

Guia rápido:
Assessoria de Controle de
Processos e Gerenciamento
de Riscos



FIESP
SESI
SENAI
IRS

SESI SENAI

SUMÁRIO

ACPGR - Assessoria de Controle de Processos e Gerenciamento de Riscos	03
Controle interno	04
Gerenciando riscos	05
Conformidade	06
Auditoria interna	07
Gestão por processos	08
Controle de processos	09
Fale conosco	10
Ouvidoria	II

VOCÊ SABIA?

O setor de Auditoria agora se chama ACPGR - Assessoria de Controle de Processos e Gerenciamento de Riscos. Suas principais frentes de atuação são:



Controle interno/Controle de processos

Analisa processos e controles e dá suporte à implantação de melhorias em todos os níveis da operação.



Gerenciamento de riscos e crises

Auxilia na identificação e no tratamento dos riscos aos quais as entidades estão sujeitas, além de preparar as equipes para os cenários de crises.



Conformidade

Monitora o atendimento aos requisitos legais, fortalecendo o princípio da integridade nas entidades.



Auditoria interna

Detecta inconsistências nas tarefas e identifica como melhorar os processos.



Fale conosco/Ouvidoria

São os canais de comunicação do SESI/SENAI-SP com seus clientes, colaboradores e público em geral. Recebem reclamações, sugestões, elogios, denúncias e requisições de informações.

CONTROLE INTERNO



A finalidade do controle interno pode ser descrita como: processo efetuado pela administração e por todo o corpo funcional, integrado ao processo de gestão em todos os níveis da organização, estruturado para enfrentar riscos e fornecer segurança de que, na consecução da missão, dos objetivos e das metas institucionais, os princípios constitucionais da administração serão obedecidos e os seguintes objetivos gerais de controle serão atendidos:

1

eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações;

2

integridade e confiabilidade da informação produzida e sua disponibilidade para a tomada de decisões e para o cumprimento de obrigações de accountability*;

3

conformidade com leis e regulamentos aplicáveis, incluindo normas, políticas, programas, planos e procedimentos de governo e da própria instituição;

4

adequada salvaguarda e proteção de bens, ativos e recursos contra desperdício, perda, mau uso, dano, utilização não autorizada ou apropriação indevida.

* Accountability: é um termo da língua inglesa que pode ser traduzido para o português como responsabilidade com ética e remete à obrigação, à transparência de membros de um órgão administrativo ou representativo de prestar contas às instâncias controladoras ou aos seus representados.

GERENCIANDO RISCOS



Gerenciar riscos é analisar e prevenir possíveis ameaças que gerem impacto nas operações e perdas financeiras. Acima de tudo, é garantir o bom andamento das atividades e preservar a imagem da instituição.

Classificação dos riscos

Baixo

Deve-se monitorar e agir conforme a necessidade

Médio

Precisa de tratamento, com prazo para ação

Alto

Critico, precisa de tratamento imediato junto à gestão

Categorização de riscos e exemplos

Orçamentário/Financeiro
Falta de liquidez -
Disponibilidade de bens

RH
Capacidade dos empregados -
Saúde

Operacional
Execução -
Fornecedores

Tecnológico
Integridade de dados -
Disponibilidade

Imagem ou estratégico
Exposição negativa -
Perda de confiança

Conformidade
Legislação - Suspensão de
licença de funcionamento

Como tratar riscos?



Implementar controle para diminuir o risco a níveis aceitáveis
Ex: utilizar cinto de segurança



Não tratar o risco, assumindo quaisquer prejuízos
Ex: não tomar ação alguma



Passar a responsabilidade do tratamento do risco
Ex: contratar um seguro de carro



Adotar outra solução para executar a mesma tarefa
Ex: ir à pé e não usar o carro



VOCÊ JÁ OUVIU FALAR SOBRE

CONFORMIDADE?



Conformidade é o ato de agir de acordo com as leis, diretrizes e normas estabelecidas, e de fazer cumpri-las. Conformidade é responsabilidade de todos e significa seguir as boas práticas da instituição.

CONFORMIDADE AJUDA A PREVENIR:



Perda da capacidade de agir e inovar por mau uso do dinheiro.



Danos à reputação das entidades, dos funcionários e ao valor da marca.



Perda da licença de operação.



Multas, processos e, dependendo do caso, prisões.

A ÁREA DE CONFORMIDADE

É responsável por monitorar e assegurar que tudo esteja de acordo com a regulação aplicável ao negócio. Isso deve ser feito de forma contínua, rotineira e permanente, acompanhando os pontos em não conformidade identificados até a sua regularização. As práticas de correção devem ser uma cultura de todos.



TRÊS INICIATIVAS SIMPLES DE CONFORMIDADE



Antes de assinar ou enviar documentos, verifique se algo viola as leis ou normas internas.



Ficou inseguro no meio de um processo? Tire suas dúvidas antes de continuar.



Organize suas atividades e reflita sobre o que pode dar errado, buscando sempre soluções.



AUDITORIA INTERNA



A auditoria interna compreende exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações metodologicamente estruturados para a avaliação da conformidade, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente, com vistas a assistir à administração da entidade no cumprimento de seus objetivos, principalmente na preservação dos ativos da instituição.

LINHAS DE DEFESA

Quando falamos nos riscos que a auditoria monitora, devemos lembrar que a responsabilidade de gerenciá-los não é só da equipe de auditoria. Por isso, é muito importante entender quais são as linhas de defesa que previnem os riscos associados à operação.

1ª Linha de Defesa



- Gestão dos controles pela gerência operacional
- medidas de controles internos

2ª Linha de Defesa



- Gestão de riscos,
- qualidade,
- conformidade

3ª Linha de Defesa



- Comitês de gestão,
- auditoria interna



Embora a auditoria interna monitore, de forma aleatória, as ações associadas à operação, compete a cada um de nós atuar na defesa da prevenção dos riscos institucionais.

Esteja sempre atento às assinaturas em qualquer documento!

GESTÃO POR PROCESSOS



Processo é um conjunto de atividades que representam os métodos de execução de um trabalho necessário para alcançar um objetivo empresarial.



A gestão por processos pode ser considerada uma metodologia para o gerenciamento sistemático centrado no cliente, objetivando a medição e a melhoria de todos os processos por meio de times multifuncionais e com maior delegação de autonomia aos funcionários.

A gestão por processos requer:

- ▷ Tradução correta das necessidades e expectativas dos clientes.
- ▷ Definição precisa dos requisitos a serem atendidos nos produtos e serviços.
- ▷ Mapeamento detalhado das atividades em cada fase da concepção do produto/serviço, da execução, entrega e suporte pós-venda.
- ▷ Análise periódica e melhoria contínua do processo produtivo.
- ▷ Utilização de controles ao longo de todas as fases de planejamento, produção, entrega e suporte pós-venda.

CONTROLE DE PROCESSOS



Controlar um processo significa atuar sobre ele ou sobre as condições às quais ele está sujeito, de modo a atingir algum objetivo. Os procedimentos que envolvem o controle de processos são: monitoramento, atuação, controle e segurança.

Tudo o que fazemos na empresa é um processo: pagar as contas, receber os insumos, contratar funcionários, criar um produto, prestar um serviço, entre outros. Para que as operações ocorram de forma eficiente e eficaz, é necessário gerenciar os processos, buscando alinhamento à estratégia da instituição.



► Conheça a empresa!

Criar um controle de processo envolve conhecer os objetivos e os processos da instituição.

► Incentive a inovação!

Processos sempre podem ser aprimorados. Engajamento na atividade e comunicação permitem um melhor entendimento dos problemas em cada setor, tornando a ação mais rápida e efetiva.



Quer saber mais sobre o mapeamento, estudo e proposição de melhorias nos processos? Confira no QR Code ao lado!



FALE CONOSCO



O QUE É O FALE CONOSCO?



É o canal de comunicação de primeira instância com os clientes do Sesi/SENAI-SP e o público em geral. Nele, os usuários podem requisitar informações dos cursos e serviços ofertados pelas entidades, além de enviar dúvidas, sugestões, reclamações ou elogios.



QUAL O OBJETIVO DESSE CANAL?

Realizar o primeiro atendimento aos clientes do Sesi/SENAI-SP e ao público em geral, por telefone e site, em suas demandas de informações institucionais e de atividades das entidades.

QUANDO ENTRAR EM CONTATO?

Deve-se entrar em contato quando houver dúvidas, sugestões, elogios, reclamações e requisição de informações.



Cada canal de atendimento tem o seu valor e a sua importância, além da responsabilidade de agilizar a resolução de problemas e dirimir as dúvidas dos milhares de usuários dos serviços Sesi/SENAI-SP.

SENAI



COMO ENTRAR EM CONTATO?

Capital e Grande São Paulo: (11) 3322-0050
Interior de SP: 0800-551000
SESI: <http://www.sesisp.org.br/fale-conosco>
SENAI: <http://www.sp.senai.br/fale-conosco>

SESI



OUVIDORIA



O QUE É A OUVIDORIA?

É o canal de comunicação de segunda instância para os cidadãos, alunos e colaboradores do Sesi/SENAI-SP, que visa mediar o diálogo entre a instituição e seus clientes, prevenir e solucionar conflitos, além de receber manifestações, após esgotadas as possibilidades de atendimento pelo Fale Conosco.



COMO A OUVIDORIA TE PROTEGE?

A ouvidoria defende os interesses dos solicitantes, garantindo transparência e controle social. Ela analisa, esclarece e encaminha a solicitação para uma resolução.



A SOLICITAÇÃO É ANÔNIMA?

Ao selecionar identificação ABERTA, os dados ficam disponíveis durante a apuração. Na identificação SIGILOSA, os dados ficam disponíveis apenas para a Ouvidoria.



QUANDO ENTRAR EM CONTATO?

Deve-se entrar em contato após esgotadas as possibilidades de atendimento pelo Fale Conosco, quando houver sugestões, elogios, reclamações, denúncias e requisição de informações.



COMO ENTRAR EM CONTATO?

Por meio do formulário eletrônico disponível em:
<https://sesisenaipouvidoria.jelasticiw.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>



Em caso de dúvidas ou sugestões, procure a Assessoria de
Controle de Processos e Gerenciamento de Riscos!

Quer saber mais? Acesse:

<http://qualidade.sesi-senai-sp.org.br/sesi/Paginas/Assessoria-de-Controle-de-Processos-e-Gerenciamento-de-Riscos.aspx>

Versão 1.0 - Dezembro/2018



Os QR Codes contidos nesse documento estão habilitados
para funcionamento exclusivo na rede Sesi-SP ou Senai-SP.

Este documento está classificado como público.

SESI
Serviço Social da
Indústria

SENAI
Serviço Nacional de
Aprendizagem Industrial

Assessoria de
Controle de Processos e
Gerenciamento de Riscos