sob à esfera direta do Conselho Nacional.

Hoje, o SENAI/AP está estruturado com um Departamento Regional dirigido por um interventor que exerce as competências de Diretor do Departamento e as competências administrativas de Presidente do Conselho Regional.

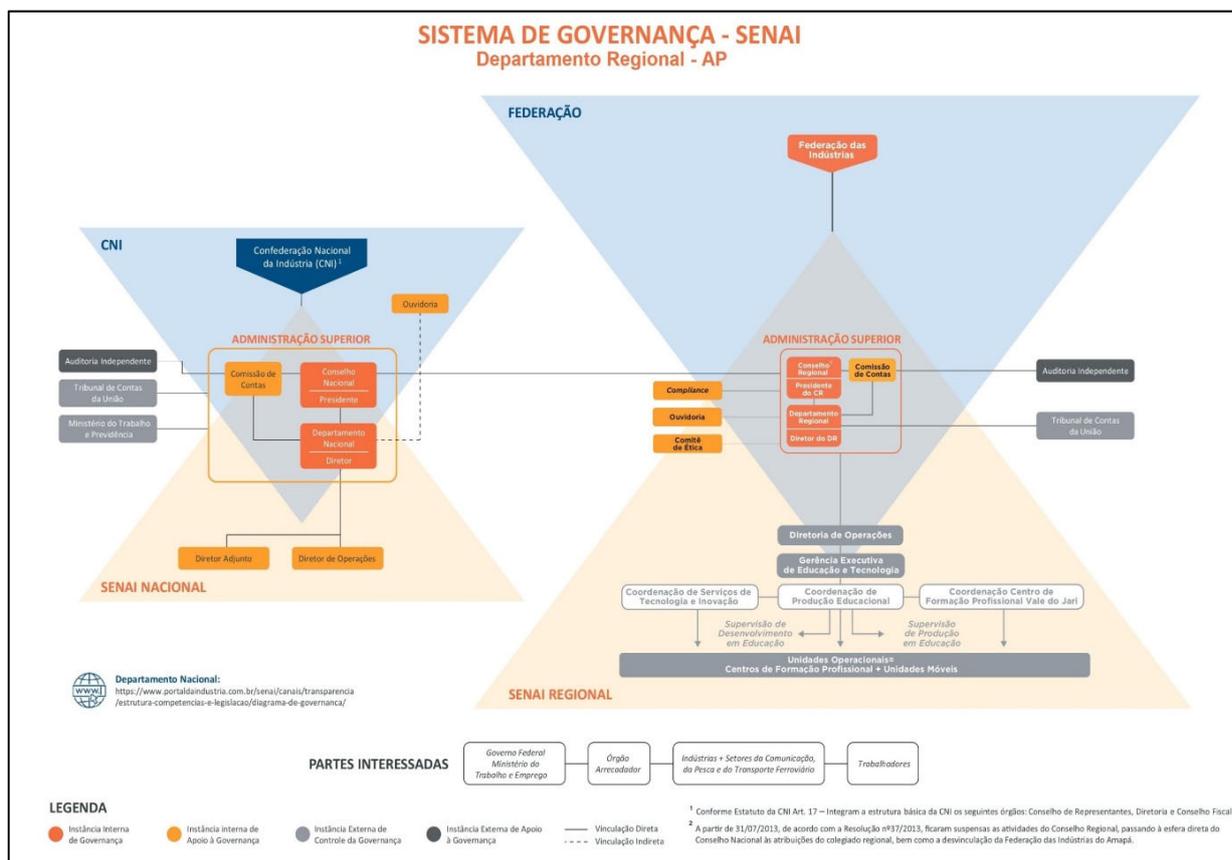


Imagem 1: Organograma do sistema de governança do SENAI/AP¹

¹ Disponível em: <https://www.ap.senai.br/transparencia-senai/estrutura-competencias-e-legislacao/diagrama-de-governanca-do-departamento-regional/>

2.1 RELACIONAMENTO COM ÓRGÃO DE CONTROLE EXTERNO

O SENAI/AP, como entidade jurídica de direito privado, responsável pela gestão de recursos públicos provenientes de contribuições parafiscais, está sujeito à fiscalização dos órgãos de controle externo. É uma obrigação fundamental prestar contas do resultado de suas ações a essas instâncias reguladoras.

Nesse contexto, a Coordenação de Controle e *Compliance*, desempenha um papel crucial como interlocutora nos assuntos relacionados aos Órgãos de Controle Externo; buscando, de forma constante, garantir uma relação próxima e transparente por meio de um canal de comunicação aberto e contínuo. Isso permite uma melhoria dos processos internos e práticas de *Compliance* e Integridade, assegurando o suporte eficaz às demandas recebidas e a transparência em todas as atividades de gestão.

O SENAI/AP se empenha em manter um relacionamento harmonioso com os Órgãos de Controle, comprometendo-se a cumprir integralmente os normativos estabelecidos, atender às demandas e implementar ações para seguir as orientações emanadas por essas instâncias. Seu objetivo primordial é garantir a total conformidade com as recomendações e/ou determinações dos órgãos de controle, assegurando assim a aprovação de todas as Prestações de Contas submetidas.

No período de janeiro a junho 2024, não houve registro de ocorrências por parte dos órgãos de Controle Externo. O SENAI/AP mantém um acompanhamento diligente, estando pronto para atender a quaisquer solicitações de informações que possam surgir.

2.2 PRESTAÇÃO DE CONTAS E RELATÓRIO DE GESTÃO

A prestação de contas do SENAI/AP, atende às determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). No exercício de 2020, o referido tribunal editou a Instrução Normativa n.º 84/2020, estabelecendo novas normas de organização e apresentação das prestações de contas dos responsáveis pela Administração Pública Federal, que foram estendidas aos Serviços Sociais Autônomos pelo Acórdão 2424/2020, que aprovou a Decisão Normativa 187/2020, cujo objetivo é regulamentar o processo de contas do exercício 2020 e anos seguintes.

Com o auxílio do seu Departamento Nacional para o exercício de 2023, foi elaborado pela área de Planejamento e Orçamento, o Relatório de Gestão em formato Relato Integrado, demonstrando as principais ações realizadas pelo SENAI/AP, no estrito cumprimento de sua função institucional.

Em razão da intervenção, a apreciação e aprovação do referido instrumento não foi

realizada pelo Conselho Nacional, que o fez por meio da Resolução n.º 03/2024 do Conselho Nacional do SENAI.

Atendendo às exigências do TCU, o SENAI/AP disponibilizou sua Prestação de Contas em seu sítio eletrônico², na página de nome “Prestação de Contas TCU”, vinculada ao site da Transparência.

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O SENAI/AP realiza suas ações e investimentos em Tecnologia da Informação, a partir do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), o primeiro trimestre de 2024 o foco foi na entrega eficiente de serviços, visando garantir a estabilidade, segurança e eficácia dos sistemas de informação.

No segundo trimestre os esforços se concentraram na melhoria da infraestrutura de Tecnologia da Informação, implementação de novas ferramentas de software. De igual forma, empregou-se esforço na melhoria contínua dos processos a partir de uma plataforma de BPMS, além de reforçar a segurança da informação.

Durante esse último trimestre houve a reestruturação das regras de firewall para acesso dos serviços para o público interno e externo, expansão de sinal *Wi-Fi*, e automatização de processos críticos nas áreas de negócios, conforme detalhado a seguir:

3.1. DESEMPENHO DA INFRAESTRUTURA DE TI

Visando garantir a eficiência e a disponibilidade da infraestrutura de TI, foram estabelecidas as seguintes metas de desempenho:

3.1.1. Disponibilidade de Serviços

Durante o primeiro trimestre, a infraestrutura de TI manteve-se estável e operacional, com uma disponibilidade média de 97,8%, no segundo trimestre, a disponibilidade média dos serviços foi de 95,2%, sendo considerada uma média satisfatória.

3.1.2. Tempo de Resposta da Rede

Essa métrica envolve medir e avaliar o tempo que a rede leva para responder às solicitações, e visa a eficiência das aplicações, a meta proposta pela equipe de T.I para o 2º

² Disponível para consulta em: <https://www.ap.senai.br/portal-tcu/>

trimestre de 2024, foi garantir o tempo de resposta da rede, inferior a 200ms, obtiveram o resultado médio em 77ms.

3.1.3. Percentual de Utilização dos Servidores

Trata-se de um indicador crucial do desempenho e eficiência da infraestrutura de TI, ela reflete o quanto dos recursos de um servidor (CPU, memória, disco, etc.) estão sendo utilizados em comparação com a sua capacidade total. No segundo trimestre, o objetivo foi manter a utilização dos servidores abaixo de 70% de sua capacidade, tendo o resultado médio de 65%.

3.1.4. Tempo de Recuperação de Falhas

O tempo médio de recuperação de falhas no período de abril a junho de 2024, foi de 1,5 horas, superando a meta proposta para o período, que era de até 2 horas.

3.2. GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Gestão de Segurança da Informação é um componente essencial para a proteção dos ativos digitais do SENAI/AP, visando a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e não repúdio das informações críticas. No 1º e 2º trimestre foram implementadas medidas adicionais de segurança, incluindo atualizações de *software*, políticas de acesso e conscientização dos funcionários, vejamos:

3.2.1 Controle de Acesso

Foi adotada medidas mais rígidas de controle de acesso, incluindo a autenticação multifatorial (MFA) para sistemas críticos, além da revisão periódica de permissões de usuários. Isso assegura que apenas indivíduos autorizados possam acessar informações sensíveis, reduzindo o risco de acesso não autorizado. Outra ação importante foi a limitação de permissões global do painel administrativo dos serviços da Microsoft que utilizamos.

3.2.2 Monitoramento e detecção

A implementação de sistemas avançados de monitoramento e detecção de intrusões, possibilitou a visualização de vulnerabilidades e áreas de melhoria, permitindo a implementação de medidas corretivas e preventivas. A reestruturação das políticas do

Antivírus *Endpoint* permitiu a identificação e resposta rápida a atividades suspeitas na rede. Esses sistemas foram configurados para alertar a equipe de segurança sobre possíveis ameaças, permitindo ações proativas para mitigar riscos.

Dentre as ações foi realizada a implementação da ferramenta *Siem XDR Wazuh*, essa que é uma plataforma de monitoramento de segurança de código aberto projetada para ajudar o SENAI/AP a detectar, analisar e responder a ameaças e incidentes de segurança em tempo real.

3.2.3 Educação e Conscientização

Foi realizado ainda uma campanha com os colaboradores do SENAI/AP sobre o tema segurança digital, considerando o aumento das atividades online, é crucial estar ciente das ameaças digitais que podem comprometer nossa segurança e privacidade. A campanha de conscientização objetivou educar, capacitar e proteger a identidade do colaborador, contra ataques cibernéticos, além de apresentar o canal de comunicação para reporte de situações que envolvem esse tema.



Imagem 2: Campanha de Conscientização

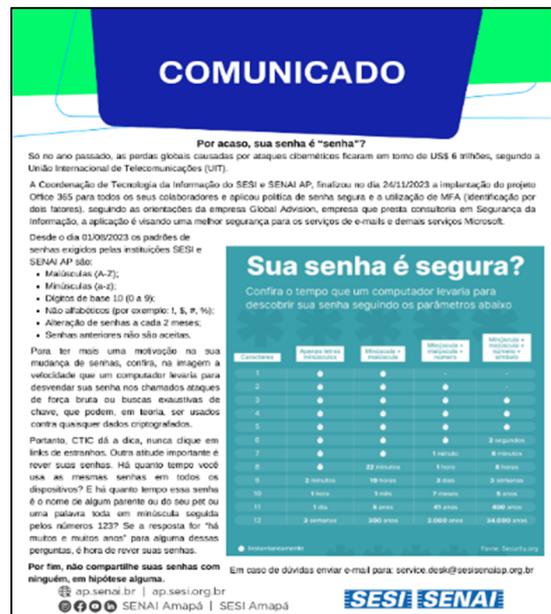


Imagem 3: Campanha de Conscientização

3.3. SUPORTE E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Quanto ao suporte técnico, a equipe prestou assistência contínua aos usuários, garantindo tempestividade de resposta e soluções eficazes para quaisquer problemas relatados. O índice de satisfação do usuário permaneceu alto, com uma média de 79% de *feedback* positivo.

Entre o período de 01/01 a 27/03/2024 houve um total de 196 chamados, já no período

de 03/04 a 28/06/2024 foram 128 chamados no *service desk*.

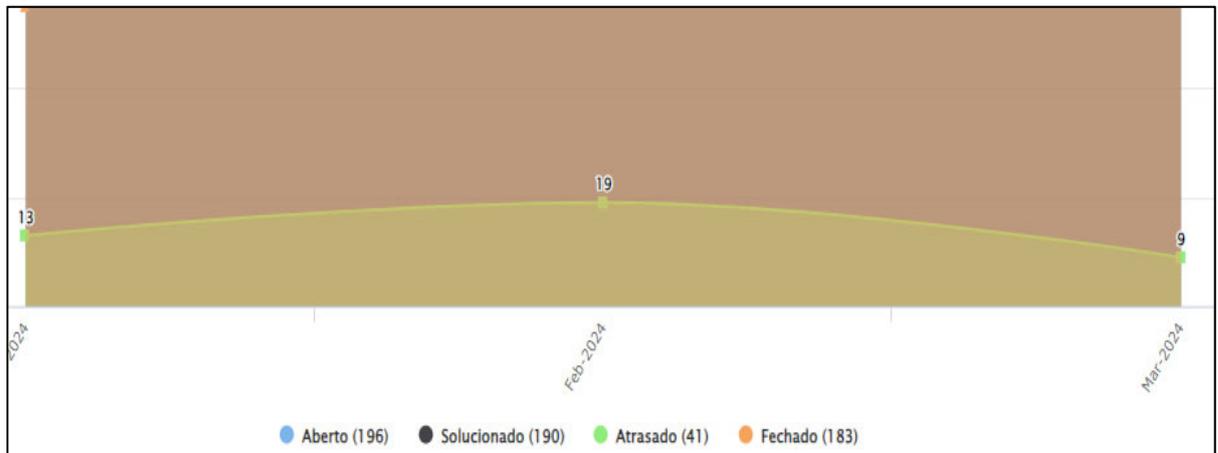


Imagem 04 – Gráfico de chamados abertos pelos usuários 01/01 a 27/03/2024



Imagem 05 – Gráfico de chamados abertos pelos usuários 03/04 a 28/06/2024

Dentre os serviços mais solicitados por parte dos usuários, destacamos os pedidos de verificação de imagens no Circuito Fechado de Televisão, em específico da Escola Visconde de Mauá.

3.4. DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E APLICAÇÕES

Durante o 1º Trimestre, foram desenvolvidas e implementadas diversas melhorias nos sistemas e aplicações existentes, visando aumentar a eficiência operacional e a experiência do usuário.

Novas funcionalidades foram introduzidas para atender às demandas em evolução, dos diversos setores da organização.

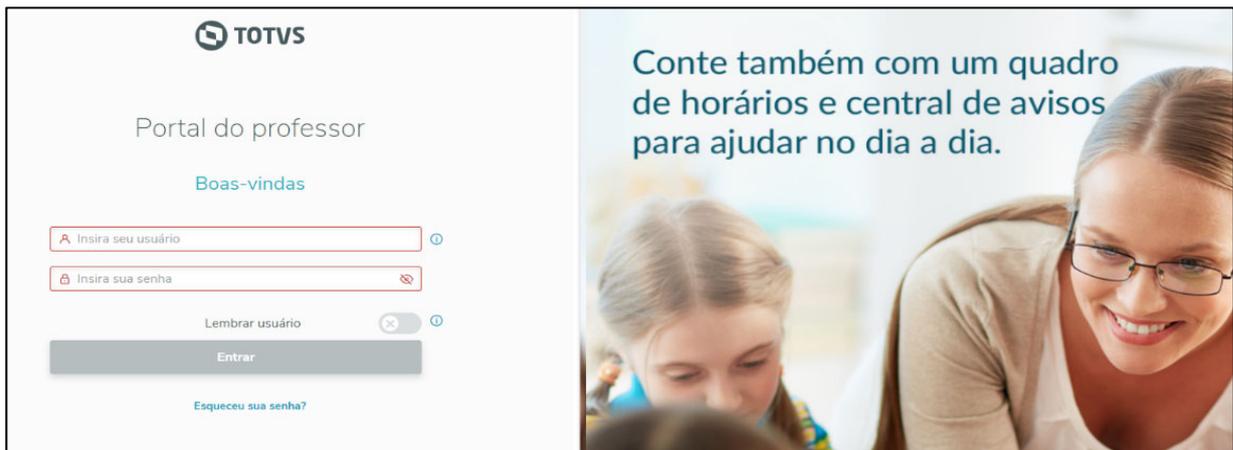


Imagem 06 – Novo portal docente Sesi e SENAI

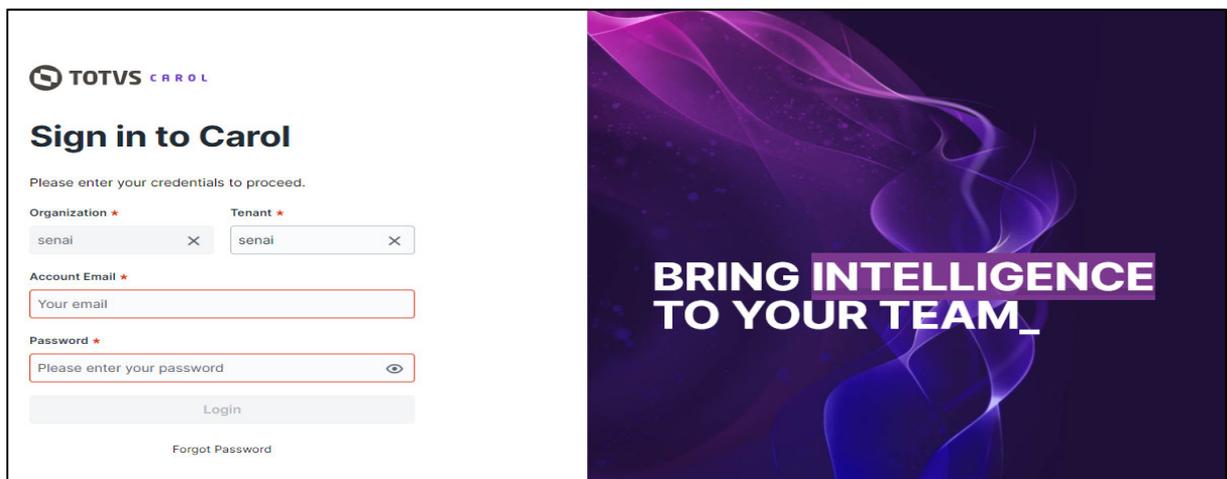


Imagem 07 – Sistema Carol – Evasão de alunos do SENAI

No 2º trimestre houve o lançamento da plataforma *DashView*, utilizada para visualização de indicadores de gestão.

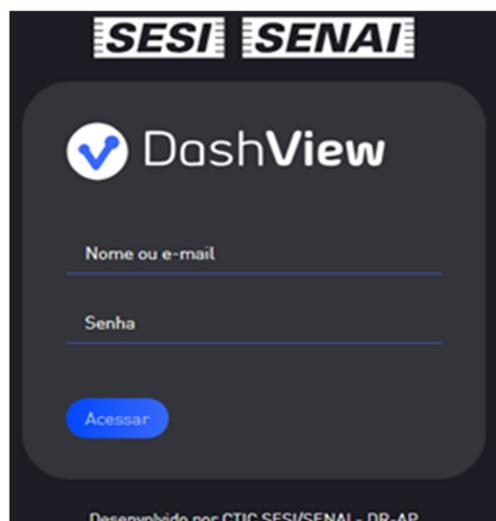


Imagem 08 – Plataforma de visualização de indicadores

3.5. PROCESSOS

O SENAI/AP, comprometido com a excelência operacional e a busca contínua por melhorias que beneficiam nossos clientes internos, externos e parceiros, investe significativamente no mapeamento de processos, uma iniciativa estratégica que visa identificar, analisar e otimizar todos os fluxos de trabalho dentro da organização.

No primeiro e segundo trimestre, a equipe de mapeamento de processos trabalhou para aprimorar nossas operações, impulsionando a eficiência e a excelência em cada etapa do caminho, no que tange a automatização dos processos por áreas. Por meio de uma abordagem metódica e colaborativa, identificamos áreas de melhoria, otimizamos fluxos de trabalho e implementamos soluções inovadoras para atender às demandas nossos clientes internos no SENAI/AP, destacam-se as entregas de:

- Automatização do Processo de Comunicação;
- Automatização do Processo de Termo de Referência;
- Integração SGE e ERP Dynamics;
- Automatização do processo de Elaboração de Aditivos (Contratos de Receitas);
- Melhorias do Processo de Requisição de Suprimentos;
- Melhorias do Processo de Pagamentos Diversos;
- Melhorias do Processo de Requisição de Suprimentos Rateio;
- Automatização do Processo de Demandas do Observatório da Indústria.

Com automatização dos processos listados o SENAI/AP passou a ter ganhos em eficiência, redução de erros, escalabilidade e análise de dados a partir das solicitações via sistema.

3.6. DESAFIOS E OPORTUNIDADES:

Os desafios são contínuos, por este motivo são necessários os investimentos em segurança cibernética e capacitação da equipe para acompanhar as novas tecnologias emergentes. No entanto, esses desafios também representam oportunidades para fortalecer ainda mais a infraestrutura e os serviços de TI da organização.

4. GERENCIAMENTO DE RISCOS

O Gerenciamento de Riscos é uma prática essencial para organizações que buscam operar de forma eficiente e sustentável em um ambiente cada vez mais complexo e dinâmico.

A norma ABNT NBR ISO 31000 define princípios e diretrizes para a implementação de um sistema eficaz de gestão de riscos, proporcionando uma estrutura robusta para identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos que podem afetar a realização dos objetivos organizacionais.

O SENAI-DR/AP, por meio da Coordenação de Controle e *Compliance* - CCON, tem se dedicado a fortalecer a cultura de gestão de riscos, com iniciativas que visam garantir esta prática em todas as operações da instituição. Por este motivo no 1º e 2º Trimestre de 2024 a CCON, com base na avaliação do banco de dados e da matriz de riscos pertinentes ao ciclo 2022 e 2023, identificou a necessidade de atualização dos normativos que balizam o referido processo, implementou ainda a nova plataforma Be Compliance com um módulo dedicado a gestão de riscos e controles, a fim de otimizar a sua execução.

No início do mês de junho, com o advento da nova ferramenta, foi realizada uma abordagem com os gestores e pontos focais, acerca dos conceitos de risco, o panorama atualizado da matriz de risco do SENAI-DR/AP, a metodologia de G.R para o presente ciclo, os objetivos do *Compliance* nesse novo contexto, e ainda sobre as responsabilidades de cada um na execução do processo.



Imagem 9: Apresentação do cronograma de Gestão de Risco Ciclo 2024

5. PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O SENAI/AP, ao longo dos últimos anos, trilha uma jornada rumo à integridade institucional, pautada em seu Programa de *Compliance* e nas diretrizes estabelecidas pela Resolução CN- SENAI 018/2019. Desde a sua concepção até os dias atuais, o compromisso com a conformidade e a transparência é a espinha dorsal das operações desta instituição.

Durante os anos de 2022/2023, uma série de ações informativas foram empreendidas para disseminar o conhecimento sobre as estratégias de governança em conformidade com o Programa de *Compliance*. Foram realizados eventos, além da divulgação de ferramentas e documentos instrutivos, visando garantir que todos os colaboradores compreendessem e adotassem as práticas de conformidade em suas atividades diárias.

Nesse período, foram estabelecidas as bases sólidas do Programa de *Compliance*, priorizando a disseminação do conhecimento e das práticas relacionadas às políticas de conformidade, marcando uma fase crucial, onde o foco foi na implementação efetiva dessas políticas, garantindo que todos os colaboradores compreendessem e adotassem as práticas de conformidade.

Em 2024, o SENAI/AP não apenas busca manter, mas também fortalecer e aprimorar continuamente o Programa de *Compliance*. Novas ideias, ações e inovações estão sendo exploradas para disseminar ainda mais o programa entre os colaboradores e demais partes interessadas, garantindo sua efetividade e relevância contínuas no ambiente organizacional. Com isso, estamos cumprindo com nossas obrigações legais e também construindo um ambiente organizacional ético, sustentável e confiável.

No período de janeiro a junho de 2024, os esforços foram intensificados para a consolidação do Programa de *Compliance* e Gestão de Riscos. Em parceria com o Comitê de Ética, Comissão de LGPD e Ouvidoria, foi elaborado o Plano de Comunicação e Treinamento, para reforçar o conhecimento acerca das ferramentas disponíveis para disseminar temas relacionados ao programa.

Foi implementada um *software* para gestão dos pilares do Programa de *Compliance*, visando a tempestividade e segurança na tomada de decisão, em consonância com as ações de prevenção, detecção e tratamento de inconformidades, no âmbito do SENAI/AP.

A Coordenação de Controle e *Compliance* deu continuidade na divulgação das Pílulas da Integridade, tratando dos seguintes temas: Dia Internacional da Proteção de Dados, Comitê de Ética x Ouvidoria x SAC x CCON, Equidade e Inclusão em homenagem ao mês da mulher, Compromissos Éticos, e Gestão de Riscos.

No mês de maio, em referência ao Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral, a Coordenação de Controle e *Compliance* divulgou aos colaboradores a Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral no ambiente de trabalho, com intuito de levar informações essenciais sobre o assédio moral, seus impactos como preveni-lo, visando o bem-estar e a integridade de todos os colaboradores do SENAI/AP.

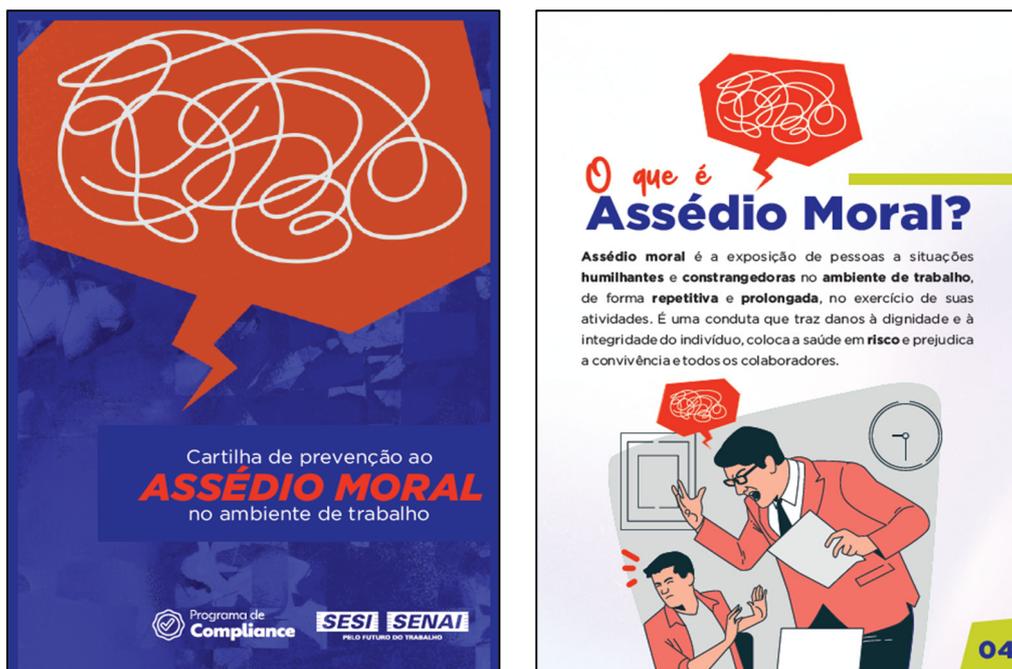


Imagem 10 e 11: Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral

Além disso, a Coordenação de Controle e *Compliance* participou de eventos e encontros relacionados ao fortalecimento do programa. As principais participações foram:

- Jornada Pedagógica do SENAI/AP. Essa participação ofereceu uma oportunidade para divulgar as iniciativas da CCON aos colaboradores da área educacional, além de fornecer um ambiente propício para discussões e debates significativos;
- Durante todo o mês de janeiro e início do mês de fevereiro, a CCON participou semanalmente das Salas Virtuais conduzido pelo Departamento Nacional para tratar sobre a Prestação de Contas do TCU;
- Reunião da Rede Nacional Colaborativa de *Compliance*, sendo fundamental para fomentar a troca de conhecimentos e experiências entre profissionais da área, fortalecendo a colaboração e aprimorando as práticas de integridade em todos os departamentos do país;
- Representação Regional no Fórum de Discussão sobre as ações de monitoramento do Regulamento para Contratação e Alienação – RCA, documento este que baliza todas as contratações do SENAI/AP, sendo foco de discussão as ações práticas de *Compliance* frente ao fluxo das contratações;
- Capacitação e formação do Comitê ESG, a fim de compor a comissão técnica e gestora do Programa ESG, com vistas a subsidiar o relatório de sustentabilidade do SENAI/AP;
- Entrevista no *podcast* Lazulli, promovido por alunos da Escola Visconde de

Mauá, o episódio abordou a temática ESG, com o intuito de promover os conceitos básicos do acrônimo e ainda as iniciativas no âmbito escolar, o *podcast* contou com a participação dos representantes corporativos das Áreas de Orçamento e Planejamento, Infraestrutura e Engenharia, e Controle e *Compliance*.

5.1 PLANO DE COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

A principal finalidade do Plano de Comunicação e Sensibilização é assegurar que os stakeholders ampliem sua compreensão sobre as políticas de *Compliance* e os princípios de integridade, contribuindo para o funcionamento de uma instituição mais íntegra. A implementação deste plano teve início em fevereiro de 2024 e suas ações estão programadas para se estender até dezembro de 2024.

Nesta etapa de comunicação e sensibilização, o plano visa a execução de ações direcionadas para o aprimoramento dos conhecimentos e práticas de *Compliance*, bem como para aprofundar a compreensão das normativas e fortalecer a cultura de integridade que o programa busca instaurar na Instituição. Este processo evoluirá ao longo do ano, adaptando-se às necessidades e desafios que surgirem, visando sempre a excelência no cumprimento das diretrizes éticas e legais.

Durante o 1º Trimestre, a Coordenação de Controle e *Compliance* demonstrou um envolvimento ativo em reuniões e discussões diretas com a Alta Administração e gestores, em resposta às recentes mudanças no setor. Essas mudanças visam uma reestruturação e a definição de novas ações para aprimorar o programa. O papel desempenhado nessas interações foi fundamental para fortalecer o comprometimento e o apoio à iniciativa de *Compliance* da organização.

6. POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E NORMATIVOS

As Políticas, Procedimentos e Normativos desempenham um papel crucial no contexto do controle interno. Sua finalidade é estabelecer as diretrizes operacionais, os processos e as práticas que regem o funcionamento da instituição. Eles são essenciais para promover a consistência, padronização e transparência nas operações, além de assegurar o cumprimento das leis, regulamentos e padrões éticos aplicáveis.

Ao longo deste relatório, examinaremos como o SENAI/AP utiliza esses documentos normativos para aprimorar sua gestão, fortalecer sua cultura organizacional e promover o

alcance de seus objetivos estratégicos. Entender a importância e a função dessas políticas e procedimentos é fundamental para garantir uma governança eficaz e sustentável na instituição.

O SENAI/AP dispõe de uma variedade de documentos normativos destinados a estabelecer as diretrizes operacionais da organização, com o objetivo de aprimorar continuamente sua gestão.

Durante todo o ano de 2023, houve um compromisso constante com o acompanhamento e a aplicação desses documentos, desde a criação até a atualização e revogação de documentos, garantindo sua adequação às necessidades em evolução da Instituição.

Seguindo esses princípios, no 1º Trimestre de 2024, foram mantidas as ações regulares, com foco na implementação de melhorias e na atualização ou criação de políticas, normativos e procedimentos. Algumas das ações realizadas incluem:

- Atualização do Procedimento Operacional Padrão de Transportes;
- Análise do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2024, que é uma ferramenta estratégica de gestão que desempenha um papel fundamental no direcionamento e na organização das atividades relacionadas a TI;
- Criação de Procedimento Operacional Padrão de Acesso e utilização do armazenamento em nuvem, que tem como objetivo orientar os colaboradores sobre a solicitação de acesso e utilização do serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos eletrônicos em nuvem, de forma segura e eficiente, para atividades relacionadas às necessidades de trabalho, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados.

No 2º Trimestre, foi iniciado o ciclo de inventário das Políticas e Procedimentos institucional, a fim de reconhecer, avaliar e atualizar, caso necessário, as normativas que regem os processos corporativos e de negócio.

7. COMPETÊNCIAS E TREINAMENTO

A capacidade de uma empresa em alinhar as habilidades e conhecimentos de seus colaboradores com as demandas do mercado e os objetivos estratégicos da organização é fundamental para garantir sua relevância e sucesso a longo prazo. Nesta seção, exploraremos a importância da comunicação e treinamento, destacando como essas iniciativas podem impulsionar o desempenho individual e coletivo, promover a inovação, fortalecer a cultura organizacional e aumentar a competitividade no mercado.

Ao entender a relevância de desenvolver e aprimorar as competências dos colaboradores

por meio de treinamentos e programas de capacitação é possível se posicionar de forma mais estratégica e adaptável diante das mudanças no cenário econômico, tecnológico e social. Portanto, investir nessas áreas não apenas beneficia os colaboradores individualmente, mas também contribui significativamente para o sucesso e a sustentabilidade do negócio como um todo.

As capacitações promovidas pelo SENAI/AP têm como objetivo estabelecer diretrizes, aprimorar procedimentos e elevar as competências dos colaboradores, visando alinhar seu desenvolvimento com a missão da instituição e atender aos planos de comunicação e treinamento, sendo componentes essenciais do Programa de *Compliance*.

A instituição prioriza o estímulo e o apoio à educação dos colaboradores, reconhecendo que esse investimento é fundamental para alcançar seus objetivos, processos e negócios com maior eficiência e qualidade. Um exemplo significativo desse incentivo é a Universidade Corporativa da Indústria - Unindústria, que oferece uma vasta biblioteca de conhecimentos disponíveis para os membros da instituição.

Além disso, no 1º Trimestre de 2024, a coordenação demonstrou um sólido compromisso com o desenvolvimento e a capacitação de sua equipe, visando fortalecer ainda mais a eficácia de seus processos de monitoramento e conformidade.

Destaca-se nesse início de ano a participação de dois colaboradores da coordenação nos cursos de *Compliance* Anticorrupção e Investigações Internas Corporativas oferecidos pelo Departamento Regional do SENAI/AP. O objetivo desses cursos é aplicar os conhecimentos adquiridos na melhoria contínua dos processos monitorados pela área, além da possibilidade de disseminar o conhecimento adquirido entre os demais colaboradores. Ademais, essa participação é fundamental para garantir que a equipe esteja atualizada com as melhores práticas em *Compliance*.

Durante o 2º Trimestre, em parceria com a Coordenação de Planejamento e Orçamento, Coordenação de Infraestrutura e Engenharia, foi realizado o *Workshop* de alinhamento em ESG (Environmental, Social and Governance) uma abordagem relacionada às práticas ambientais, sociais e de governança do SESI e do SENAI no Amapá. O evento teve como objetivo principal alinhar conceitos, conectar a agenda ESG com as iniciativas das Entidades, além de fomentar a cultura de sustentabilidade, responsabilidade social e boas práticas de governança entre os colaboradores.

Ocorreu ainda, por intermédio da Associação Brasileira de Ouvidores, a formação e certificação em ouvidoria para um colaborador, a fim de apoiar e garantir a perenidade e transparência do processo.