

# RELATÓRIO DE COMPLIANCE

---

4º TRIMESTRE 2021



## *Sumário*

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1</b>  | <b>MENSAGEM DA GERÊNCIA EXECUTIVA JURÍDICA E DE INTEGRIDADE</b> ..... | <b>2</b>  |
| <b>2</b>  | <b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>3</b>  | <b>GOVERNANÇA E CULTURA</b> .....                                     | <b>3</b>  |
| 3.1       | Relacionamento com <i>Órgãos</i> de Controle Externo .....            | 3         |
| 3.2       | Prestação de Contas e Relatório de Gestão .....                       | 4         |
| <b>4</b>  | <b>PROGRAMA DE COMPLIANCE</b> .....                                   | <b>5</b>  |
| <b>5</b>  | <b>COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO</b> .....                    | <b>7</b>  |
| <b>6</b>  | <b>GERENCIAMENTO DE RISCOS</b> .....                                  | <b>9</b>  |
| 6.1       | Modelo de Gestão de Riscos .....                                      | 9         |
| 6.2       | Riscos Mapeados.....  | 11        |
| 6.3       | Oportunidades Identificadas.....                                      | 11        |
| <b>7</b>  | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, POLÍTICAS E NORMAS</b> .....                      | <b>12</b> |
| 7.1       | Código de Conduta.....  | 12        |
| 7.1.1     | Código de Conduta para terceiros.....                                 | 12        |
| 7.2       | Políticas e Normas.....   | 13        |
| <b>8</b>  | <b>COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS</b> .....                               | <b>14</b> |
| <b>9</b>  | <b>CANAIS DE DENÚNCIA E OUVIDORIA</b> .....                           | <b>20</b> |
| <b>10</b> | <b>DUE DILIGENCE DE INTEGRIDADE</b> .....                             | <b>21</b> |
| <b>11</b> | <b>CONTROLES INTERNOS</b> .....                                       | <b>22</b> |
| 11.1      | Auditoria Interna dos Controles.....                                  | 22        |
| <b>12</b> | <b>PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS</b> .....                          | <b>24</b> |

# 1 MENSAGEM DA GERÊNCIA EXECUTIVA JURÍDICA E DE INTEGRIDADE.

O SENAI-ES, assim como as demais entidades da Findes, num cenário de constante aperfeiçoamento de sua governança, evoluem para a estruturação de instâncias operacionais e estratégicas de integridade.

A Gerência Executiva Jurídica e de Integridade, instituída em 2021, apresenta-se como um agente multiplicador de um ambiente eticamente saudável, atuando de maneira multidisciplinar que engloba, a um só tempo, o olhar jurídico, de conformidade normativa, riscos, auditoria, proteção de dados pessoais e demais mecanismos de compliance, de modo a auxiliar diretamente no alcance dos objetivos institucionais, estatutários, legais, orçamentários e estratégicos da organização.

Eis um novo modelo que busca o alcance de um verdadeiro sistema de integridade organizacional no Senai, a promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, detecção e correção de inconformidades, falhas, fraudes, irregularidades, desvios de conduta e demais eventos que possam comprometer o citado alcance dos objetivos.

Sustentadas na liderança e no controle, essas medidas e ações devem ainda estar alinhadas à estratégia da entidade e, principalmente, perpetuarem uma mudança organizacional voltada para a cultura sustentável da integridade institucional, por meio da aplicação efetiva de políticas, diretrizes e códigos de ética e de conduta, bem como do tratamento adequado dos riscos à integridade, para o qual as entidades da Findes voltam-se.

Diante dessa perspectiva, organismos de diferentes esferas e níveis – assim como o SENAI-ES - têm buscado o fortalecimento das instâncias de integridade e a instituição de mecanismos de gerenciamento de riscos, com a finalidade de implementar um modelo de gestão orientado para resultados, que leve em conta as necessidades e expectativas dos seus stakeholders, sem perder a capacidade de lidar com cenários incertos e incidentes que tragam impacto ao atingimento dos seus objetivos organizacionais.

A concepção da integridade está intimamente interligada à de valor do negócio, enquanto mecanismo de promoção direta da qualidade e eficiência das entregas de produtos e serviços que os organismos fazem ao seu público.

Nesse cenário, a instância da integridade, agregando o Programa de Compliance, coloca-se como parte nos processos que visam o alcance de resultados, perquiridos a partir de premissas éticas.

## 2 SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem como objetivo apresentar a estrutura do Programa de Compliance da Findes e de suas entidades, bem como, as ações desenvolvidas pelo Departamento Regional do SENAI-ES que contribuíram para o fortalecimento da Governança Corporativa, Gestão dos Riscos e do Programa de Compliance e Integridade.

O Programa de Compliance da Findes e suas entidades apresenta-se adequado ao cenário mundial e nacional de boas práticas de governança, enquanto mecanismo que afere as atividades que colocam em risco o alcance dos objetivos das entidades.

O SENAI-ES no exercício de 2021, segue realizando importantes ações para monitoramento dos processos institucionais de forma a salvaguardar a entidade de eventuais riscos inerentes ao negócio e na disseminação e promoção de uma cultura ética, íntegra, de conformidade e transparência.

Para fortalecimento da Governança Corporativa e da cultura de compliance o SENAI-ES participa das ações da Rede Colaborativa de Compliance, sob coordenação do Departamento Nacional, que preconiza a criação de um ambiente para o compartilhamento de informações e práticas de compliance.

As informações constantes neste relatório demonstram o compromisso do SENAI-ES, representado por seus dirigentes, com a integridade e transparência.

## 3 GOVERNANÇA E CULTURA

### 3.1 Relacionamento com Órgãos de Controle Externo

O SENAI, criado e vinculado à CNI, para desenvolver e executar programas de educação profissional e contribuir para o desenvolvimento tecnológico da indústria é uma entidade privada, sem fins lucrativos, não integrante da Administração Pública, destinatária, por força de lei, de contribuição compulsória, vertida pelas empresas industriais.

O SENAI está estruturado com um Conselho e um Departamento nacionais, e, em cada Estado, com um órgão regional (composto de Conselho e Departamento). O Departamento Nacional e os órgãos regionais gozam de autonomia na gestão de seus recursos, serviços e administração do seu pessoal.

Em razão da titularidade da contribuição compulsória, cada órgão que compõe a estrutura do SENAI, 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 Recursos Extraordinário (RE) 789874, da relatoria do ministro Teori Zavascki. Nessa linha, importante anotar, que o TCU se posiciona como uma instância externa de apoio a governança do SENAI.

Baseado na premissa que preconiza o fortalecimento da estrutura de controles internos, o SENAI/DN, 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.

O Relacionamento do SENAI-ES com órgãos de controle é feito via Diretoria Regional e Gerência Executiva Jurídica de Integridade. As Gerências de Compliance e Jurídico recebem as demandas e direcionam para áreas onde são realizadas as interfaces, juntada de documentos e elaboração de respostas.

### **3.2 Prestação de Contas e Relatório de Gestão**

A prestação de contas do SENAI atende às determinações do Tribunal de Contas da União (TCU). Para o 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 nº 2424/2020, que aprovou a Decisão Normativa nº 187, cujo objetivo é regulamentar o processo de contas do exercício de 2020 e seguintes.

O Departamento Nacional, de forma que haja coerência, confiabilidade e harmonia sistêmica, elaborou e coordena um plano de ação para orientar os demais órgãos do SENAI no processo de adequação às novas normas do TCU, que vieram a determinar que a prestação de contas seja realizada mediante publicação das informações nos sites oficiais das instituições.

Optou-se pela construção de uma página própria, intitulada "Prestação de Contas TCU", no site de cada órgão do SENAI que presta contas de forma autônoma: Conselho Nacional, Departamento Nacional e Órgãos Regionais.

A construção desses sites para prestação de contas do TCU exigiu, também, que todos os sites da Transparência do Conselho Nacional e dos Departamentos do SENAI fossem aprimorados, de forma que seus sistemas e informações possam, sinergicamente, ser compartilhadas com o site “Prestação de Contas TCU”.

Para atender também a outra exigência do TCU, relativa à Prestação de Contas de 2020, o SENAI/DN coordenou a implantação, em todos os Departamentos Regionais, do Relatório de Gestão em formato de relato integrado. A adoção desse novo modelo foi impulsionada por uma governança com instâncias envolvendo diferentes níveis hierárquicos.

O SENAI-ES, alinhado a essas iniciativas, realizou prontamente as adequações e ajustes necessários para o cumprimento dessas exigências, o que pode ser conferido no portal da transparência (<http://portaltransparencia.senaies.com.br/>).

Para a prestação de contas do exercício de 2021, o TCU confirmou que se mantem válidas, as regras estabelecidas na DN-TCU 187/2020. Nesse sentido, o modelo do Relatório de Gestão 2021 está em avaliação junto a representantes indicados pelas diretorias regionais e nacionais do SENAI. O prazo para a publicação do Relatório de Gestão no Site da Transparência e Prestação de Contas TCU da entidade é até 31 de março de 2022.

Dessa forma, os atos de gestão do SENAI-ES apresentam-se adequados às boas práticas governamentais da transparência, publicidade e integridade.

## **4 PROGRAMA DE COMPLIANCE**

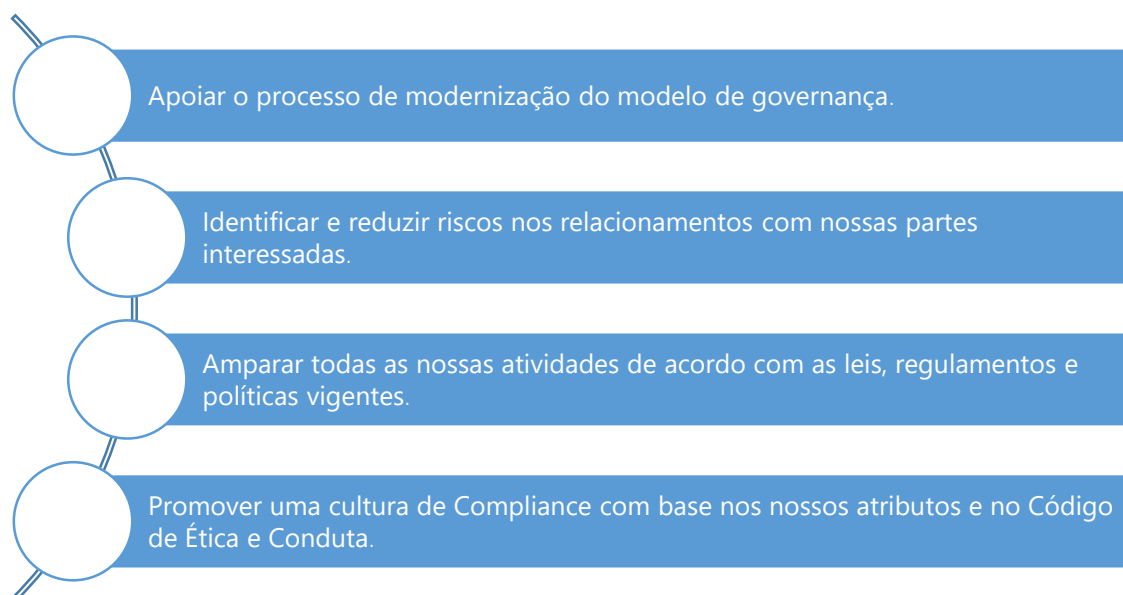
A implantação do Programa de Compliance foi estabelecido como meta ainda em 2017, pela direção da Findes – Federação das Indústrias do Estado do Espírito Santo. No ano de 2018, iniciou-se efetivamente a sua implantação, abrangendo todas entidades da Findes (Findes, Cindes, Sesi, Senai, IEL, Ideies).

Criado para aperfeiçoar os mecanismos de governança das entidades da Findes, o Programa de Compliance apresenta-se de forma sistêmica em toda a Organização, servindo para consolidar uma gestão transparente, na qual todos são ouvidos e os processos de conduta e ética tornam-se mais claros. Ele reúne um conjunto de instâncias de integridade, contando com mecanismos e procedimentos internos de controle detectivo, preventivo e corretivo; aferição de riscos; proteção de dados pessoais; auditoria interna e ouvidoria, que interagem com outros processos transversais da

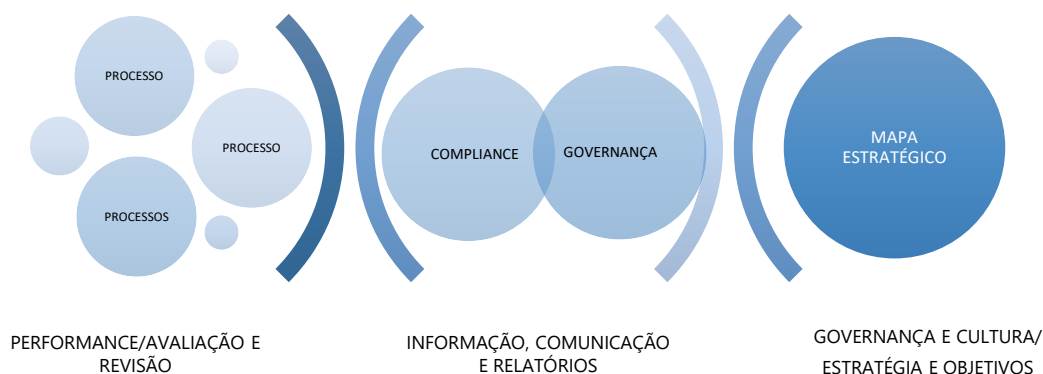
Organização para apoiar as ações de modernização e fortalecimento do modelo de governança corporativa.

A coordenação dessas ações integradas é feita pela Gerência de Compliance, sob a gestão da Gerência Executiva Jurídica e de Integridade, tendo como principal responsabilidade garantir que o Programa seja observado em todas entidades que compõem a Findes, dando o suporte necessário às unidades operacionais e às áreas de negócios para que elas atuem de acordo com as leis e regulamentos e, assim, possam realizar suas atividades em conformidade com o arcabouço normativo, de forma íntegra e ética.

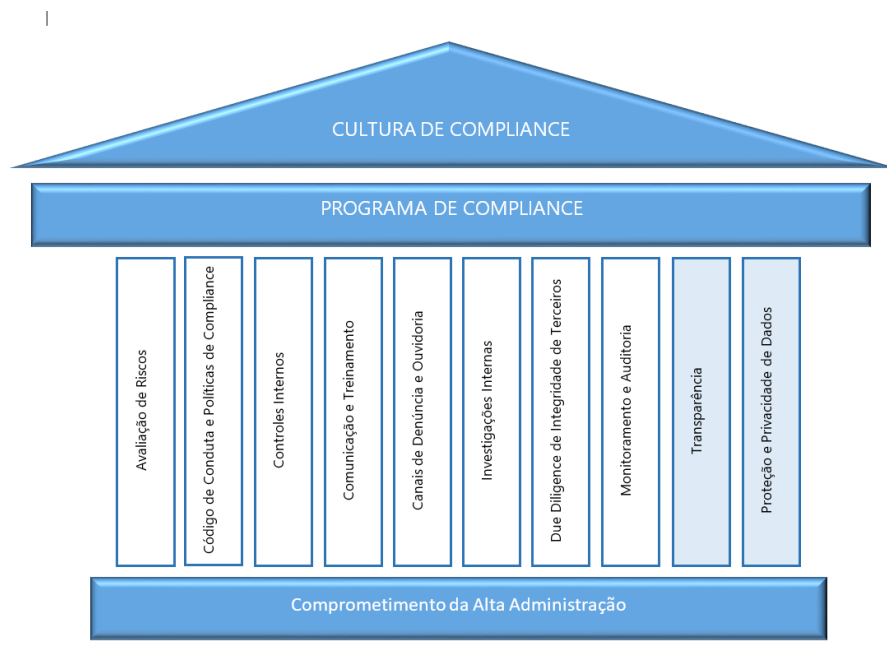
Os principais objetivos do Programa de Compliance são:



A figura abaixo demonstra como o suporte da governança está alinhado ao Programa de Compliance da Findes.



O Programa de Compliance do SENAI-ES está baseado em nove pilares devidamente estruturados, e mais dois em fase de estruturação, que tratam de Transparência e Proteção e Privacidade de dados. A base fundamental desses pilares é o suporte da Alta Administração, devidamente protegida por uma cultura de compliance.



Apesar de pouco tempo, o SENAI-ES já colheu muitos frutos desde a implantação do Programa, e nossos colaboradores estão confiantes de que é possível mudar a cultura organizacional, proporcionando um ambiente confiável, transparente e justo. Muito ainda temos de fazer, pois um programa como esse não termina ao final da sua implementação, ele continua sendo avaliado e melhorado constantemente, promovendo as mudanças de *mindset* necessárias para que a organização esteja protegida de possíveis desvios.

O grande desafio, no entanto, é fazer com que a sociedade e os stakeholders percebam o valor agregado com o compliance. Que os colaboradores, fornecedores e terceirizados adotem uma postura ética dentro e fora da empresa, e que isso possa ser de fato, um incentivador para outras empresas.

## 5 COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Alta Administração está comprometida com o Programa de Compliance. Este compromisso é percebido desde a fundamentação estratégica, que tem como um dos valores o compromisso com a ética e transparência.



Para evidenciar o comprometimento da Alta Administração destaca-se a participação ativa nas ações e treinamento de Compliance junto aos colaboradores e terceiros, bem como a participação da Gerência Executiva Jurídica e de Integridade e a de Compliance nas reuniões estratégicas.

As entidades que compõem a Findes contemplam também, em seus sites institucionais, informações sobre o Programa de Compliance e os documentos relativos ao Programa, reforçando ainda mais o compromisso com uma gestão pautada por preceitos éticos.

**FINDES**

**Compliance**

**PROPÓSITO**  
Transformar vidas e impulsionar negócios para desenvolver o Espírito Santo.

**VALORES**  
Respeitamos as pessoas e realizamos entregas coletivas  
O que fazemos com ética e transparência nos orgulha  
Os desafios nos impulsionam a inovar e evoluir  
Somos sempre o(a) 1.º

**MISSÃO**  
Fornecer à indústria capixaba por meio da integração de suas operações com os stakeholders, promovendo alto nível de comprometimento em um ambiente sustentável.

**VISÃO**  
Ser protagonista na transformação da indústria capixaba, contribuindo para prosperidade da empresa e do meio ambiente até 2030.

**Se você exerce cargo de liderança na Findes, é importante saber:**  
Você possui responsabilidade adicional de entender e transmitir a mensagem deste Código.  
Pratique consistentemente um comportamento ético; lembre-se que suas ações fazem mais alto que suas palavras.

**Por que precisamos de um Código de Ética e Conduta?**  
Sabemos que valores como honestidade, respeito, ética, cidadania, dentro vários outros, são muito pessoais e cada um de nós pensa de uma maneira diferente. Portanto, precisamos conhecer quais são os valores que a nossa instituição valoriza e pratica, para não correremos o risco de agir de maneira contrária ao que se espera em nosso ambiente corporativo.  
Por essa razão, este Código de Ética e Conduta reúne as principais orientações sobre o que esperamos dos colaboradores, clientes, fornecedores, fornecedores e parceiros na condução dos negócios das entidades da Findes no que diz respeito aos padrões éticos de comportamento.

**Saiba mais**  
Estatuto Social e Regulamento Eleitoral  
Política de Confidencialidade  
Clique aqui e confira nosso Código de Ética e Conduta  
Política de Proteção de Dados Pessoais  
Atividades e Demonstrações de Contas da Findes  
Manual de Procedimentos para Eleições Findes 2020  
Código de Conduta para Terceiros  
Política de Comunicação e Relacionamento com Agentes Públicos

No ano de 2021 evidenciamos a participação da alta administração no treinamento interno sobre a LGPD – Semana da LGPD, bem como na apreciação e aprovação de Normas e Políticas emitidas e/ou revisadas.:

Findes promove semana de capacitações internas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

**SEMANA LGPD**  
Lei Geral de Proteção de Dados  
O que é importante, a gente cuida.

**Participe da Semana LGPD e concorra ao sorteio de prêmios!!**

Olá colaborador,

Preparamos uma **semana inteira de capacitação** especialmente para você! Acesse o portal #soufindes e confira a mensagem da nossa **Presidente Cris Samorini** sobre esse tema tão importante!

**Participe dos sorteios. Veja como é fácil!**

1. Acesse o portal #soufindes.
2. Participe do treinamento EaD ou das turmas ao vivo (online)
3. Responda ao Quiz para registrar sua presença e pronto! Já está concorrendo!

Quer **dobrar** suas chances de ganhar? Acesse o portal do **Unidústria** e faça o treinamento **LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados (13/2021)**

Os treinamentos poderão ser realizados até dia 03/09/21 e o sorteio será realizado no dia 05/09/21. Todos os participantes receberão certificado.

**FINDES**

## 6 GERENCIAMENTO DE RISCOS

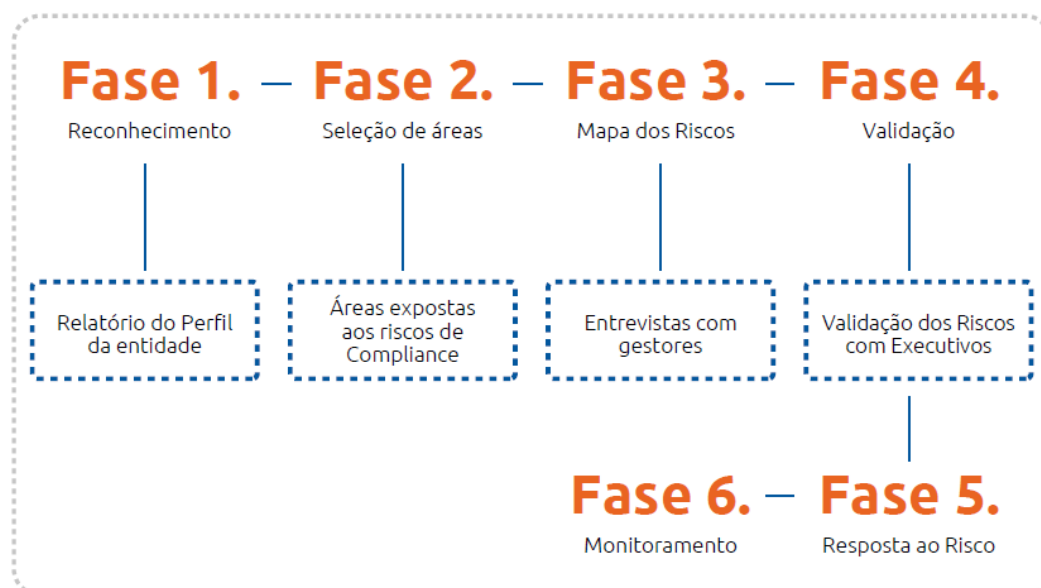
A Gestão de Riscos é um dos pilares de qualquer Programa de Compliance que visa auxiliar as organizações a alcançarem os seus objetivos, de modo a fortalecer o modelo de governança corporativa.

### 6.1 Modelo de Gestão de Riscos

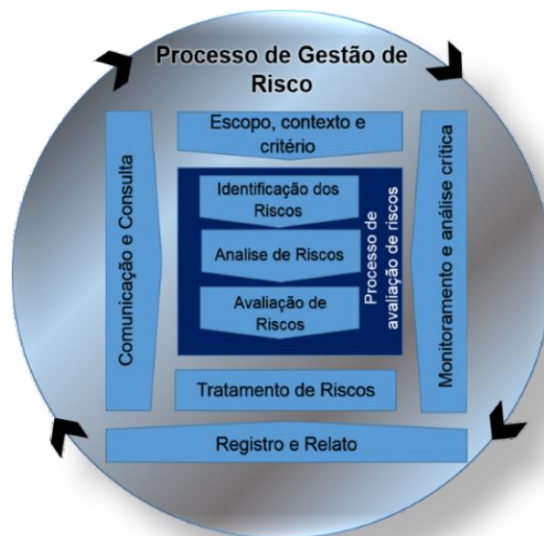
O processo de mapeamento e gerenciamento dos riscos de Compliance faz parte da gestão corporativa e da tomada de decisão gerencial do SENAI-ES. Em 2019, foram realizadas 06 fases da implantação da metodologia baseada nas diretrizes da ISO 31000:2018 e da ISO 19600:2014, e definida na Política de Gestão de Riscos – POL-010.

Na primeira fase foi elaborado um Relatório do Perfil da entidade, identificando os setores de negócio que atua, a estrutura organizacional, a hierarquia Interna, quais são os processos decisórios e principais competências de cada um, entre outras informações relacionadas. Após, foram selecionadas as áreas expostas aos riscos de Compliance, onde por meio de entrevistas aos gestores foram mapeados os riscos e validados com seus respectivos executivos. Como ação mitigadora, as respostas aos riscos foram definidas e passaram a ser monitoradas.

Esse ciclo se repete anualmente, a partir da fase 3, onde são revisitados os mapas e avaliados os riscos residuais e inerentes.

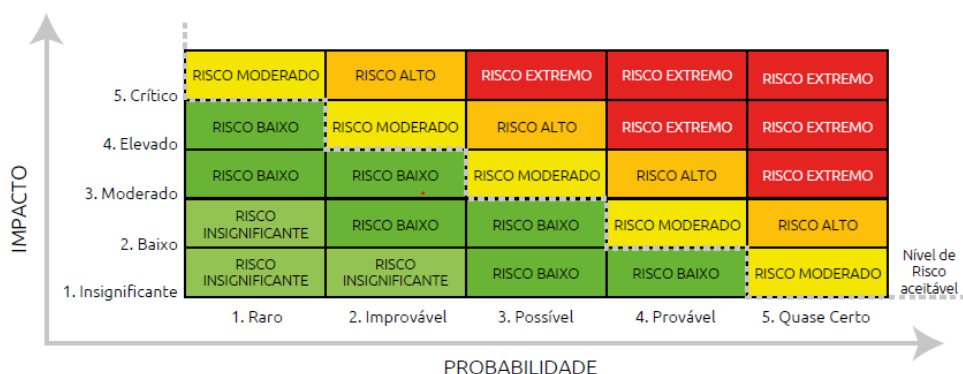


O processo de gestão de riscos adotado pela Findes, segue as diretrizes da ABNT NBR ISO 31000:2018 e envolve a aplicação sistemática de políticas, procedimentos e práticas para comunicação e consulta, estabelecimento do contexto e escopo e avaliação, tratamento, monitoramento, análise crítica, registro e relato de riscos, representado na figura a seguir:



Processo de Gestão de Riscos Corporativos (Fonte: ABNT:ISO 31000:2018)

Os eventos de riscos podem ser classificados em 5 níveis de acordo com a probabilidade e o impacto definidos na análise do risco que resulta em uma Matriz de Riscos, onde são priorizados os riscos:



Matriz de Riscos

Os riscos priorizados foram definidos por cada executivo em conjunto com os gestores das áreas. Este consenso é imprescindível para o sucesso da metodologia, pois impacta diretamente no tratamento dos riscos, que poderá envolver investimentos ou até mesmo descontinuidade de uma atividade.

O nível de risco aceitável, definido pelo SENAI-ES são aqueles classificados como “insignificante” e “baixo”, os riscos acima destes níveis devem ser priorizados na promoção de ações mitigatórias, ou até mesmo, outros tratamentos pertinentes, quando não for possível reduzi-los, no entanto, a resposta ao risco e a promoção destas ações mitigatórias irão depender da tolerância ao risco, ou seja, dependendo da situação de risco a entidade pode optar por aceitar o risco.

## 6.2 Riscos Mapeados

Em 2020 foram tratados e monitorados os principais riscos associados aos processos estratégicos e operacionais do SENAI-ES, os quais destacamos:

| Macroprocesso                 | Riscos Associados   | Probabilidade de Ocorrência | Impacto  | Ações mitigatórias   |
|-------------------------------|---|-----------------------------|----------|--|
| Educação                      | Falsificação de certificado escolar   | Possível                    | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar o Projeto Secretaria Acadêmica Digital, que permitirá a emissão dos certificados e diplomas através do sistema</li> <li>• Implantar a assinatura digital (padrão ICP-Brasil) nos certificados.</li> </ul>                   |
| Educação                      | Deficiência na manutenção preventiva e periódica nas máquinas e equipamentos utilizados nos cursos.   | Provável                    | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer um plano de manutenção preventiva e periódica dos equipamentos;</li> <li>• Estabelecer a montagem de uma célula de manutenção.</li> </ul>   |
| Educação                      | Não adequação ou deficiência na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados  | Possível                    | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequar as Entidades de acordo com os princípios da LGPD, contratando um especialista para estar à frente do projeto.</li> </ul>  |
| Suprimentos e Serviços Gerais | Aquisições dispersas nas Unidades, levando a multiplicidade de esforços para realizar contratações semelhantes. Ausência de planejamento das demandas das contratações.   | Quase Certo                 | Moderado | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar o planejamento de demandas através de análise de requisições com mesmos itens em diferentes unidades e analisar as aquisições via saldo de seguimento com itens repetitivos.</li> </ul>                                      |
| Tecnologia da Informação      | A ausência de processos para realizar o gerenciamento de contratos dos serviços de TI pode levar à perda de prazos de renovação contratual, causando a suspensão do fornecimento de serviços e cancelamento de projetos | Possível                    | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar processo para gerenciamento de contratos.</li> </ul>  |
| Estratégia e Projetos         | Uso inadequado de informação estratégica (manipulação e/ou divulgação de informação estratégica).   | Possível                    | Elevado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar acesso ao Sistema de Gestão e Projetos.</li> <li>• Reforçar comunicação sobre uso criterioso da informação estratégica</li> <li>• Zelar pela qualidade e periodicidade da informação divulgada no site da Findes</li> </ul> |

## 6.3 Oportunidades Identificadas

Oportunidades de melhoria identificadas que potencializam a capacidade do SENAI em atingir seus objetivos estratégicos:

| Risco associado  | Oportunidade identificada   | Ações adotadas   |
|--|---|--|
| Inadequação do termo de referência de contratação com relação a solução contratada                                   | Criar cartilha de contratações, com termo de referência modelo e check list para elaboração do termo e aplicar treinamento. | Criada cartilha de contratações, termo de referência modelo e check list modelo e disponibilizados na intranet e aplicado treinamento.<br>Foi criado um controle de checagem e validação do termo de referência. |
| Deficiência no processo de acompanhamento da execução das metas.   | Desenvolvimento e publicação do Painel de Gestão, com relatórios em BI dos principais itens de interesse executivos         | Desenvolvimento e publicação do Painel de Gestão, com relatórios em BI dos principais itens de interesse executivos  |
| Deficiência na capacitação e treinamentos de novos colaboradores e de colaboradores já existentes devido a pandemia. | Utilizar as plataformas digitais para aplicar treinamentos.   | Utilização de plataformas digitais para aplicação de treinamentos.   |
| Canal de denúncia ineficiente, inoperante ou desacreditado   | Terceirização do canal da Ouvidoria   | Terceirizar o Canal de Ouvidoria; com o acompanhamento interno das ações de tratamento.  |
| Falha na gestão de riscos, devido ao controle manual.  | Realizar a gestão de Riscos por meio de um software de GRC  | Implantar o sistema informatizado para Gestão de Riscos e Compliance   |
| Não adequação ou Deficiência na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018                               | Revisão e adequação dos processos de modo maximizar a segurança da informação   | Contratação de profissional para realizar a adequação dos processos.   |

## 7 CÓDIGO DE ÉTICA, POLÍTICAS E NORMAS

### 7.1 Código de Conduta

O Código de Ética e Conduta das entidades da Findes reúne as principais orientações sobre o que esperamos de nossos colaboradores, diretores, conselheiros, fornecedores e parceiros na condução dos negócios das entidades da Findes no que diz respeito aos padrões éticos de comportamento.

O Código de Ética e Conduta foi atualizado em 2020, a divulgação foi feita por meio de uma série de comunicados que focavam tópicos abordados no normativo e foi feito o lançamento juntamente com a nova página do compliance no site da findes que apresenta o Código de Ética e Conduta em uma versão interativa.

#### 7.1.1 Código de Conduta para terceiros

A Findes e suas entidades comprometidas com a integridade corporativa e com a disseminação de princípios éticos em toda a sua cadeia de valor instituiu o Código de Conduta para Terceiros.

O Código de Conduta para Terceiros tem a finalidade de estabelecer os compromissos dos terceiros que se relacionem com as entidades da Findes, de modo a possibilitar que

estes conheçam e compartilhem os valores e padrões éticos corporativos que praticamos.

## 7.2 Políticas e Normas

A Findes possui um conjunto de normas e políticas padronizadas e divulgadas com o objetivo de estabelecer diretrizes e critérios que orientam a conduta dos colaboradores de suas entidades. Cabe ao Conselho de Administração da Findes a aprovação das Normas e Políticas Corporativas, e quando pertinente também são submetidas para aprovação do Conselho do SENAI. Todas as Políticas e normas são divulgadas em canal interno. As auditorias internas que são realizadas periodicamente atestam o cumprimento das Políticas e Normas (conformidade normativa).

Além do Código de Ética e Conduta, a Findes dispõe dos seguintes normativos que ajudam a conduzir a gestão de compliance e se estendem às demais entidades como SENAI:

| <b>CÓDIGO</b>       | <b>TÍTULO</b>  |
|---------------------|--|
| <b>POLÍTICA-001</b> | Política de Alçadas  |
| <b>POLÍTICA-002</b> | Progressão de Carreira, Recrutamento Interno, Transferências e Substituições Temporárias |
| <b>POLÍTICA-003</b> | Política de Conflito de Interesses   |
| <b>POLÍTICA-004</b> | Política de Transportes  |
| <b>POLÍTICA-005</b> | Política de Segurança da Informação  |
| <b>POLÍTICA-006</b> | Política de Patrocínios SESI e SENAI ES  |
| <b>POLÍTICA-007</b> | Política Comercial SESI e SENAI ES   |
| <b>POLÍTICA-008</b> | Política de Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares                              |
| <b>POLÍTICA-009</b> | Política de Divulgação das Informações   |
| <b>POLÍTICA-010</b> | Política de Gestão de Riscos   |
| <b>POLÍTICA-011</b> | Política de Due Diligence de Integridade (DDI) para relacionamento com terceiros         |
| <b>POLÍTICA-012</b> | Política Anticorrupção e relacionamento com agentes públicos                             |
| <b>POLÍTICA-013</b> | Política de Provisionamento de ações Judiciais   |
| <b>NORMA-003</b>    | Aquisição de Bens e Serviços   |
| <b>NORMA-004</b>    | Processo de Pagamento  |
| <b>NORMA-005</b>    | Gestão de Fundo Rotativo e Adiantamento Despesas   |
| <b>NORMA-007</b>    | Gestão de Bens Patrimoniais  |
| <b>NORMA-008</b>    | Gestão de Viagens  |
| <b>NORMA-009</b>    | Recrutamento, Seleção e Admissão de Pessoal  |
| <b>NORMA-010</b>    | Auditoria interna  |
| <b>NORMA-015</b>    | Registro e Controle de Frequência  |
| <b>NORMA-020</b>    | Benefícios   |
| <b>NORMA-021</b>    | Orçamento Sistema Findes   |
| <b>NORMA-025</b>    | Uso dos Recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação                               |
| <b>NORMA-027</b>    | Tributação na Contratação de Serviços  |
| <b>NORMA-030</b>    | Treinamento e Desenvolvimento  |
| <b>NORMA-033</b>    | Gestão de Contratos de Aquisição de Materiais e Serviços                                 |
| <b>NORMA-034</b>    | Investimento em Edificações e Melhorias de Bens  |
| <b>NORMA-037</b>    | Gestão de Documentos   |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>NORMA-038</b> | Gestão Estratégica de Comunicação Integrada                             |
| <b>NORMA-040</b> | Procedimentos de Investigação Interna                                   |
| <b>NORMA-041</b> | Norma de Parcerias Institucionais                                       |
| <b>NORMA-042</b> | Processo de Compra direta de mídia                                      |
| <b>NORMA-043</b> | Uso de bens e espaços das entidades da Findes                           |
| <b>NORMA-044</b> | Diretrizes para Prospecção e Gestão de Recursos de Defesa de Interesses |

No ano de 2021 foram aprovadas as revisões dos normativos:

- ❖ POL-FINDES-002 - Progressão de Carreira, Recrutamento Interno, Transferências e Substituições Temporárias
- ❖ POL-FINDES-003 - Política de Conflito de interesses.
- ❖ POLÍTICA-004 – Política de Transportes
- ❖ POL-FINDES-005 - Política de Segurança da Informação
- ❖ NOR-FINDES-005 - Gestão de Fundo Rotativo e Adiantamento de Despesa
- ❖ NOR-FINDES-007-Gestão de Bens Patrimoniais e a revisão
- ❖ NOR-FINDES-010 – Auditoria Interna
- ❖ NOR-FINDES-015 – Registro e Controle de Frequência.
- ❖ NOR-FINDES-020 – Benefícios.
- ❖ NOR-FINDES-021 - Orçamento Sistema Findes
- ❖ NOR-FINDES-025 – Uso dos Recursos da Informação no Ambiente da Rede Corporativa
- ❖ NOR-FINDES-042 – Processo de Compra Direta de Mídia

Foram também emitidos os seguintes normativos:

- ❖ NOR-FINDES-042 – Processo de Compra Direta de Mídia.
- ❖ NOR-FINDES-043 - Uso de bens e espaços das entidades da Findes
- ❖ NOR-FINDES-044 - Diretrizes para Prospecção e Gestão de Recursos de Defesa de Interesses.

## 8 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS

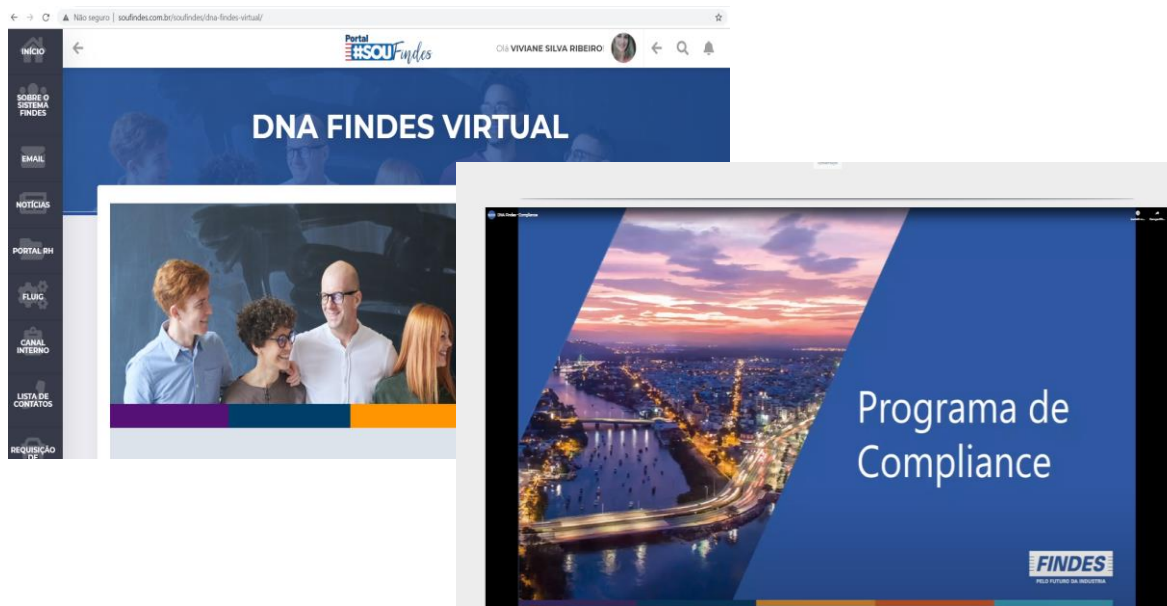
Os novos colaboradores da Findes e entidades, quando da sua contratação, participam do DNA Findes, um programa de integração de novos empregados que baliza vários conhecimentos sobre as entidades da Findes e assuntos mais relevantes para início no ambiente de trabalho, sendo o Programa de Compliance um dos assuntos.

A Gerência de Compliance também realiza diversos comunicados e treinamentos sobre o Programa de Compliance, Código de ética, Ouvidoria, Normas e Políticas entre outros temas sobre o assunto, com o objetivo de promover a cultura de Compliance.

As ações contínuas de treinamento e comunicação além de auxiliar na promoção da cultura de Compliance, envolvem também treinamentos de qualificação e melhoria da capacidade técnica da equipe.

Dentre as ações de comunicação e treinamentos realizados no ano de 2021 destacamos:

- ❖ Integração do SENAI ES com a Rede Colaborativa de Compliance do Sistema Indústria que preconiza o compartilhamento de informações e práticas de compliance e integridade sob a coordenação do Departamento Nacional, com a participação do Regional.
- ❖ Em conformidade com a agenda da Rede Colaborativa exercício 2021, o SENAI ES participou ativamente de fóruns para debates e consultas de temas relativos ao Compliance e Integridade, disseminação de boas práticas de governança e controles internos, bem como treinamentos específicos afetos ao tema.
- ❖ Qualificação em Gestão de Risco – ISO 31000:2018
- ❖ DNA Findes – Treinamento de integração de novos colaboradores





- ❖ Minuto Compliance – Comunicado periódico onde são abordados temas relacionados a normativos, ética e condutas esperadas

**Boa convivência no ambiente de trabalho**

Todos somos diferentes, e essa diferença é o que nos torna únicos. Valorizamos a diversidade nas relações de trabalho. Seja sempre respeitoso, cordial e justo, independentemente do cargo ou função que ocupe.

*Código de Ética e Conduta - FINDES*

**Movimentação por mérito**

**Você sabia:**  
Que a movimentação por mérito é o crescimento horizontal, sem alteração de cargo, decorrente de seu desempenho, com nota "Atende" ou acima no AVANCE - Programa de Gestão de Desempenho. A progressão ocorre na mesma faixa salarial e utiliza como base o resultado anual do AVANCE - Programa de Gestão de Desempenho, dentre outros critérios.

POI-FINDES-002 – Progressão de Carreira, Recrutamento Interno, Transferências e Substituições temporárias.

**Bens Patrimoniais**

**Importante saber:**  
O colaborador ao assumir cargo deve promover a declaração da existência dos bens patrimoniais sob sua responsabilidade, formalizando o recebimento da carga patrimonial, por meio da transferência eletrônica, através do sistema de gestão patrimonial, e posterior impressão do termo de responsabilidade dentro do prazo de 10 (dez) dias, imediatamente após a realização do inventário, sob pena de responder pela responsabilidade da mesma em caso de furto ou extravio.

**Cumprimento das Normas e Políticas Internas**

**Fique ligado:**  
Todos nós devemos entender e respeitar as normas internas das entidades da Findes, inclusive este Código, assim como as leis e regulamentos aplicáveis, pois eles são descritos de forma a proporcionar a melhor orientação de como proceder em cada processo.

Fonte: Código de Ética e Conduta.

**Auditoria Interna**

**Você sabia:**  
Que a Auditoria Interna é uma atividade independente e objetiva, de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Ela auxilia a organização a realizar seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, de controles internos, de integridade e de governança.

NOR -FINDES-010 – Auditoria Interna

**Inspeção do Veículo**

**Importante saber:**  
É de responsabilidade do usuário/condutor, inspecionar o veículo antes do uso, efetuando procedimentos básicos de inspeção. Deverá também relatar no checklist disponibilizado no interior de cada veículo qualquer anomalia ou condição insegura.

- ❖ Matéria publicada na intranet e no site da Findes sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

📄 Findes Inform@: Fique por dentro das notícias da Findes

**Findes inform@**  
Informativo semanal da Findes

**LGPD**  
Lei Geral de Proteção de Dados

Saiba o que é e como vai impactar a sua vida.

**Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): entenda o que é a Lei e como ela pode impactar a sua empresa**

Atenta à legislação, a Findes e suas entidades, a partir do Projeto de Adequação de LGPD, busca garantir a transparência e regulamentação no tratamento dos dados pessoais. Confira a cartilha elaborada pela CNI com orientações.

**Saiba mais**

❖ **Semana da LGPD**

- ✓ Semana de capacitação interna sobre a LGPD – Lei Geral de proteção de dados.



- ✓ Trilha de conhecimento sobre a LGPD, com mensagem e apoio da Presidente da Findes e do Diretor da ANPD, vídeos de treinamento, Guia orientativo, Quiz para testar os conhecimentos e uma FAQ com perguntas e respostas disponível em portal interno e no site da Findes para o público externo.

✓ **Matéria de divulgação no site**

**FINDES PROMOVE SEMANA DE CAPACITAÇÕES INTERNAS SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**



“Vivemos em um mundo em que os dados são fundamentais. Com eles é possível saber até mesmo a sua cor favorita. Por isso, precisamos tratar a informação como assunto sério.”

Comprometida com os direitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Federação das Indústrias do Estado do Espírito Santo (FinDES) promove, entre os dias 30 de agosto e 03 de setembro, uma semana abrangente de capacitações sobre a LGPD para o público interno. Afinal, acreditamos que a privacidade é algo que deve ser preservado para garantir os direitos fundamentais dos indivíduos.

Os colaboradores da FinDES e suas entidades (Credex, Sesi, Sencs, IEL e Seneas) são convidados a participar de treinamentos on-line sobre os principais conceitos, os papéis e entender quais são os impactos da LGPD no nosso dia a dia. O objetivo também é orientar e conscientizar sobre as melhores formas de prevenção de violação da privacidade e de falhas em processos.

A presidente da FinDES, Ciro Samonini, salienta que precisamos estar atentos ao uso das informações e garantir os seus direitos fundamentais.

“A FinDES acredita que a conscientização é a melhor forma de garantir a proteção da privacidade e evitar falhas em processos. Por isso, criamos um comitê de privacidade de dados e nomeamos um encarregado de dados pessoais, chamado de DPO. Ambos têm papéis importantes na criação da cultura de proteção de dados dentro da FinDES”, disse.

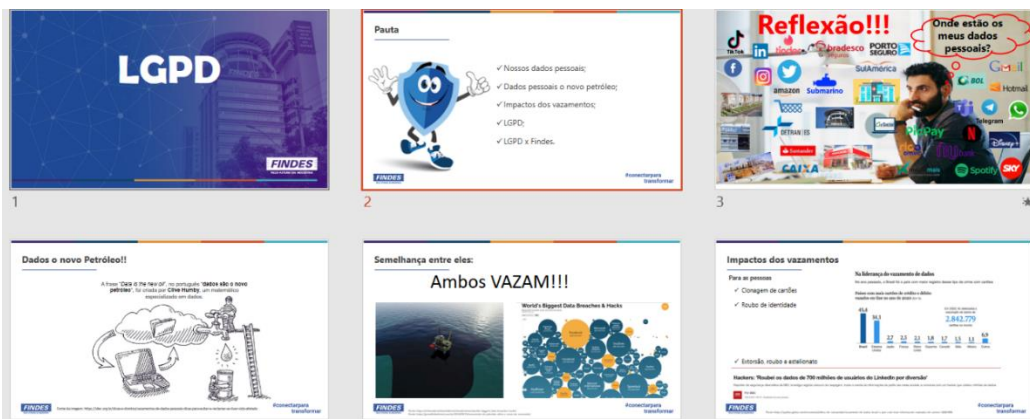
**Tilhão de conhecimento LGPD**

É sempre bom lembrar que cabe a todos nós, colaboradores, zelar pela segurança e pela privacidade de nossos clientes. Por isso, neste mês, iniciamos uma Campanha Integrada de Conscientização e Capacitação da LGPD com ampla divulgação para o público interno e externo das ações realizadas pela FinDES e Entidades.

Todos os colaboradores são convidados a participar do **Tilhão de Conhecimento on-line sobre a LGPD** na **FinDes-Ins-FinDes**, além de capacitações em formato de videocurso com os pontos focais das áreas de negócios. Para incentivar a participação do público interno, também temos o sorteio de brindes para quem responder ao quiz da Semana LGPD.

Segundo a gerente Jurídica e de Integridade, Mariana Correia, a Semana LGPD foi pensada, justamente, para deixar todos os colaboradores habilitados a reconhecer o que são dados pessoais e como devemos protegê-los.

❖ **Workshop sobre LGPD para as áreas:**



❖ **Comunicado – Dia Internacional de combate à corrupção:**



**A CORRUPÇÃO É O VÍRUS MAIS PERIGOSO DO MUNDO**

Não lave suas mãos diante desse mal. A consciência coletiva é o melhor remédio para a cura. Diga não aos atos de corrupção!

09/12 - Dia Internacional de Combate à Corrupção.

**FINDES**

## ❖ Orientação sobre o envio e o recebimento de brindes no natal:

**JUNTOS  
TRANSFORMAMOS  
VIDAS**

**Orientações de Compliance para o natal**

Caro Colaborador,

As festas natalinas estão se aproximando e, neste momento, devemos reiterar o nosso compromisso com a ética e a transparência, uma vez que é papel desta Federação das Indústrias difundir o que se faz de melhor em termos de práticas empresariais e profissionais.

Temos ciência da tradição de algumas empresas, com as quais nos relacionamos, de enviar presentes pessoais, cestas natalinas ou ainda convites para programas de entretenimento aos nossos conselheiros, diretores e colaboradores, como forma de registrar e confirmar nosso bom relacionamento profissional.

Sabemos da boa intenção deste gesto, porém a fim de evitarmos potenciais conflitos de interesse que possam afetar a reputação de empresas ou indivíduos, vimos orientar aos colaboradores que não aceitem tais presentes.

O recebimento de brindes e presentes devem ser evitados, exceto quando configurarem materiais promocionais, por exemplo agendas, canetas e chaveiros. Fora estas hipóteses, excepcionalmente, poderão ser aceitos brindes ou presentes que não ultrapassem o valor de R\$ 150,00 desde que devidamente declarado em termo próprio à Unidade de Compliance.

Esperamos que compreendam que, mais do que presentes, é a presença e apoio no dia a dia que conta para nós.

Desde já agradecemos a sua atenção e compreensão com essa iniciativa.

Atenciosamente,

Gerência Executiva Jurídica e de Integridade  
Fines - Federação das Indústrias do Espírito Santo

**FINDES**  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

**JUNTOS  
TRANSFORMAMOS  
VIDAS**

**Orientações de Compliance para o natal**

Caro parceiro de negócios,

As festas natalinas estão se aproximando e, com essa data tão importante, cresce o desejo de compartilhar com os outros a enorme gratidão que sentimos por tudo de bom que nos ocorreu durante o ano. Não é mesmo?

É também neste momento que devemos reiterar o nosso compromisso com a ética e a transparência, uma vez que é papel desta Federação das Indústrias difundir o que se faz de melhor em termos de práticas empresariais e profissionais.

Temos ciência da tradição de algumas empresas, com as quais nos relacionamos, de enviar presentes pessoais, cestas natalinas, brindes institucionais ou ainda convites para programas de entretenimento aos nossos conselheiros, diretores e colaboradores, como forma de registrar e confirmar nosso bom relacionamento profissional.

Sabemos da boa intenção deste gesto, porém a fim de evitarmos potenciais conflitos de interesse que possam afetar a reputação de empresas ou indivíduos, vimos solicitar que seja evitado o envio de presentes.

Apreciamos de coração o seu companheirismo e parceria de negócios neste ano que se finaliza. Esperamos que compreendam que, mais do que presentes, é a sua presença e apoio no dia a dia que realmente conta para nós.

Desde já agradecemos a sua atenção e compreensão com essa iniciativa.

Atenciosamente,

Gerência Executiva Jurídica e de Integridade  
Fines - Federação das Indústrias do Espírito Santo

**FINDES**  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

## ❖ Monitoramento das situações de potenciais conflito de interesses:

### Comunicado Conflito de Interesses - Monitoramento

Compliance <compliance@findes.org.br>  
Sex, 10/12/2021 09:45

Segurança da Informação - Classificação do conteúdo:  
( ) Confidencial (x) Interno ( ) Público

### Comunicado Conflito de Interesse

Acreditamos que a transparência é fundamental em qualquer tipo de relação, por este motivo a FINDES estabeleceu em seus relacionamentos, uma Política de Conflito de Interesses (POL-003), em consonância com o seu Código de Ética, de modo a orientar, gerenciar, tratar ou evitar qualquer tipo de situação que possa configurar Conflito de Interesse.

No âmbito corporativo, o conflito de interesse se configura quando o interesse de um colaborador se sobrepõe aos objetivos e interesses da empresa, produzindo um benefício para o próprio colaborador.

Comunicamos que o monitoramento das possíveis situações de conflitos de interesse é realizado constantemente. Neste ciclo **não identificamos nenhum conflito de interesses** nas suas respostas enviadas, mas é importante lembrar que, havendo qualquer mudança e, se acaso você deixou de informar ou esqueceu de fornecer alguma informação, ela deve ser reportada ao Compliance para a atualização dos dados.

Neste contexto, agradecemos e informamos que a resposta à Declaração de Conflitos de Interesses apresentada por todos é de suma importância para que qualquer situação conflitante seja tratada da forma correta, com transparência e ética.

Para saber mais acesse a Política na íntegra no Portal #SouFines. Clique aqui e confira.

"O que fazemos com ética e transparência nos orgulha".

Atenciosamente,

**Unidade de Compliance**  
compliance@findes.org.br  
27 - 3334-5782/5793

## 9 CANAIS DE DENÚNCIA E OUVIDORIA

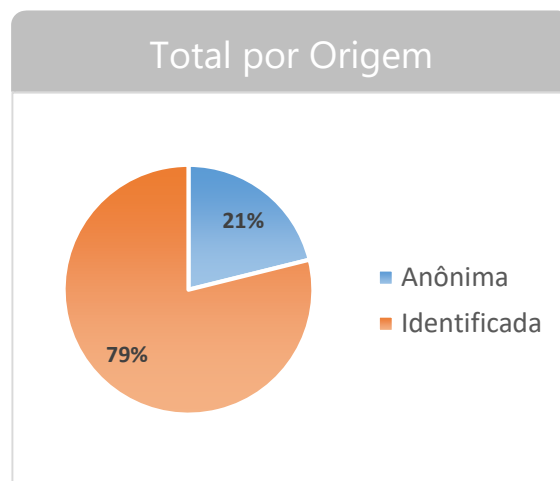
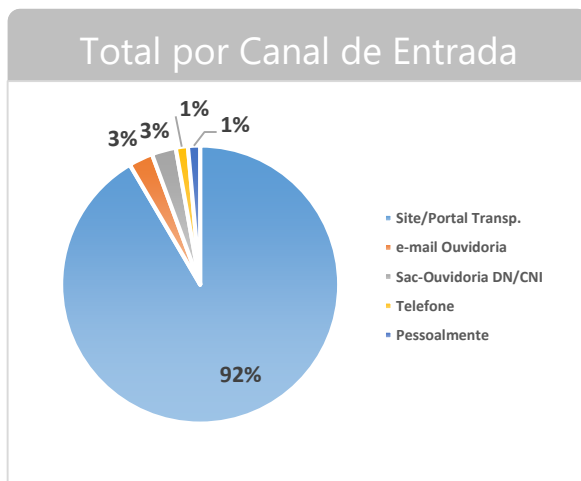
A Ouvidoria faz parte da Gerência de Compliance da Findes e Entidades e assessora diretamente o Comitê de Ética.

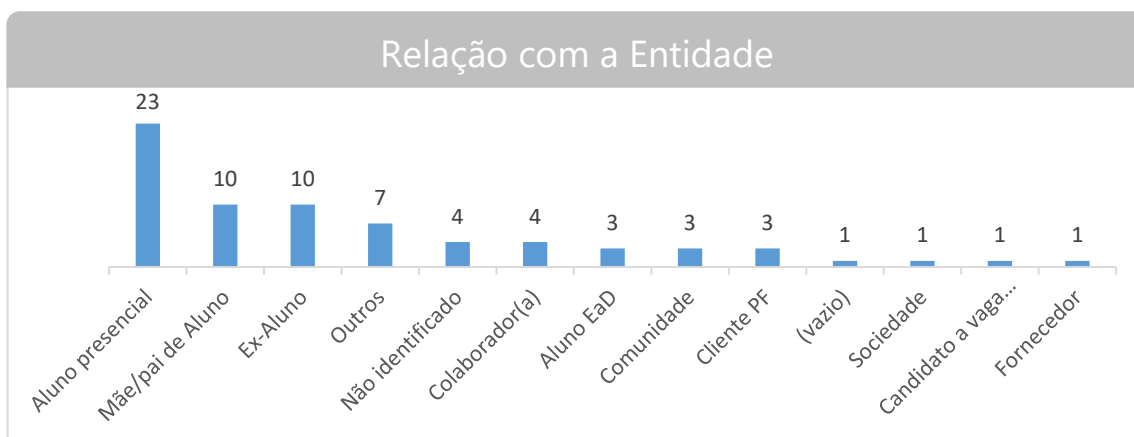
Os canais de manifestação, tanto do público interno quanto externo são amplamente divulgados nos sites institucionais, Portal da Transparência do SENAI e na Central de Atendimento ao Cliente de cada Unidade Operacional. A Ouvidoria possui atendimento ao público presencialmente ou por telefone de segunda a sexta-feira no horário comercial, e, por meio dos sites e e-mail 24h por dia, 7 dias por semana.

A Ouvidoria realiza as atividades de captação da manifestação, registro, investigação de procedência, e retorno da resposta ao manifestante, dentro dos prazos estabelecidos. O Manual da Ouvidoria estabelece as responsabilidades do Ouvidor, suas atribuições e indicadores de desempenho.



No ano de 2021 foram registradas 71 manifestações, sendo 79% identificadas e 21% anônimas. A maioria das manifestações são de alunos e ex-alunos, com 36 manifestações, e o principal canal de recebimento é o site/portal transparência com 92% das entradas. Abaixo apresentamos gráficos sobre as manifestações recebidas no período.





Dentre as ações implementadas em 2021 destacamos:

- ❖ O início da implementação de um procedimento especializado e pronunciamento de integridade nas apurações de denúncias provenientes da Ouvidoria à alta administração, que contempla uma visão sistêmica legal, de riscos e conformidade normativa.
- ❖ Iniciamos também a licitação para terceirização do canal da Ouvidoria PE 047/2021: Contratação de prestação de serviço de Canal de Ouvidoria, como medida para fortalecimento da governança e dos mecanismos de integridade e combate à corrupção, onde será possível promover maior imparcialidade ao processo de manifestação e trazer mais confiabilidade aos colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade na condução do processo. Além disso a automatização do processo trará maior agilidade no tratamento das ações, otimizando o tempo e aprimorando o monitoramento das ações de tratamento das manifestações.

## 10 DUE DILIGENCE DE INTEGRIDADE

A realização de diligencias nos relacionamentos com terceiros é um dos pilares do programa de Compliance da Findes e entidades, visando identificar os riscos de integridade inerentes às contratações, parcerias e patrocínios, de modo a identificar se o SENAI-ES está se relacionando com organizações que compartilham de seus valores de integridade.

Durante o 4º trimestre de 2021 destacamos o início da estruturação de modelo de política, construído conjuntamente na rede de integridade do Departamento Nacional.

## 11 CONTROLES INTERNOS

As atividades de controle geralmente estão expressas em Políticas e Normas Corporativas e em procedimentos de controle, que devem ser estabelecidos e aplicados a fim de assegurar o cumprimento das diretrizes determinadas pela administração para mitigar os riscos relacionados ao cumprimento aos objetivos.

As atividades de controle estão materializadas em políticas, normas e procedimentos definidos pela gestão para atuar sobre os riscos e contribuir com o alcance dos objetivos, dentro dos padrões institucionais estabelecidos. Incluem os controles preventivos, detectivos e corretivos adotados, tais como alçadas de aprovação, controle de acesso a recursos e informações, verificações, avaliação de operações, de processos e de atividades dentre outros.

### 11.1 Auditoria Interna dos Controles

O Auditoria Interna operacional no âmbito da FINDES e entidades tem por objetivo atuar de forma proativa e preventiva, avaliando os riscos existentes nos processos e buscando reduzi-los, confirmando a legitimidade de procedimentos e assegurando o cumprimento das Políticas e Normas Corporativas e da correta aplicação da legislação das esferas federal, estadual e municipal, e da legislação pertinente no que se refere às atividades das Entidades da FINDES.

A Auditoria Interna da Findes, atua de forma independente, no intuito de oferecer clareza e confiança aos gestores e ordenadores de despesas, além de promover e facilitar a melhoria contínua em processos, por meio de investigação rigorosa e comunicação perspicaz sobre possíveis gargalos identificados durante a realização dos trabalhos.

Atualmente as auditorias internas são realizadas anualmente em todas unidades operacionais do SENAI-ES e nas áreas corporativas e compartilhadas.

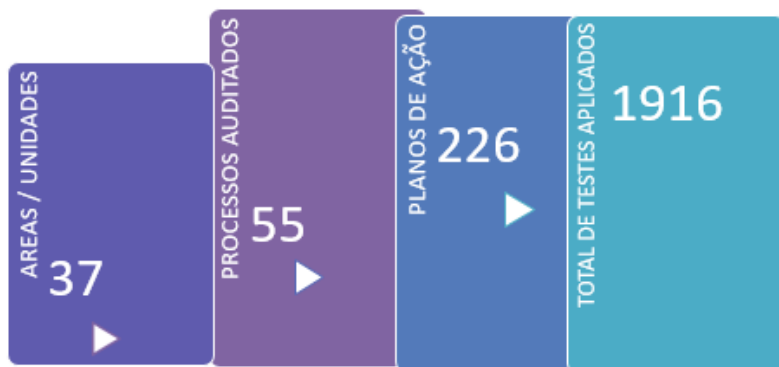
No ano de 2021 foram planejadas e realizadas as auditorias para as seguintes áreas e processos:



Unidades auditadas do Senai:

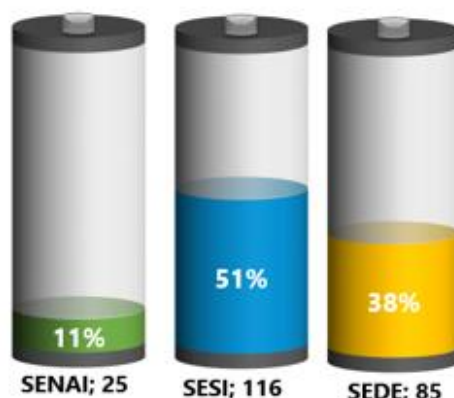
- 01) Senai Araçás
- 02) Senai Civit
- 03) Senai Vitória
- 04) Senai Colatina
- 06) Senai Cachoeiro
- 06) Senai Linhares
- 07) Senai São Mateus
- 08) Senai Aracruz

Planos de ação gerados no ano de 2021:





## PLANOS DE AÇÃO POR ENTIDADES



## 12 PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

Atento à legislação, o Senai, a partir do Projeto de Adequação de LGPD – Lei geral de Proteção de dados, busca garantir a transparência e regulamentação no tratamento dos dados pessoais. Para isso, segue em adequar os processos à nova legislação, conforme as melhores práticas do mercado e orientações das autoridades competentes, garantindo a conformidade com a legislação e transparência nas relações comerciais.

O objetivo do Projeto é a adoção de várias medidas, tais como, o aditamento de contratos para contemplar as cláusulas da nova legislação, destacando as obrigações das partes em relação à proteção e privacidade dos dados.

### Principais ações implementadas durante o ano de 2021

- ❖ Estabelecimento do Comitê Interno de Privacidade e Proteção de Dados;
- ❖ Nomeação do Encarregado pelos dados pessoais (DPO);
- ❖ Realização de workshops orientativos sobre os principais pontos da Lei 13.709/2018 LGPD;
- ❖ Emissão e disponibilização da Política de Privacidade e divulgação de formulário para que os titulares dos dados possam exercer seus direitos;
- ❖ Levantamento das medidas técnicas e organizacionais já implementadas e quais necessitam de serem aprimoradas e/ou implementadas para garantir a segurança dos dados pessoais;
- ❖ Revisão de Normas e Políticas internas relativas à Segurança da Informação e ao uso dos recursos da tecnologia da informação e comunicação;
- ❖ Revisão de cláusulas em contratos e formulários, dentre outras ações que estão em andamento.
- ❖ Elaboração de um Guia orientativo sobre a LGPD.

- ❖ Elaboração de uma FAQ-Perguntas frequentes sobre a LGPD
- ❖ Semana da LGPD - Semana de capacitação interna sobre a LGPD – Lei Geral de proteção de dados.
- ❖ Documentação de processos de atendimento as solicitações dos titulares, descarte de mídia, Backup.