



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Departamento Regional de Rondônia

Órgão de Vinculação: MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIAS ANUAL 2017

Porto Velho – RO, março de 2018

I – ROL DE RESPONSÁVEIS

UNIDADE JURISDICIONADA: SENAI – DR/RO					
DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	MARCELO THOMÉ DA SILVA DE ALMEIDA			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU				
Nome do Cargo ou Função:	Presidente do Conselho Regional do SENAI/DR-RO				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	01/02/2015			01/01/2017	26/04/2017
				30/04/2017	19/07/2017
				22/07/2017	27/09/2017
				01/10/2017	12/10/2017
				22/10/2017	31/12/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	OSVALDO DUARTE ROSALINO			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Cacoal	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU				
Nome do Cargo ou Função:	Vice-Presidente da FIERO				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	01/02/2015			27/04/2017	29/04/2017
				20/07/2017	21/07/2017
				28/09/2017	30/09/2017
				13/10/2017	21/10/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL						
Nome:	JOSÉ MARCONDES CERRUTTI				CPF:	
Endereço Residencial:						
Cidade:	Vilhena	UF:	RO	CEP:		
Telefone:		Fax:		E-mail:		
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO						
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU					
Nome do Cargo ou Função:	Conselheiro Titular					
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício		
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim	
Termo de Posse	31/10/2016			01/01/2017	30/11/2017	

DADOS DO RESPONSÁVEL						
Nome:	JÚLIO CÉSAR LUCIO DA COSTA				CPF:	
Endereço Residencial:						
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:		
Telefone:		Fax:		E-mail:		
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO						
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU					
Nome do Cargo ou Função:	Conselheiro Suplente					
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício		
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim	
Termo de Posse	31/10/2016			30/06/2017	30/06/2017	
				15/12/2017	15/12/2017	

DADOS DO RESPONSÁVEL						
Nome:	JOSÉ BALBINO NASCIMENTO				CPF:	
Endereço Residencial:						
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:		
Telefone:		Fax:		E-mail:		
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO						
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU					
Nome do Cargo ou Função:	Conselheiro Titular					
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício		
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim	
Termo de Posse	31/10/2016			01/01/2017 01/08/2017	30/06/2017 31/12/2017	

DADOS DO RESPONSÁVEL						
Nome:	TEREZA JANETE CÓRDOVA SANTOS				CPF:	
Endereço Residencial:						
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:		
Telefone:		Fax:		E-mail:		
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO						
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU					
Nome do Cargo ou Função:	Conselheira Titular					
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício		
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim	
Termo de Posse	31/10/2017			01/01/2017	31/12/2017	

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	UBERLANDO TIBURTINO LEITE			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU				
Nome do Cargo ou Função:	Conselheiro Titular				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	31/10/2016			24/05/2017 30/06/2017 28/07/2017	24/05/2017 30/06/2017 28/07/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	BIRAMAR ROSA ALMEIDA			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Ouro Preto Zona Sul	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU				
Nome do Cargo ou Função:	Conselheiro Titular				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	31/10/2016			30/06/2017	30/06/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome: MARIA GORETH ARAÚJO REIS				CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:		Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU			
Nome do Cargo ou Função:		Conselheiro Suplente			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	31/10/2016			24/04/2017	24/04/2017
				31/08/2017	31/08/2017
				30/10/2017	30/10/2017
				30/11/2017	30/11/2017
				15/12/2017	15/12/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome: EDMILSON MATOS CÂNDIDO				CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Rolim de Moura	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:		Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU			
Nome do Cargo ou Função:		Conselheiro Titular			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	31/10/2016			28/02/2017	28/02/2017
				30/11/2017	30/11/2017
				15/12/2017	15/12/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
FRANCISCO DE ASSIS PINTO RODRIGUES				CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:		Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU			
Nome do Cargo ou Função:		Conselheiro Titular			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	01/05/2016			01/01/2017	30/10/2017

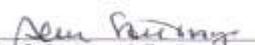
DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	IVANDRO JUSTO BEHENCK			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Pimenta Bueno	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:		Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU			
Nome do Cargo ou Função:		Conselheiro Suplente			
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	31/10/2016	-	-	27/01/2017	27/01/2017
				23/02/2017	23/02/2017
				28/07/2017	28/07/2017
				30/11/2017	30/11/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	ZIÊ BEZERRA DA SILVA			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU				
Nome do Cargo ou Função:	Conselheiro Suplente				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Termo de Posse	31/10/2016	-	-	15/12/2017	15/12/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	VALERIO DUARTE			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Palhoça	UF:	SC	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza de Responsabilidade:	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU				
Nome do Cargo ou Função:	Diretor Regional do SENAI/DR-RO				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Portaria nº 005/2016	04/04/2016	-	-	01/01/2017	18/12/2017

DADOS DO RESPONSÁVEL					
Nome:	PAULO MOACIR DA SILVA			CPF:	
Endereço Residencial:					
Cidade:	Porto Velho	UF:	RO	CEP:	
Telefone:		Fax:		E-mail:	
INFORMAÇÕES DO CARGO OU FUNÇÃO					
Natureza Responsabilidade:	de	Art. 10 da Instrução Normativa nº 63/2010 - TCU			
Nome do Cargo ou Função:	Diretor Regional Interino do SENAI/DR-RO				
Ato de Designação		Ato de Exoneração		Período de gestão no exercício	
Nome e número	Data	Nome e número	Data	Início	Fim
Portaria nº 003/2017	01/12/17	-	-	19/12/17	31/12/17


Marcelo Thomé da Silva de Almeida
 Presidente do Conselho Regional do SENAI/DR-RO
 CPF: 016.810.717-11


Alex Antônio Conceição Santiago
 Diretor Regional do SENAI/DR-RO
 CPF: 292.392.655-20

II – RELATÓRIO DE GESTÃO



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Departamento Regional de Rondônia

Órgão de Vinculação: MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIAS ANUAL RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2017

**Relatório de Gestão do exercício de 2017
apresentado aos órgãos de controle interno
e externo como Prestação de Contas Anual
a que esta Unidade está obrigada nos
termos do art. 70 da Constituição Federal,
elaborado de acordo com as disposições da
IN TCU nº 63/2010, IN TCU nº 72/2013, DN
TCU nº 161/2017 e DN TCU nº 163/2017.**

Porto Velho – RO, março de 2018

Lista de abreviações e siglas

Sigla	Identificação
CGU	Controladoria Geral da União
DN	Decisão Normativa
IN	Instrução Normativa
OCI	Órgão de Controle Interno
RA	Relatório de Auditoria
RG	Relatório de Gestão
TCE	Tomada de Contas Especial
TCU	Tribunal de Contas da União
UPC	Unidade Prestadora de Contas
NBC	Norma Brasileira de Contabilidade
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
ETD	Educação Técnica e Desenvolvimento
CR'S	Centros de Responsabilidades
DR	Departamento Regional
RO	Rondônia
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
FIERO	Federação das Indústrias do Estado de Rondônia
IEL	Instituto Euvaldo Lodi
CNI	Confederação Nacional da Indústria
PP	Pregão Presencial
CC	Concorrência
PIB	Produto Interno Bruto
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
CRM	Customer Relationship Management
BNCC	Base Nacional do Currículo Comum
BPM	Business Process Management
MOPI	Mapeamento de Oportunidades
RAC	Reunião de Análises Críticas
MSEP	Metodologia Senai Educação Profissional
IDEP	Instituto de Desenvolvimento de Educação Profissional
IFRO	Instituto Federal de Rondonia
FIC	Formação Inicial e Continuada
SAEP	Sistema de Avaliação Profissional
EAD	Educação à Distância
NEAD	Núcleo de Educação a Distância
LMS	Learning Management System
DSPI	Desafio Senai de Projetos Integrados
PSEAD	Programa SENAI de Educação à Distância
PSCD	Programa Senai de Capacitação Docente
NAI	Núcleo de Apoio a Indústria
MEI	Micro Empreendedor Individual

Lista de tabelas, quadros, gráficos e figuras

Tabela 1	Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade	76
Tabela 2	Matrículas Realizadas em Gratuidade Regimental	76
Tabela 3	Aluno-Hora Realizado em Gratuidade Regimental (Fase Escolar)	77
Tabela 4	Gasto Médio do Aluno-hora Realizado (Fase Escolar)	77
Tabela 5	Despesa Total Realizada em Gratuidade Regimental	77

Sumário

1- Apresentação	15
2- Visão geral da unidade prestadora de contas.....	16
2.1- Identificação da unidade.....	16
2.2- Finalidade e competências institucionais	21
2.3- Ambiente de atuação.....	21
3- Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional	28
3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	28
3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico	54
4- Governança	57
4.1- Descrição das estruturas de governança	57
4.2- Gestão de riscos e controles internos.....	59
5- Relacionamento com a sociedade	60
5.1- Canais de acesso do cidadão	60
5.2 - Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade	61
5.3 - Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Cidadãos-Usuários	62
6- Desempenho financeiro e informações contábeis	64
6.1- Desempenho financeiro do exercício	64
6.2- Principais contratos firmados	66
6.3- Transferências, convênios e congêneres	73
6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos	74
6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos	74
6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas.....	77
6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica.....	77
7- Áreas especiais da gestão	78
7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados	78
7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros	82
7.3- Gestão de patrimônio imobiliário.....	82
7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade	83
8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle.....	84
8.1- Tratamento de deliberações do TCU	84
8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno.....	84
8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna	86

1- Apresentação

Apresentamos o Relatório de Gestão e Prestação de Contas Anual do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial Departamento Regional de Rondônia - Exercício 2017, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010, IN TCU nº 72/2013, DN TCU nº 161/2017, DN TCU nº 163/2017, com atividades desenvolvidas durante o exercício e informações qualitativas e quantitativas consolidadas.

A gestão do SENAI Rondônia elaborou o presente documento, referente as suas ações durante o exercício 2017, para conhecimento da sociedade. Está estruturado com: Visão Geral da Unidade Prestadora de Contas, Planejamento Organizacional e Desempenho Orçamentário Operacional, Governança, Relacionamento com a Sociedade, Desempenho Financeiro e Informações Contábeis, Áreas especiais da Gestão, Conformidade da Gestão e Demandas de Órgão de Controle.

O ano de 2017 marca o início da integração da gestão do SESI, SENAI e IEL de Rondônia. Tudo começou com a tomada de decisão estratégica, aprovação da nova estrutura organizacional pelos conselhos das instituições, a formação das equipes de trabalho integrada no Departamento Regional e em suas gerências regionais reavaliando e fortalecendo as áreas compartilhadas, aliando as áreas de negócios e as unidades operacionais visando à otimização de recursos. São relevantes ações estratégicas de impacto, voltadas para tornar o Sistema FIERO mais eficiente nas entregas com qualidade requeridas por seu público alvo.

A implantação do Programa Alinhar teve como foco o aprimoramento da gestão do SENAI Rondônia, visando assegurar informações ágeis e confiáveis, fortalecendo o alinhamento do Regional à estratégia Nacional no que tange à gestão dos macroprocessos críticos da área de planejamento (estratégia, gratuidade, orçamento e produção).

O planejamento estratégico integrado SESI-SENAI-IEL definiu todos os seus elementos estratégicos para 2018 a 2022.

O processo evolutivo de integração sistêmica ao planejamento estratégico integrado, ganhou impulso por ser associado a uma nova estrutura organizacional das entidades, vinculada a principal liderança, que passou a ter uma atuação alinhada em todos os setores da organização viabilizando o alcance da visão e missão. Essa estrutura possibilitou o início do alinhamento, segurança nos controles dos processos e atuação mercadológica integrada, viabilizando uma inter-relação mais próxima entre planejamento e operação com foco nos resultados e impulsionando a cultura da organização para um nível de gestão cada vez mais profissional.

O cenário de crise instalado no setor empresarial contribuiu para redução de investimentos de forma relevante e para a baixa adesão do número de indústrias aos serviços oferecidos pelo SENAI/RO.

Desde 2015, o SENAI Rondônia vem enfrentando dificuldades em reposicionar-se frente a este cenário. A desaceleração da economia industrial agravada pela crise nacional e, paradoxalmente o aumento da concorrência impactaram também na atuação mercadológica com baixa adesão a propostas de vendas de serviços, sendo necessário a revisão do portfólio de produtos e serviços alinhados às novas necessidades das indústrias locais.

2- Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1- Identificação da unidade

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Regional de Rondônia SENAI/DR-RO

Poder e órgão de vinculação

Poder: Executivo

Órgão de vinculação: Ministério do Trabalho e Emprego

Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)

Natureza jurídica: Entidade privada (paraestatal), Serviço Social Autônomo

CNPJ: 03.780.605/0001-30

Principal atividade: Educação Profissional e Tecnológica, Inovação e Tecnologia.

Código CNAE: 85.99-6-99

Contatos

Telefones/fax: (69) 3216-3457 / (69) -3216-3459

Endereço postal: Rua Rui Barbosa, 1112, Bairro Arigolândia, CEP: 76.801-186, Porto Velho/RO.

Endereço eletrônico: mercadodr@fiero.org.br

Página na internet: <http://www.ro.senai.br>

Identificação dos Administradores			
Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão
Administrador da Entidade			
Presidente do Conselho Regional	Marcelo Thomé da S. de Almeida	016.810.717-11	01/01/2017 a 26/04/2017 30/04/2017 a 19/07/2017 22/07/2017 a 27/09/2017 01/10/2017 a 12/10/2017 22/10/2017 a 31/12/2017
Vice-Presidente da FIERO	Osvaldo Duarte Rosalino	558.211.978-72	27/04/2017 a 29/04/2017 20/07/2017 a 21/07/2017 28/09/2017 a 30/09/2017 13/10/2017 a 21/10/2017
Membros do Conselho Regional			
Conselheiro Titular	José Marcondes Cerrutti	452.499.119-00	01/01/2017 a 30/11/2017
Conselheiro Titular	José Balbino Nascimento	204.541.472-87	01/01/2017 a 30/06/2017 01/08/2017 a 31/12/2017
Conselheiro Titular	Uberlando Tiburtino Leite	931.384.744-20	24/05/2007 30/06/2017 28/07/2017
Conselheiro Titular	Biramar Rosa Almeida	212.805.841-49	30/06/2017
Conselheiro Titular	Edmilson Matos Cândido	638.751.959-49	28/02/2017 30/11/2017 15/12/2017
Conselheira Titular	Tereza Janete Cordova Santos	115.261.732-04	01/01/2017 a 31/12/2017
Conselheiro Titular	Francisco de Assis Pinto Rodrigues	421.175.342-87	01/01/2017 a 30/10/2017
Conselheiro Suplente	Ziê Bezerra da Silva	337.413.444-00	15/12/2017
Conselheiro Suplente	Ivandro Justo Behenck	419.434.812-53	27/01/2017

			23/02/2017 28/07/2017 30/11/2017
Conselheiro Suplente	Maria Goreth Araújo Reis	421.472.472-00	24/04/2017 31/08/2017 30/10/2017 30/11/2017 15/12/2017
Conselheiro Suplente	Júlio César Lucio da Costa	808.484.277-34	30/06/2017 15/12/2017
Diretores			
Diretor Regional	Valério Duarte	300.081.669-00	01/01/2017 a 18/12/2017
Diretor Regional Interino	Paulo Moacir da Silva	338.293.739-53	19/12/2017 a 31/12/2017

UNIDADES DESCENTRALIZADAS

As Unidades são descentralizadas geograficamente para atender a demanda de cada região juntamente com o Departamento Regional.

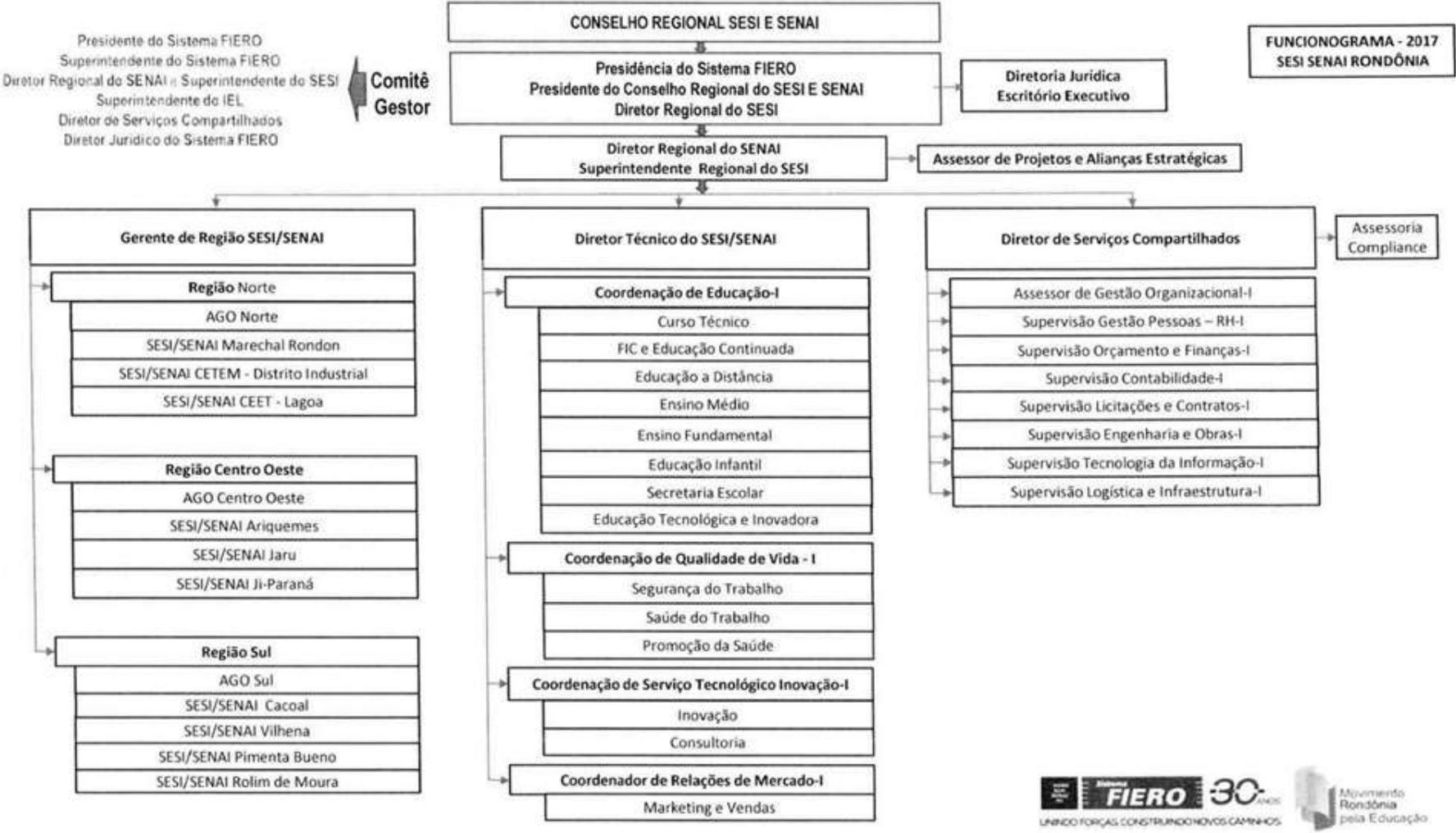
NOME	PRINCIPAL ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	TELEFONE	ENDEREÇO
Escola SENAI Marechal Rondon	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Ademir Vicente da Silva	(69) 3211-9500	Avenida: Percival Farquar, 2391 Bairro: Arigolândia Porto Velho/RO.
Centro de Excelência em Educação e Tecnologia SENAI - Sebastião Camargo	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Ademir Vicente da Silva	(69) 3225-3392	Rua: Matrinchã, 895 Bairro: Lagoa Porto Velho/RO.
Centro Tecnológico de Mecatrônica SENAI – Prof. Dr. Volkmar Schuler	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Ademir Vicente da Silva	(69) 3224-6766	Avenida: Orestes Floriano Bonato, 1425 Setor Industrial Lote 01 Quadra 03 Porto Velho/RO.
Centro de Excelência em Educação e Tecnologia SENAI - Jose Fernandes de Moura	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Bruno Ferreira Cavalcante	(69) 3536-6004	Avenida: Tancredo Neves, 3822 Bairro: Setor Institucional Ariquemes/RO.
Escola SENAI Ji-Paraná	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Bruno Ferreira Cavalcante	(69) 3421-6535	Rua: Francisco Benites Lopes, 435 Bairro: Jardim Aurélio Bernardi Ji-Paraná/RO.
Centro de Excelência em Educação e Tec. CEET SENAI Jaru	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Bruno Ferreira Cavalcante	(69) 3421-6535	Rua: Rio de Janeiro, 2315 Bairro: Liberdade Jaru/RO.
Escola SENAI Cacoal	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Almir Gaspar Schenfeld	(69) 3441-3093	Rua: José do Patrocínio, 4352 Bairro: Jardim Eldorado Cacoal/RO.
Centro de Excelência em Educ. e Tec. CEET SENAI Rolim de Moura	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Almir Gaspar Schenfeld	(69) 3442-6498	Rua: Dr. Carlos Chagas, 5217 Bairro: São Cristóvão Rolim de Moura/RO.
Centro de Excelência em Educ. e Tec. CEET SENAI Pimenta Bueno	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Almir Gaspar Schenfeld	(69) 3451-4466	Avenida: Padre Angelo, 1278 Bairro: Jardim das Oliveiras Pimenta Bueno/RO.
Escola SENAI Bonifácio Almodóvar	Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial	Almir Gaspar Schenfeld	(69) 3321-3064	Avenida: Brigadeiro Eduardo Gomes, 1425 Bairro: Bela Vista Vilhena/RO.

O SENAI/RO iniciou o exercício de 2017 com a Estrutura Organizacional, aprovada através da Resolução Nº 019/2016, em 29/07/2016, conforme abaixo:

ORGANOGRAMA SENAI –RONDÔNIA



No dia 27 de janeiro de 2017, na 220ª Reunião do Conselho Regional foi aprovada a nova Estrutura Organizacional que entrou em vigor a partir de 01 de fevereiro de 2017, através da Resolução Nº 007/2017.



2.2- Finalidade e competências institucionais

O Serviço Nacional de Aprendizagem criado pela Confederação Nacional da Indústria, em 22 de janeiro de 1942, consoante o Decreto-Lei nº 4.048, de 22/01/42 e Regimento da Entidade, aprovado pelo Decreto nº 494, de 10 de janeiro de 1962, atualizado pelo Decreto nº 6.635, de 05 de novembro de 2008, atua em duas linhas de negócio: Educação Profissional e Tecnológica; Inovação e Tecnologia Industrial. Tem como missão promover e ofertar a educação profissional, a inovação, os serviços técnicos e tecnológicos contribuindo para elevar a competitividade da indústria rondoniense, oportunizando o acesso ao emprego e a melhoria da renda para a sociedade.

Missão	Visão de futuro	Valores
Promover e ofertar a educação profissional, a inovação, os serviços técnicos e tecnológicos contribuindo para elevar a competitividade da indústria rondoniense, oportunizando o acesso ao emprego e a melhoria da renda para a sociedade.	Ser líder em educação profissional e provedor de soluções tecnológicas para a indústria com reconhecimento da sociedade.	Resiliência, Atitude, Companheirismo, Comprometimento, Confiança, Respeito, Criatividade, Determinação, Ética, Honestidade, Humildade, Persistência, Responsabilidade.

Normas da UJ	
Norma	Endereço para acesso
Regimento do SENAI	http://www.portaldaindustria.com.br/senai/institucional/regulamento/
Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI	http://licitacao.fiero.org.br/media/documentos/rlc_do_senai.pdf
Outros documentos	Endereço para acesso
Mapa estratégico	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018
Planejamento estratégico	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018
Indicadores de desempenho utilizados na gestão	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018
Organograma	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018
Macroprocessos finalísticos	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018

2.3- Ambiente de atuação

2.3.1- Ambiente de atuação da entidade

O Estado de Rondônia é o terceiro mais populoso da Região Norte, com 1.787.279 habitantes (IBGE, 2016) distribuídos em 52 municípios. Cerca de 70% da população concentra-se em nove (9) municípios (Porto Velho, Ariquemes, Ji Paraná, Jaru, Cacoal, Rolim de Moura, Pimenta Bueno, Guajará Mirim e Vilhena). Juntos produziram a quantia de R\$ 22,6 bilhões de reais, representando 72,3% da riqueza gerada no Estado. Rondônia possui IDH de 0,69 e PIB de 34.363 Bilhões no ano 2016. O estado é um dos maiores parques de geração de

energia renovável do Brasil com três (3) Usinas Hidrelétricas integradas ao sistema nacional. O Estado possui 98% do seu território coberto por redes de telefonia celular e 80% das propriedades rurais estão destinadas à agricultura familiar. Além de ser um dos maiores produtores de leite, carne bovina, aves, peixes, soja, café, feijão, arroz, cacau, extração de minérios e florestas plantadas. É importante considerar o Rio Madeira como um grande modal logístico para exploração do mercado internacional através do transporte aquaviário.

A importância da Indústria para o Estado de Rondônia

No setor industrial, segundo a Confederação Nacional das Indústrias – CNI, o Estado possui um PIB Industrial de R\$ 5,5 bilhões, gerados através das 7.467 indústrias, sendo que 99,4% são empresas de micro e pequeno porte com até 99 funcionários. No último levantamento feito pela FIERO em 2015, quase 4.000 empresas tinham apenas (1) funcionário em atividade, além dos sócios proprietários. Há no Estado 61 empresas de médio porte e 17 empresas de grande porte. Os últimos estudos apontam que há 70.454 trabalhadores na atividade industrial de Rondônia, 53% estão empregados na micro e pequena empresa e 47% nas médias e grandes empresas. As indústrias rondonienses estão organizadas em 21 Sindicatos Patronais filiados à Federação das Indústrias do Estado. O setor industrial rondoniense participa com 17,9% do PIB – Produto Interno Bruto do Estado. Destaca-se os setores da construção, alimentos e bebidas, eletricidade e gás, fabricação de móveis, extração de minérios, vestuário e serviços públicos governamentais (água e esgoto). As perspectivas futuras indicam que as agroindústrias têm grande potencial de desenvolvimento em todo do território estadual, atualmente conta com mais de 170 agroindústrias. Além disso, o Estado tem abundância em recursos renováveis que o posiciona como região com grande potencial para evolução da bioeconomia (energia renovável, alimentos, biotecnologia, biomassa, cosmético, outros).

O desafio da competitividade e inovação no Estado de Rondônia

A taxa de inovação de produto na região Norte é menor em relação ao restante do país, embora apresentem melhora no período entre 2011 e 2014, atingindo 22,1% das indústrias de transformação e de serviços com potencial para inovar. Em 2014 a inovação de processo aumentou razoavelmente na região, alcançando 41,6% das empresas pesquisadas. Embora tenha ocorrido basicamente via aquisição de máquinas e equipamentos e em treinamento pelas empresas. O esforço de inovação organizacional e/ou de marketing ainda é reduzido na região Norte, em comparação a outros estados brasileiros em que cerca da metade das empresas tem perfil inovador.

No levantamento feito pelo Centro de Liderança Pública (CLP) através de Pesquisa Técnica de Tendência e da Economist Intelligence Unit denominado de Ranking de Gestão e Competitividade dos Estados Brasileiros, que analisou 65 indicadores de abrangência nacional separados em 10 pilares, que balizam o desenvolvimento dos Estados, demonstrou que há muito a ser feito em Rondônia para estimular o desenvolvimento industrial. O Estado saiu da posição 22º em 2016 e passou a ocupar o 17º lugar no ranking da competitividade entre os estados brasileiros em 2017.

(Disponível em: *Fonte:* <http://www.clp.org.br/Show/Ranking-de-Competitividade-dos-Estados-2016?bVnJp/YpMICrZRx5xh4jng==>)

A avaliação demonstra fragilidade nos indicadores estratégicos para a indústria. Embora o Estado tenha alcançado a 17º em 2017, ainda sim, precisa melhorar sua performance nos pilares sustentabilidade ambiental, inovação, educação, segurança pública, eficiência da máquina pública e capital humano.

O desafio da educação para a indústria de Rondônia

O mapa do trabalho industrial aponta que em Rondônia, 69% das ocupações demandam qualificação de até 200 horas, enquanto 16,7% são de ocupações acima de 200 horas. Adicionalmente, 10,1% demandam ocupações técnicas e 4,1 cursos superiores. A situação no ambiente industrial é mais crítica que nos demais setores. Cabe destacar que estudos conduzidos pelo Sistema Indústria apontam que no campo da educação praticamente

38,3% da população de trabalhadores da indústria possuem grau de instrução até o ensino fundamental e 41,5% ensino médio completo, sendo que 72,1% desta população tem até 39 anos de idade. É importante considerar que as ocupações industriais exigem nível maior de qualificação se comparado aos demais segmentos econômicos. Contudo, o Estado possui uma população de trabalhadores ainda jovem e com disponibilidade para o desenvolvimento educacional e a capacitação profissional, além de desfrutar de bônus demográfico significativo para os próximos anos.

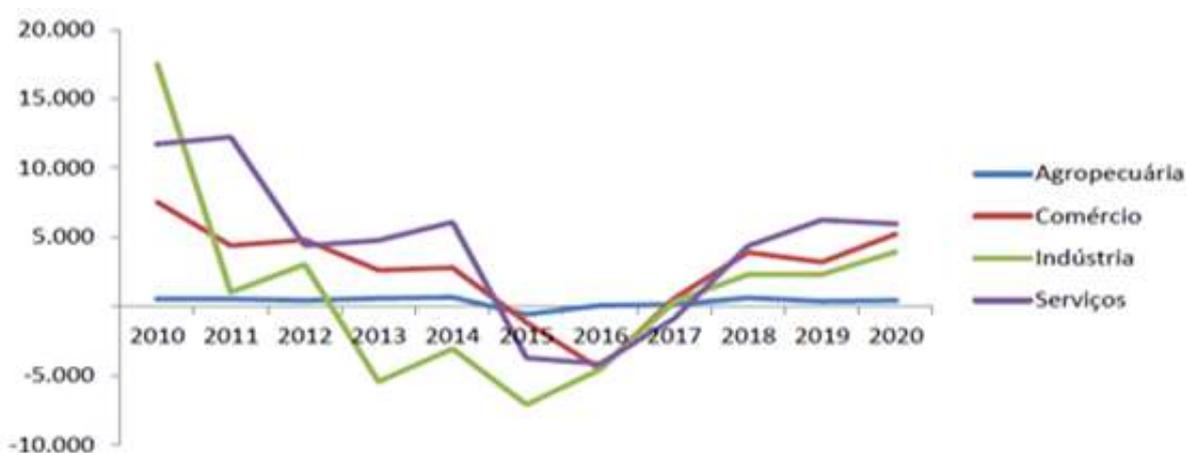
Fonte: MTE/SPPE/DES/CGET - CAGED LEI 4.923/65 / 2016

Esta combinação de baixa capacidade de inovação e baixo grau de instrução tem impacto direto no desenvolvimento industrial e na cultura da inovação. No entanto, é relevante afirmar que o setor industrial de Rondônia tem boas perspectivas de crescimento para os próximos anos, especialmente as atividades ligadas a cadeia produtiva do agronegócio que é responsável por 20% do PIB de Rondônia. O Estado possui 13,5 milhões de cabeças de gado, produz cerca de 90 toneladas de pescado ao ano, é grande produtor de grãos (soja, milho e café) e possui imenso potencial ambiental que pode ampliar a produção de energia e mesmo permitir crescimento de atividades ligadas a bioeconomia. Com a retomada da economia, devem crescer as atividades ligadas a infraestrutura (construções de usinas hidrelétricas, Rodovias, Portos e Ferrovias).

A história da economia rondoniense

No período de 2009 a 2012, o Estado de Rondônia teve um momento especial de grande desenvolvimento, ocasionado pela construção das usinas hidrelétricas de Santo Antônio e Jirau. Juntamente com elas, outras empresas se instalaram em Rondônia, com vistas à prestação de diversos serviços, aumentando substancialmente o contingente de mão de obra empregada. Pesquisas apontam que no período houve um crescimento populacional de 12,5%. Mais de 60 mil empregos diretos e indiretos foram criados, principalmente no setor da Construção Civil. Entre 2012 e 2017, o cenário econômico industrial do Estado apresentou desaceleração devido a conclusão da construção das usinas e retração na economia brasileira. Rondônia enfrenta constante redução de empregos na indústria, principalmente no setor da construção civil, e conseqüentemente redução da contribuição da receita compulsória e venda de serviços. Além de queda da participação da indústria no PIB estadual (-3,5% acumulado) que está acima da média nacional.

Gráfico 02: Geração de Empregos segundos grandes setores, Rondônia, 2010 a 2020



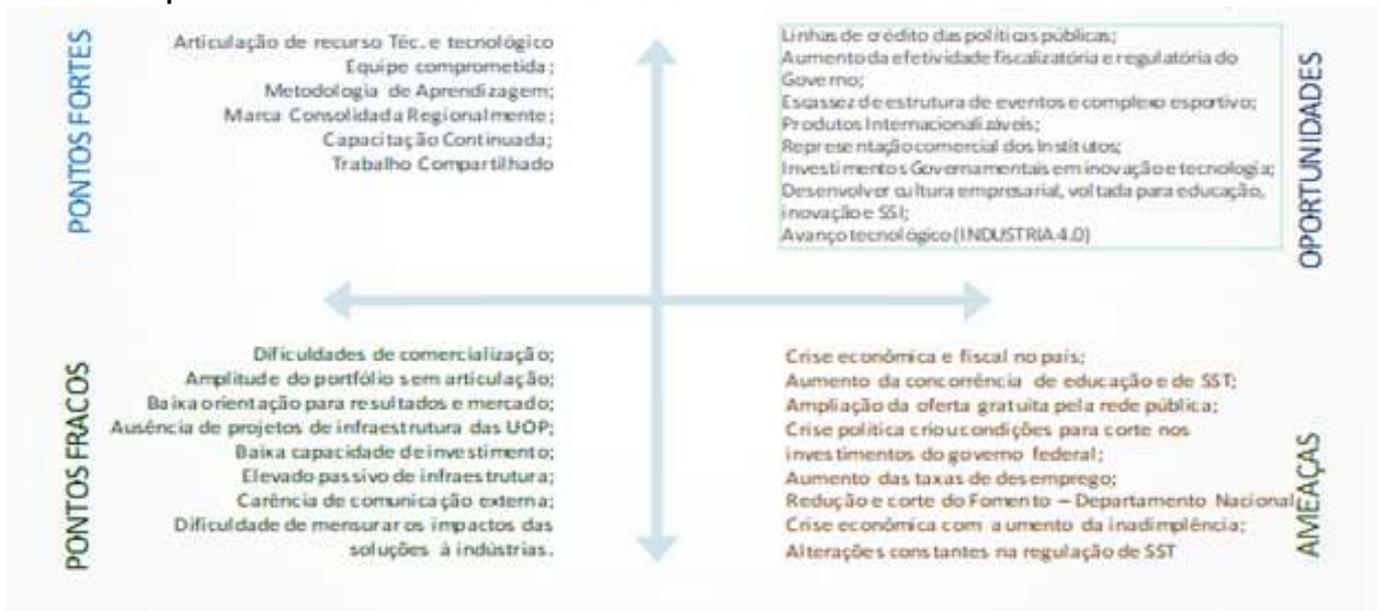
Fonte: Mapa do Trabalho Industrial. Elaboração UNIEPRO

Desde 2015, o Sistema FIERO (SESI-SENAI), vem enfrentando dificuldades em reposicionar-se frente a este cenário. A desaceleração da economia industrial agravada pela crise nacional e, paradoxalmente o aumento da concorrência estimulada pelos grandes projetos de obras estruturantes, impactaram na baixa adesão às ofertas de serviços do SENAI, sendo necessária a revisão e reestruturação do portfólio de produtos e serviços alinhados às novas necessidades das indústrias locais. Diante desse desafio de mercado, o Departamento Regional do SESI-SENAI iniciou 2017 um processo de modernização na gestão. A partir da consolidação e padronização de

procedimentos, revisão do modelo de governança e baixa tecnologia disponível internamente. Em 2017 foi iniciado o mapeamento de processo voltado para fortalecer a gestão do SESI-SENAI Rondônia, aquisição do Sistema de Gestão de Relacionamento com os clientes (CRM), gestão da mudança para uma cultura organizacional voltada para o empreendedorismo, inovação focado nos resultados.

Como podemos verificar a fase de crescimento da economia no passado não foi suficiente para alavancar o desenvolvimento sustentável da economia rondoniense. No caso do SENAI, houve queda na demanda dos serviços de educação profissional e consultoria contratada pelas empresas. Em 2017, o SENAI ampliou as oportunidades na área de Soluções em Tecnologia e Inovação através das parcerias internacionais e com o governo federal no programa "BRASIL MAIS PRODUTIVO". Além de aliança estratégica com o SEBRAE através do Programa SEBRAETEC, oportunizando a elevação da produtividade das empresas atendidas. Apesar do cenário, o SENAI pode colaborar com a retomada do desenvolvimento empresarial em Rondônia. As empresas podem contar com as unidades operacionais (UOP) do SESI-SENAI instaladas estrategicamente nos principais municípios do Estado. Assim como (4) unidades móveis, equipadas com sala de aula e recursos multimídia, mais laboratório com equipamentos e ferramentas de ponta. O SENAI atua de forma integrada em nível estadual e em rede à nível nacional, conectando as indústrias rondoniense com (25) Institutos SENAI de Inovação e (57) Institutos SENAI de Tecnologia, todos centros especializados em pesquisa e desenvolvimentos por setor. Estamos focados em oferecer soluções integradas SESI-SENAI-IEL que ajudem as indústrias serem mais produtivas.

Cenário de Oportunidades e Tendências – Matriz SWOT



Fonte: Workshop de planejamento estratégico, 2017.

Cenário de Oportunidades e Tendências:

As oportunidades de melhorias diante desse cenário, encontram-se nos seguintes pontos:

I. Portfólio de Produtos e Serviços: Revisão do Portfólio e oferta de novos cursos, mais aderentes as potencialidades e vocação das regiões do Estado, a exemplo: Técnico em Refrigeração, Técnico em Manutenção Automotiva, Técnico em Telecomunicação e Técnico em Mecatrônica.

II. Novas Demandas: Ampliação da oferta de serviços de consultoria com aplicação da metodologia *lean manufacturing*, *lean office* e eficiência energética.

III. Alianças governamentais e internacionais: com o Brasil Mais Produtivo, Instituto Italiano de Design em Móveis - COSMOB, Agência Alemã de Cooperação Internacional - GIZ e a Câmara Alemã de Ofícios de Ulm, com foco em transferência de conhecimento e tecnologia. Destaca-se ainda a oportunidade de promover alianças com outras instituições tais como: Secretarias Estadual e Municipal, Instituições do Sistema S e Governo Federal com foco na oferta de soluções para população industrial e comunidade em geral.

IV. Formação de Competências: Investimento na formação de novas habilidades e competências nas áreas de Educação Profissional e Soluções em Tecnologia e Inovação - STI para atuar com cesta de soluções integradas SESI-SENAI.

É importante enfatizar que a Educação Profissional do SENAI trabalha com a MSEP – Metodologia SENAI de Educação Profissional, metodologia que prioriza a qualidade e elevação de competências, baseada em situações de aprendizagens. Paralelo a isto, em 2017 o time de STI ampliou o portfólio de serviços. Em 2018, espera-se evolução positiva na prestação de serviços do SENAI no Estado.

Cenários de Ameaças e Riscos:

Embora haja sinais positivos no cenário econômico, todavia ainda existe a possibilidade de ocorrência de impactos negativos na economia, influenciados por ano eleitoral. Esses impactos provocam desaceleração econômica, descontinuidade de projetos e redução do poder de compra tanto do cliente pessoa física quanto de pessoa jurídica, inviabilizando a expansão dos serviços de educação, ensaios laboratoriais e consultorias. Neste cenário, serviços que não são prioritários são fortemente atingidos.

O SENAI precisa acompanhar o novo ciclo a inovação tecnológica prevista na revolução 4.0 para manter-se como protagonista no mercado. Neste sentido, estar ativo nas questões de inovação e sintonizado as reais demandas empresariais é fator extremamente relevante. Por isso a necessidade de investimento contínuo em P&D com os institutos de inovação e tecnologia do SENAI e instituto de saúde e segurança do SESI em outras Federações aliada à possibilidade de trabalhos em rede dentro do Sistema Indústria.

Há elevação da concorrência no mercado de serviços de educação profissional oferecidos pelo SENAI, principalmente nas variáveis - preço, infraestrutura e promoção. Destacamos entre os principais concorrentes: IFRO – Instituto Federal de Educação, IDEP – Instituto de Desenvolvimento de Educação Profissional, Faculdades Particulares e empresas de educação de pequeno porte. Um dos maiores desafios do SENAI em 2018 é responder com celeridade e assertividade às mudanças de comportamento do mercado.

Portfólio de serviços do SENAI ativos em 2017

O Conceito 360° chegou como resposta às necessidades do mercado e como alternativa de blindar as ameaças dos concorrentes. É um novo posicionamento, que integra estrategicamente as linhas de negócios e as expertises de cada uma das instituições do sistema indústria, SESI-SENAI-IEL, na construção de proposta de valor aos clientes. O 360° considera a visão panorâmica, ou seja, do todo, embarcando metodologias e ferramentas de inovação na construção de soluções colaborativas seja para empresas e sociedade.

Em 2017, o SENAI iniciou o processo reformulação do portfólio de serviços de educação profissional e soluções em tecnologia e inovação. Foi reorientado o negócio para atender o itinerário nacional de educação profissional, implantado (5) novos cursos técnicos e novos serviços de consultoria, além da retomada na prestação de serviços laboratoriais. Esta ação resultou na elevação de receita de serviços gerados pelo mercado.

2.3.2- Ambiente de negócios da unidade

EDUCAÇÃO

i. Descrição geral:

A educação tem como foco estratégico ser referência para o Mundo do Trabalho priorizando a melhoria da qualidade do ensino ofertado. Neste contexto o SENAI/RO, alinhado às propostas do Departamento Nacional, foca seus esforços para o alcance dos Direcionadores Estratégicos que retratem a qualidade da educação profissional de acordo com a necessidade da indústria.

O SENAI/RO padronizou os projetos e processos dos cursos ofertados com foco na garantia da formação baseada em competências. Foram organizados processos de abertura de turmas a partir de pré-projetos que garantissem

a organização de recursos humanos, materiais e metodologia para o atendimento às demandas da indústria de todo Estado.

A partir de demandas da indústria e mercado local foram criados 06 Novos Cursos Técnicos nas áreas de mecatrônica, telecomunicações, mecânica automotiva, modelagem do vestuário, qualidade e refrigeração e climatização e iniciamos a oferta de Aprendizagem de Nível Técnico. Além disso, aprovamos no Conselho do SENAI a resolução que nos habilita a certificar profissionais em mecânica e edificações, através de avaliação teórica e prática nos cursos de mecânica e edificações, contribuindo assim para o aumento de mão de obra qualificada do Estado.

Como forma de consolidar a MSEP atuamos na formação dos profissionais a partir do PSCD. Instituímos itinerário formativo específico por área, privilegiando os conteúdos que contribuem na sua prática em sala de aula. Estimulamos o engajamento de todos nas ferramentas da Saga da inovação como estratégia formativa técnica e tecnológica.

Em 2017 adotamos o conceito de Educação 360º cujo objetivo é a formação do aluno com visão panorâmica e contextualizada nos desafios atuais de formação profissional voltada para o cenário da Revolução 4.0. Neste sentido, a ação integrada SESI/SENAI/IEL é determinante para fortalecer o protagonismo do profissional formado pelo Sistema Indústria.

ii. Adversidades:

A baixa procura por cursos de habilitação técnica devido à crise econômica.

Identificamos a elevação da concorrência baseada em preços baixos. Além disso, constatamos crescente oferta gratuita de cursos em educação profissional pelo Instituto Estadual de Desenvolvimento da Educação Profissional de Rondônia – IDEP e Instituto Federal de Educação de RO – IFRO.

Como forma de responder as adversidades e de continuar com a caminhada para inovação. Como por exemplo, tem como um dos focos o conceito e as práticas da indústria 4.0.

iii. Riscos:

Inadimplência e queda de matrículas de cursos de longa duração: A crise econômica que assola o país gera incerteza de investimentos por parte da indústria e dos profissionais em formação, pelo aumento da taxa de desempregados no mercado, causando queda na demanda dos serviços de educação profissional. Vivenciamos em 2017 aumento significativo dos índices de inadimplência.

Implantação do Novo Ensino Médio: Com a aprovação da BNCC (Base Nacional do Currículo Comum), da Lei do Novo Ensino Médio e o aumento de oferta de Educação Profissional através de órgãos estaduais e federais, o SENAI precisa articular-se com celeridade para atender a esta demanda.

Queda de valor do mercado de Educação Profissional: Identificamos no mercado crescente oferta de bolsas de descontos ou programas como o Educa Mais.

iv. Estratégia de enfrentamento:

- Elaborar e implementar proposta de atuação no novo ensino médio atendendo à legislação na oferta de educação básica integrada à educação profissional;
- Converter unidades curriculares de cursos presenciais na oferta de EAD;
- Ampliar no SENAI/RO a oferta de certificação profissional em áreas específicas como elétrica e mecânica;
- Investir na Saga da Inovação como estratégia formativa junto a nossos profissionais e alunos;
- Oferta de novos cursos aderentes às necessidades específicas da indústria do Estado a partir das demandas levantadas dos projetos de aprendizagem e inovação – Saga da Inovação;
- Criação de itinerários formativos da oferta de cursos FIC para alunos que já concluíram habilitação técnica.

SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

i. Descrição geral:

No mundo moderno, as indústrias dependem de Soluções em Tecnologia e Inovação como vital elemento para o seu bom desempenho. Com o intuito de apoiar a produtividade nas indústrias, aperfeiçoar a qualidade dos produtos, além de desenvolver o conhecimento e promover a certificação no quadro de profissionais, o SENAI/RO também desenvolve o programa de Soluções em Tecnologia e Inovação (STI).

Realizado de acordo com as necessidades de cada empresa, por meio de análises e recomendações, o STI detecta e corrige falhas no campo da gestão, da produção e da execução de serviços.

No SENAI/RO as empresas encontram o apoio técnico e tecnológico para enfrentar novos desafios, além das condições básicas para produzir melhor e com mais qualidade, a fim de atuar no mercado com maior capacidade de competitividade.

O SENAI Nacional na área de soluções em tecnologia e Inovação possibilita a incorporação de novas tecnologias nos departamentos regionais, permitindo que assumam papel de protagonistas no mercado regional de Tecnologia de Inovação, sempre com foco na produtividade, tecnologia, inovação e competitividade da indústria.

Em 2017, a prioridade da área Soluções em Tecnologia e Inovação RO foi no desenvolvimento de competências, qualificação e aperfeiçoamento das equipes de consultores. Além disso, atuamos no desenvolvimento de novas soluções sustentáveis e inovadoras que foram incorporadas ao portfólio de serviços do SENAI. Entretanto, não se perdeu de vista o foco nos resultados, busca por processos enxutos, trabalhadores treinados, redução de desperdícios e minimização dos custos alavancando a produtividade na indústria Rondoniense.

Em 2017, o SENAI-RO atuou com serviços de consultoria e tecnologia. O foco da consultoria e tecnologia foi no desenvolvimento de competências e soluções voltadas para a melhoria de processos com foco na elevação da produtividade da indústria. O Programa Brasil Mais Produtivo de iniciativa da Confederação Nacional das Indústrias, juntamente com SENAI Nacional, foi o grande propulsor para a formação de equipe no SENAI/RO habilitada para aplicação da metodologia Lean Manufacturing.

O parque industrial de Rondônia é composto basicamente de micro e pequenas empresas dispersas no Estado, algumas instaladas em locais de difícil acesso, entretanto, por meio da equipe técnica atuamos em rede com cobertura em todo Estado. Realizamos diversos serviços de consultoria para as micro e pequenas empresas através do programa SEBRAETEC. Foram ofertadas soluções tecnológicas que priorizaram a melhoria da gestão, tecnologia da informação e comunicação (TIC), produção enxuta e padronização de processos.

ii. Adversidades:

Crise econômica: Considerando o cenário econômico brasileiro não favorável e particularmente a desaceleração da indústria, 83% de adesão aos serviços de consultoria e tecnologia propostos pelo SENAI-RO às indústrias rondonienses, contaram com subsídio do Governo Federal, através do Programa Brasil Mais Produtivo, CNI e SEBRAETEC.

Baixa maturidade de gestão empresarial: O mercado industrial de Rondônia é basicamente formado por micro e pequenas empresas com baixa capacidade de investimento. Identificamos resistência por parte do empresariado local de investimento em processos de melhoria da gestão e inovação empresarial, uma vez que a cultura predominante não valoriza os serviços especializados, focando basicamente em serviços de menor preço.

iii. Riscos

- **Aumento da concorrência:** Em 2017 observamos a elevação de empresas locais (Principalmente MEI – Microempreendedor Individual) e nacionais, oferecendo serviços baseados na estratégia de custo baixo.
- **Vendas de serviços sem subvenções:** Para relação com mercado do SENAI/RO é um grande desafio deixar de ser refém dos programas subsidiados (Governo Federal, Sebrae e outros).

iv. Estratégia de enfrentamento

- **Estratégia de utilização de contrato de performance:** Implantação em 2017 de estratégia de negociação baseada na performance do cliente indústria. A partir dos resultados obtidos com os serviços de consultoria prestados pelo SENAI/RO.
- **Vendas consultivas:** Em 2017, realizamos o processo de vendas consultivas para a prospecção de clientes industriais.
- **Atendimento setorial:** Atendemos com as consultorias os programas PROCOMPI (setor de confecção) e COSMOB (setor moveleiro).
- **Realização de Workshop:** Realizamos workshop com os marceneiros, indústria do vestuário, setor automotivo e de refrigeração.
- **Capacitação da equipe:** Formação de 30 (trinta) consultores nas metodologias Lean Manufacturing e eficiência energética.
- **Organização de portfólio:** Em 2017, priorizamos e organizamos o portfólio de serviços com a descrição de guias de produtos/serviços relacionados a consultoria.

v. Mudanças Ocorridas

- Realizamos a negociação de projeto piloto com uma empresa através do contrato de performance. Testamos a metodologia de consultoria em eficiência energética, capacitamos 04 consultores e nos preparamos para ampliar os negócios através de estratégia de negociação diferenciada.
- O processo de vendas consultivas, atendimento setorial e workshop, garantiu a prospecção de 33 novos contratos em Lean manufacturing, 30 empresas em diagnóstico do setor moveleiro e 19 atendimentos de empresas do setor de confecção.
- O processo de priorização e organização do portfólio nos permitiu a descrição de 24 guias de produtos/serviços de consultoria.

3- Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

3.1- Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

Para elaboração do planejamento anual do SENAI Departamento Regional de Rondônia, houve a participação da equipe de gestores e técnicos da instituição em todas as etapas objetivando garantir o resultado esperado do planejamento. Esta atividade foi desenvolvida tendo como referência o Planejamento Estratégico Integrado SESI/SENAI/IEL, documento de base nacional que norteia todas as ações e propostas de trabalho do Regional.

O Planejamento Anual a ser desenvolvido no exercício é construído com base nos subsídios enviados pelo Departamento Nacional para elaboração do plano de ação do Regional. As Coordenações Estratégicas adequam à realidade do Departamento Regional de Rondônia, preparam e validam com a superintendência e encaminham as Unidades Operacionais para execução.

O acompanhamento dos resultados e desempenho do plano de ação e indicadores foi realizado através de Reuniões e Painéis de Desempenho, bem como por meio das ferramentas: Solução integradora dos dados produção de educação e tecnologia e inovação, Sistema Zeus e Sistema de Orçamento CDIS. Em sequência a Supervisão de Orçamento realiza o acompanhamento de resultados mensalmente.

Abaixo a Agenda Estratégica – horizonte 2015/2022 que norteia as ações desenvolvidas pelo SENAI Departamento Regional.

Resultados Esperados				
Competitividade e inserção global da indústria brasileira			Perenidade das instituições do Sistema Indústria	
Focos Estratégicos				
Educação		Qualidade de Vida		Tecnologia e Inovação
Desempenho do Sistema				
Diretrizes Estratégicas				
Seletividade <i>Fazer escolhas</i>	Intensidade <i>Gerar impactos relevantes</i>	Escala <i>Atuar em grande escala</i>	Complementaridade <i>Gerar sinergia</i>	Articulação <i>Influenciar outros atores</i>

Fonte: Planejamento Estratégico Integrado SESI-SENAI-IEL 2015-2022.

O Planejamento Estratégico do SENAI/RO é uma base de gestão de funções que implica na formulação de vários planos detalhados para conseguir equilíbrio entre as necessidades e as demandas com os recursos de que se dispõe, definindo-se as metas e os objetivos que se pretende alcançar, garantindo que sua atuação nas áreas de Educação e Tecnologia e Inovação tenham como principal objetivo contribuir para o aumento da competitividade da indústria, e o reconhecimento do SENAI junto aos empresários da Indústria Rondoniense.

As ações foram desenvolvidas considerando o cenário atual, redução dos recursos compulsório, retração da Economia do País, vocação das Indústrias locais, bem como o portfólio ofertado às necessidades da indústria e da comunidade de cada unidade operacional do Regional.

O Presente relatório retrata os principais resultados da gestão do SENAI/RO no exercício 2017 em relação aos objetivos estratégicos, as previsões físicas e orçamentárias.

3.1.1- Nome do objetivo estratégico

EDUCAÇÃO

Responsável: Patrícia Ribeiro do Nascimento - CPF: 021.333.377-50 - Coordenadora Estadual de Educação

Educação: Direcionador Estratégico 03. - Ampliar a qualidade da educação profissional e do ensino superior de acordo com a necessidade da indústria, consolidando a metodologia SENAI de educação profissional.

i. Descrição

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) criado em 1942, oferece educação profissional de qualidade para os brasileiros, estimulando a inovação da indústria por meio de consultoria e incentivo às ações das empresas com o desenvolvimento de pesquisa aplicada e serviços técnicos e tecnológicos que são decisivos para a competitividade das empresas brasileiras. O SENAI aposta em formatos educacionais diferenciados e inovadores, que vão além do tradicional modelo de educação presencial, oferecendo cursos desde a iniciação profissional até formação inicial e continuada, passando também por cursos técnicos de nível médio e superior (graduação e pós-graduação), tanto no formato presencial quanto em EAD. Como forma de monitorar e ampliar a qualidade da educação profissional o SENAI, através da Metodologia SENAI de Educação Profissional garante os princípios que o mantém como referência em Educação profissional.

Priorizando os direcionadores estratégicos que monitoram os resultados em relação a: satisfação das empresas na contratação de egressos do SENAI, proficiência dos alunos em relação a metodologia, tanto na teoria quanto nas situações práticas de cada curso, na oferta de EAD em atenção às demandas específicas de atendimento diferenciado, em relação a organização de tempo e espaço, com garantia de uma formação de qualidade; e na consolidação da MSEP por nossos docentes, o SENAI/RO organiza todos os seus processos e ações para que converjam no alcance das metas propostas.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

No ano de 2017, o DR/RO iniciou o processo de integração entre as casas SESI/SENAI/IEL, em todas as ações foram priorizadas a missão de cada instituição, o que contribuiu para que o SENAI/RO garantisse a qualidade dos serviços ofertados. No Direcionador Estratégico 03, realizamos 100% da meta estabelecida, que traduz a satisfação das empresas em relação aos egressos dos cursos técnicos do SENAI; no Sistema de Avaliação da Educação Profissional (SAEP) realizamos 93,5% da meta estabelecida, que equivale a 69,2% dos alunos no nível “adequado” e “avançado”; no GD 06, que considera o SENAI como provedor de Educação a Distância (EAD) de Qualidade, realizamos 94,5% da meta estabelecida, que corresponde a 13,2% das matrículas em FIC e Habilitação Técnica na forma EAD. Este resultado coloca o SENAI/RO entre os 5 melhores do País. No GD 07, considera a apropriação da MSEP obtemos 8.2 de índice de apropriação. Este resultado nos posiciona entre os 9 melhores resultados do País, com 96,7% da meta estabelecida.

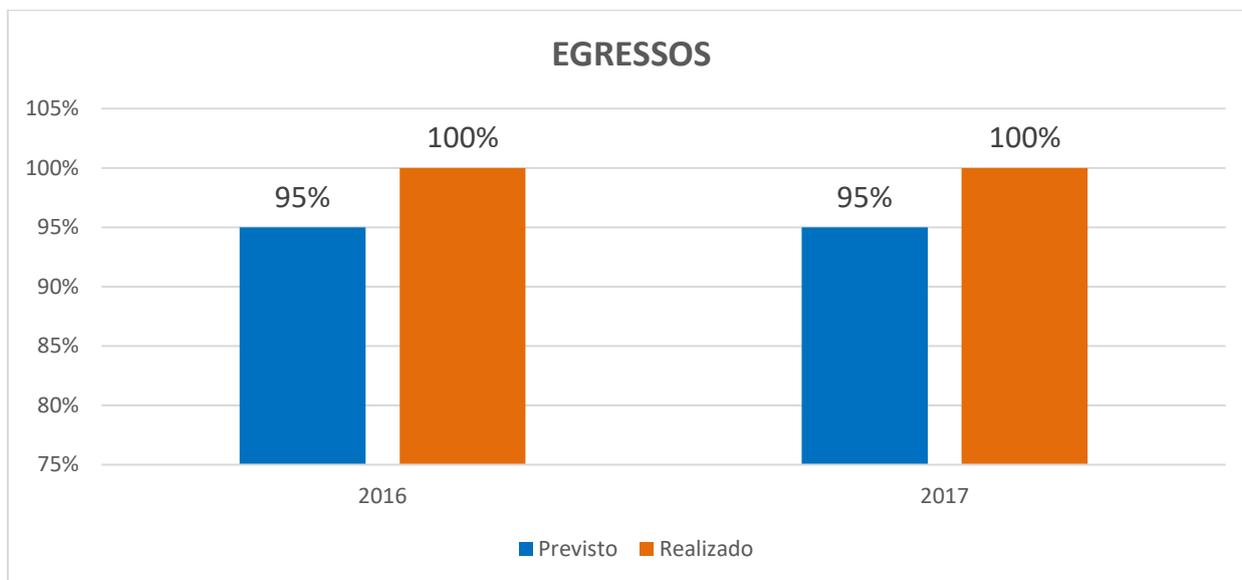
Para 2018, aperfeiçoaremos o uso das ferramentas da Saga da Inovação.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

GD.03 – Assegurar, no mínimo, 95% de preferência das empresas pelos egressos dos cursos do SENAI, considerando os cursos técnicos de nível médio.

Indicador Estratégico: Índice de preferência das empresas pelos egressos dos cursos técnicos de nível médio do SENAI.

Através deste indicador o SENAI busca ser referência para as empresas no momento da contratação de profissionais. A preferência das empresas pelos alunos egressos do SENAI, confirma a qualidade de ensino e a aderência às demandas da indústria. Além disso, a qualidade do aluno egresso está intimamente ligada à execução do processo definido na Metodologia SENAI de Educação Profissional (MSEP). O desdobramento da MSEP no ano 2017, considerou o Mapa Estratégico da Indústria e o diálogo constante com a mesma através de atendimento consultivo para identificar suas necessidades. As necessidades, são problematizadas junto aos alunos e instrutores em sala de aula e equacionadas através de Situações de Aprendizagens. Assim, o SENAI/RO estabeleceu como meta assegurar a preferência de 95% das empresas pelos egressos dos cursos de nível médio. Em 2017 o DR alcançou 100% de preferência das indústrias pelos egressos dos cursos de nível médio do SENAI, realizando assim, 105,3% da meta proposta, ficando em 1º lugar em satisfação. Este índice revela a qualidade dos profissionais e o nível de apropriação metodológica em sintonia com a realidade de mercado. “A nota média de satisfação das empresas em relação a preferência pelos egressos do SENAI em cursos técnicos de nível médio é de (8,6, sendo que os egressos de qualificação atingiram a melhor avaliação (8,7), seguidos pelos de Aprendizagem (8,6) e por aqueles da modalidade Técnico (8,5)”. (Fonte: SAPES/2017).

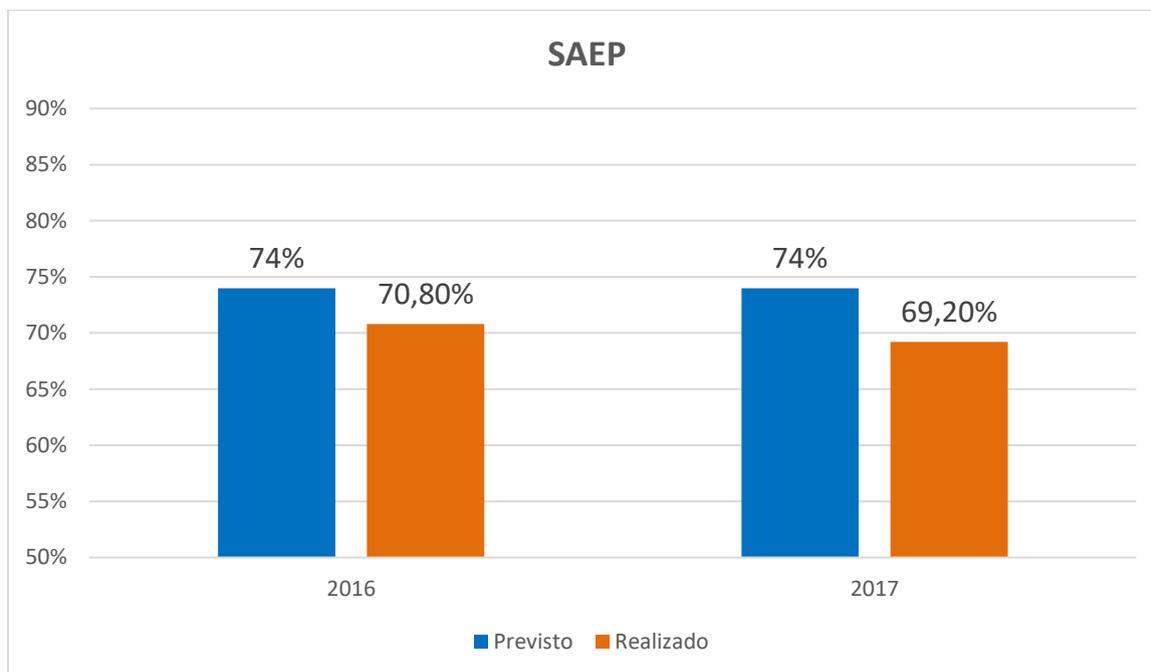


Fonte: CDIS/SI

GD.04 – Elevar para os níveis “adequado” ou “avançado”, no mínimo, 75% dos concluintes na avaliação de desempenho de estudantes.

Indicador Estratégico: Índice de alunos e egressos do SENAI avaliados nos níveis “adequado” ou “avançado”.

Como forma de acompanhar, mensurar e garantir a qualidade da Educação Profissional o SENAI anualmente avalia seus alunos, docentes e gestores, a partir de avaliações objetivas e práticas pelo SAEP (Sistema de Avaliação de Educação Profissional). Em 2017, o SENAI/RO foi avaliado em 10 cursos, de 07 escolas totalizando 500 alunos, 77 docentes e 13 gestores avaliados nas formas presencial e EAD. A avaliação demonstrou o resultado de 69,2% dos estudantes nos níveis adequado e avançado, na prova objetiva. Em 05 cursos obtivemos resultados acima de 70% dos alunos, entre os níveis adequados e avançados, sendo Automação Industrial, Informática, Segurança do Trabalho, Eletromecânica e Administração. Na prova prática tivemos 03 cursos avaliados com um total de 65 alunos. Embora tenhamos ficado abaixo da meta estabelecida para este indicador em vários cursos identificamos que diminuíram significativamente o quantitativo de alunos do nível abaixo do básico comparado com os anos anteriores. De modo geral, em relação às capacidades básicas e técnicas temos atingido resultados satisfatórios devendo atentar-se para as capacidades de gestão. As razões que dificultam a excelência do aluno na Educação Profissional estão relacionadas, principalmente a baixa proficiência em relação a formação da Educação Básica, no que tange a matemática, ciências e português. Um dos desafios para 2018 é encontrar a forma de promover o nivelamento da proficiência dos alunos no início do curso.



Fonte: CDIS/SI

O resultado de 93,5% de cumprimento da meta apurado em 2017, foi obtido a partir de iniciativas de aplicação de rigor metodológico. O SENAI/RO aperfeiçoou a aplicação do itinerário formativo dos cursos de Educação Profissional, instituiu a elaboração de pré-projetos para cada nova turma, garantindo padronização dos Planos de Cursos, identificação da demanda local, garantindo assim os pré-requisitos de planejamento e qualidade para a oferta dos cursos. Elaboramos as situações de aprendizagem, a fim de garantir uma execução dos cursos aderentes à missão do SENAI oportunizando aos alunos situações concretas apresentadas pelas indústrias. Paralelo a reorganização do processo pedagógico, o SENAI/RO dedicou-se a higienização da base de informações de produção.

Foram realizadas Formações Continuadas nas próprias Unidades escolares para as equipes de atuação na Educação Profissional, tais como: Metodologia de aplicação do SAEP – TRI/TCT, análise crítica dos resultados das avaliações teóricas e práticas, definição de Plano de Ação, formação de docentes e gestores sobre a Metodologia SENAI de Educação Profissional através do Programa SENAI de Capacitação Docente (PSCD), cursos ofertados pela UNINDÚSTRIA, reuniões específicas de discussão das matrizes de referência oferecidas pelo SENAI/DN. Com Projeto Estratégico Alinhar mapeamos o processo pedagógico desde a matrícula até a certificação dos alunos possibilitando identificar gargalos e melhorias no processo.

Outro fator a ser destacado é a utilização de ferramentas da Saga da Inovação: Desafio SENAI de Projetos Integradores, Edital de Inovação, Grand Prix utilizado como ferramenta formativa junto a nossos docentes e gestores e os preparativos para a Olimpíada do Conhecimento.

A experiência de atuação integrada no Departamento Regional em 2017, cria um ambiente favorável para agregação de valor entre Educação Básica e Educação Profissional. Como boa prática, apontamos experiência do SESI no nivelamento das deficiências pelo nível de proficiência em português, matemática e ciências. Projetos integrados como a Feira de Ciência, o Torneio de Robótica e a oferta de cursos livres de português e matemática aos alunos da Educação Profissional. Todas essas ações contribuíram para o alcance dos resultados do SAEP, consequentemente para o aumento da qualificação técnica de profissionais para a indústria.

GD.06 – Realizar 20% das matrículas dos cursos de Qualificação Profissional e dos Cursos Técnicos de Nível Médio por meio de Educação a Distância (EAD).

Indicador Estratégico: Percentual de matrículas em Educação a Distância.

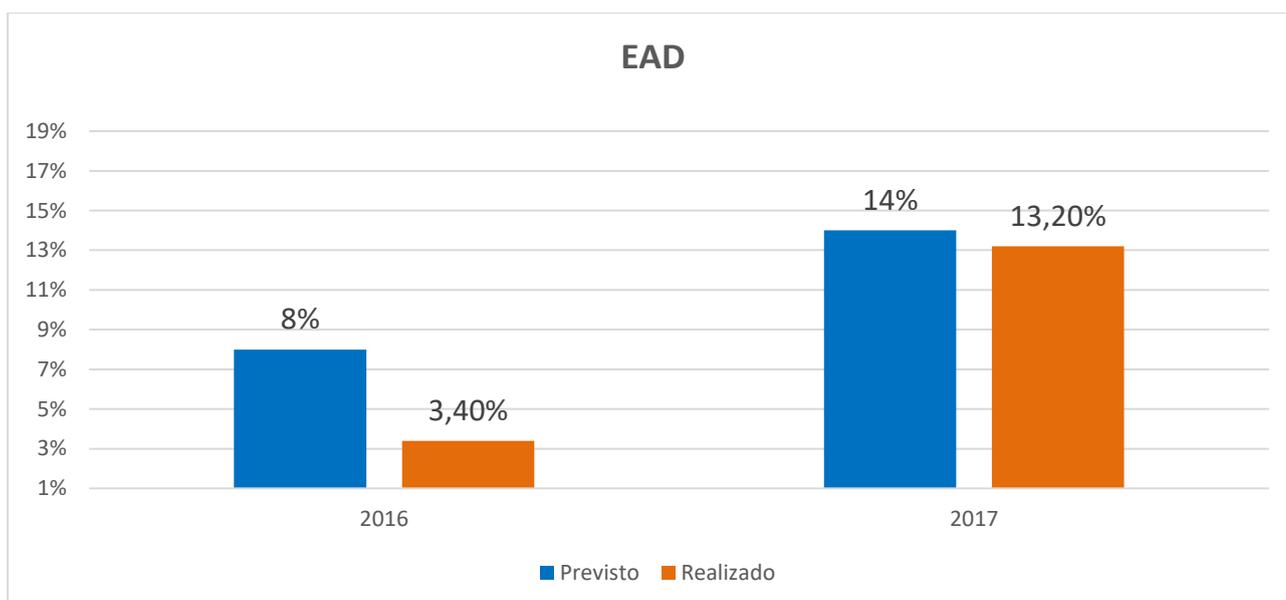
O cenário observado demonstrou que a Educação a Distância vem ao encontro das demandas dos interessados que convivem com desafios como a falta de tempo ou a necessidade de percorrerem longas distâncias entre

trabalho, escola e residência. Neste contexto o SENAI/RO instituiu em 2017 o NEAD (Núcleo de Educação a Distância). Centralizamos as ações de Educação a distância em um Núcleo e 8 polos no Estado, ofertamos 15 cursos e realizamos 3.839 matrículas. Realizamos 94,5% da meta proposta, equivalente a 13,2% de matrículas em cursos de Qualificação e Técnico na forma EAD. Foram realizadas 594 matrículas nos Cursos Técnicos e 15 nos cursos de Qualificação Profissional, além dos cursos de iniciação que foram 3.230 matrículas.

A atuação do processo de ensino e aprendizagem em Educação a Distância é realizada 80% mediadas por tecnologia através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (LMS) e 20% em situações de aprendizagem presenciais realizadas nos 8 polos educacionais.

O modelo de atuação adotado em 2017, mostrou-se eficiente por garantir oportunidade de acesso aos alunos que residem em regiões remotas, onde não existe demanda para instalação de unidade SENAI. A combinação de qualidade em educação, somada a baixo custo e flexibilização do tempo de estudo é fator preponderante para a ampliação do atendimento no Estado de Rondônia. Como boa prática, adotamos cursos de Iniciação Profissional via EAD para a inserção do jovem no Mundo do Trabalho.

Em 2018 utilizaremos a plataforma do NEAD para o aperfeiçoamento do quadro funcional em metodologias educacionais, tais como: Lean Manufacturing Educacional, BNCC (Base Nacional do Currículo Comum) e Educação Básica articulada com a Educação Profissional (Novo Ensino Médio).

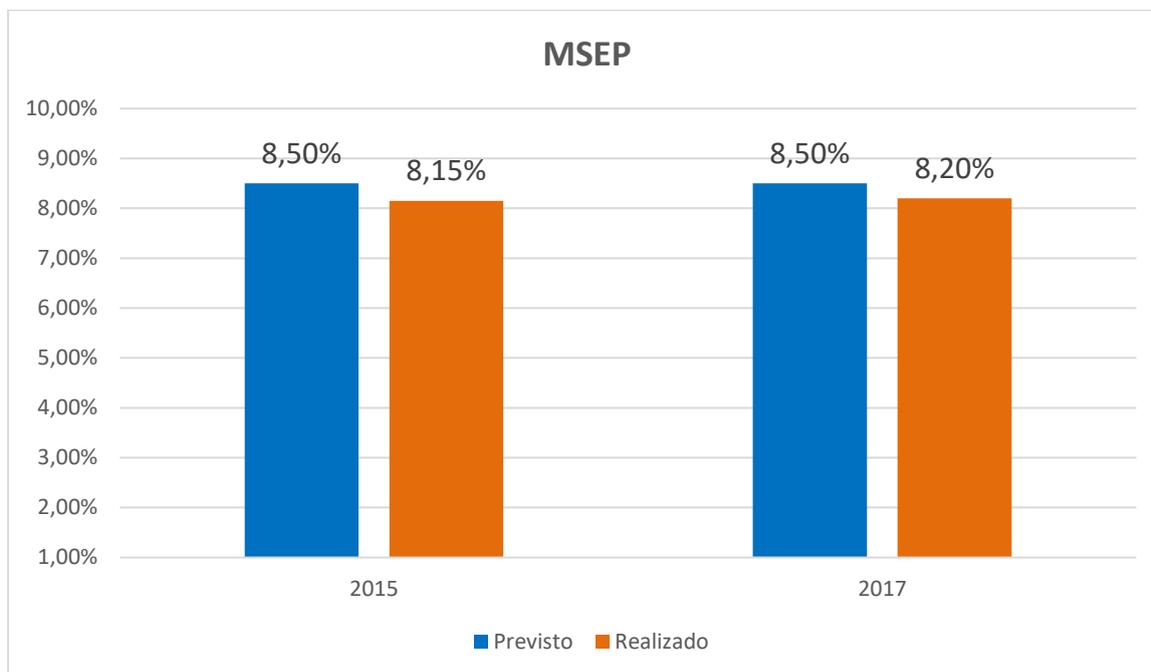


Fonte: CDIS/SI

GD.07 – Elevar a apropriação da Metodologia SENAI de Educação Profissional pelos Departamentos Regionais, atingindo nota “9” na escala de avaliação.

Indicador Estratégico: Índice de apropriação da Metodologia SENAI de Educação Profissional.

Focado nas ações que proporcionem aos docentes e gestores maior apropriação da MSEP e sua prática sistematizada nas unidades de educação do SENAI/RO. Em 2017 atingimos 8,2 de índice de apropriação da Metodologia SENAI de Educação Profissional, correspondente a 96,7% de realização da meta proposta.



Fonte: CDIS/SI

Considerando que o ciclo de avaliação deste indicador é de 2 anos, é importante destacar que embora tenha ocorrido redução do quadro funcional neste período, as ações tomadas foram suficientes para manter o índice de apropriação metodológica elevado. As iniciativas que contribuíram para isso, foram: a formação continuada das equipes através do Programa SENAI de Capacitação Docente e Educação Continuada através da Unindústria. Além disso, o incentivo para o engajamento de nossos docentes, alunos e gestores na participação de todas as ferramentas da Saga da Inovação oportunizou a vivência da MSEP na prática. Outra iniciativa que agregou valor na apropriação da MSEP, foi a realização do DSPI (Desafio SENAI de Projetos Integradores) que tem como objetivo levar para as salas de aula os desafios que fazem parte do dia a dia das empresas. Desta forma, alunos e docentes constroem uma solução, por meio da elaboração de projeto, prototipagem e apresentação. Em 2017 o SENAI/RO participou com 39 projetos com soluções para 12 indústrias e participação de 156 alunos de 07 unidades. Rondônia foi o Estado da região norte com maior número de projetos inscritos e finalizados.

O SENAI/RO contou com a parceria da Câmara de ofícios de Ulm-Germany. Foram desenvolvidas ações junto a 40 indústrias da área de Metal Mecânica com a finalidade de identificar necessidades das empresas para serem problematizadas nas situações de aprendizagem em sala de aula. Um exemplo desta atividade é a finalização do curso de Eletromecânica realizado em parceria com a empresa Dydyo. Foram capacitados 23 alunos, sendo 20 da própria empresa. Os alunos frequentaram aulas no Sistema Dual (Teoria na Instituição Formadora e Prática nas instalações da empresa). O projeto resultou na implantação de 03 soluções tecnológicas que foram incorporadas no processo produtivo da empresa. Na avaliação feita pela empresa Dydyo, esta experiência proporcionou aumento de 4% na produtividade da indústria e redução de 10% dos custos de manutenção industrial. A parceria com Câmara Alemã de ofício de ULM possibilitou a capacitação de 11 técnicos do SENAI/RO na Alemanha, com 160h de assessoria técnica e tecnológica em Educação e Práticas didáticas realizadas no SENAI/RO.

ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos envolvidos e da contribuição da Unidade Nacional e das Unidades Regionais para o alcance dos resultados obtidos.

GD.03 – Assegurar, no mínimo, 95% de preferência das empresas pelos egressos dos cursos do SENAI, considerando os cursos técnicos de nível médio.

Destacamos a metodologia SAPES (Sistema de Acompanhamento e Pesquisa dos Egressos do SENAI). O acompanhamento sistemático em relação aos egressos da Educação Profissional oportuniza monitorar a qualidade da educação profissional percebida pelo cliente indústria.

No SENAI/RO a atuação articulada Mercado e Negócio contribui para um desenvolvimento de produtos mais aderentes e com custos justos à indústria local. Entre as ações junto a equipe de mercado destacamos o redesenho da árvore de produtos e serviços SESI/SENAI/IEL, com 28 cursos Técnicos e 30 cursos de qualificação descritos no guia de produto. Como exemplo, em 2017, a partir de demandas das Indústrias foram criados 06 Novos Cursos Técnicos nas áreas de mecatrônica, telecomunicações, mecânica automotiva, modelagem do vestuário, qualidade e refrigeração e climatização. O ano de 2017 marcou o início da oferta de Aprendizagem de Nível Técnico.

GD.04 – Elevar para os níveis “adequado” ou “avançado”, no mínimo, 75% dos concluintes na avaliação de desempenho de estudantes.

O SAEP é uma ferramenta de avaliação do desempenho dos estudantes composta por 3 estratégias: provas objetivas online e prova prática para avaliação dos estudantes, avaliação online aplicada a docentes e gestores na verificação de apropriação da Metodologia SENAI de Educação Profissional.

O SENAI/RO realizou o desdobramento da SAEP através da participação nas oficinas para análises, elaboração e validação dos itens de avaliação e das matrizes de referência. O SENAI/RO, intensificou a implementação e acompanhamento da Metodologia SENAI de Educação Profissional, a fim de garantir o uso de estratégias de aprendizagem desafiadoras (situação-problema, estudo de caso, projeto integrador e pesquisa aplicada) propostas pela Metodologia. Como exemplo destacamos a padronização dos cursos e a elaboração de pré-projetos. Em 2017, foram desenvolvidos de 88 pré-projetos com 78 cursos cadastrados, 07 Novos Cursos Técnicos Presenciais e 02 EAD aprovados junto ao conselho, totalizando 53 turmas abertas.

GD.06 – Realizar 20% das matrículas dos cursos de Qualificação Profissional e dos Cursos Técnicos de Nível Médio por meio de Educação a Distância (EAD).

O NEAD-SENAI/RO, contou com a contribuição do Departamento Nacional através do PSEAD (Programa Senai de Educação a Distância) que garante padronização dos cursos ofertados com a prática e organização pedagógica 80/20. Com a implementação da estratégia da Educação a Distância através da disponibilização de novos cursos EAD e material didático na estante virtual, o NEAD ofertou 15 cursos (sendo 13 técnicos e 2 qualificações). Modernizamos a tecnologia de EAD, substituindo o Sistema AVAS pela Plataforma LMS da Educação a Distância SESI e SENAI na versão 4, aprimorando o layout deixando-o mais claro e prático para os usuários (alunos/tutores) melhorando a agilidade na execução das atividades, proporcionando maior interatividade para os usuários.

GD.07 – Elevar a apropriação da Metodologia SENAI de Educação Profissional pelos Departamentos Regionais, atingindo nota “9” na escala de avaliação.

Para o alcance das metas deste direcionador a fundamentação de nossos instrutores em relação aos pressupostos metodológicos da MSEP torna-se indispensável. Desta forma o Departamento Regional através dos programas ofertados organizou um itinerário formativo para nossos instrutores, pedagogos e gestores no desenvolvimento de habilidades e competências da MSEP. No que tange a capacitação pedagógica foram desenvolvidas diversas ações e reuniões pedagógicas, com discussão de temas relacionados aos princípios da MSEP, através do Programa SENAI de Capacitação Docente (PSCD), Capacitação PSEAD para Tutores EAD via NEAD, treinamentos específicos na Metodologia SENAI de Educação Profissional (MSEP) e padronização dos cursos, por meio do desenvolvimento de Situações de Aprendizagem.

PSCD – PROGRAMA SENAI DE CAPACITAÇÃO DOCENTE - EAD

CLASSIFICAÇÃO	CURSO	ENTIDADE	INSCRITOS
CURSOS LIVRES	APRESENTAÇÃO DE SUCESSO	---	2
GESTÃO DE MERCADO	ATENDIMENTO CONSULTIVO	SESI/SENAI	13
PSAI	AUDIODESCRIÇÃO	SESI/SENAI	46
SENAI PSCD ATD	Avaliação Proc. e Med. dos Processos de Ens. e Aprendizagem (T1/17)	SENAI	1
PSEAD	Capacitação de Monitores PS-EAD (T3/17)	SENAI	5

PSEAD	Capacitação de Tutores PS-EAD (T3/17)	SENAI	16
GESTÃO DE MERCADO	CENÁRIO DE MERCADO	SESI/SENAI	15
CURSOS LIVRES	CONHECIMENTO: DIFERENCIAL COMPETITIVO	SESI/SENAI	2
GESTÃO DE MERCADO	CONTROLE E COMPLIANCE NOS SERVIÇOS SOCIAIS AUTONOMOS	SESI/SENAI	19
GESTÃO DE MERCADO	CRM- GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	SESI/SENAI	26
CURSOS LIVRES	Design Thinking (T1/17)	SESI/SENAI	3
CURSOS LIVRES	DICAS DE COMUNICAÇÃO ORAL	SESI/SENAI	4
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	ELETROELETRONICA	SENAI	3
CURSOS LIVRES	ENGAJAMENTO EFICAZ	SESI/SENAI	3
CURSOS LIVRES	FEEDBACK	SESI/SENAI	2
CURSOS LIVRES	FOCO NO RESULTADO	SESI/SENAI	7
SENAI TECNOLOGIA	Formação de Consultores Lean Manufacturing - Módulo 1 E 2 (T1/17)	SENAI	22
CURSOS LIVRES	Formação de Tutores EaD (T1, 2, E 3/17)	SESI/SENAI	45
CURSOS LIVRES	Gestão de Conflitos (T2/17)	SESI/SENAI	6
GESTÃO DE MERCADO	GESTÃO DE CUSTOS	SESI/SENAI	44
PSAI	Inclusão da Pessoa com Deficiência (T1/17)	SESI/SENAI	22
SENAI PSCD ATD	INTRODUÇÃO A DOCENCIA	SENAI	86
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	MANUTENÇÃO AUTOMOTIVA	SENAI	1
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	MECATRONICA (T1/17)	SENAI	1
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	METALMECANICA	SENAI	1
SESI QV	Modelo de Atuação SESI em Soluções Integradas (T2/17)	SESI/SENAI	15
CURSOS LIVRES	NEGOCIAÇÃO EFICAZ	SESI/SENAI	2
CURSOS LIVRES	PODER DE INFLUENCIA E ESCUTA ATIVA	SESI/SENAI	6
GESTÃO DE MERCADO	Técnicas de Extração de Informações de Mercado (T1/17)	SESI/SENAI	4
SENAI - PSCD - ATD PÓS	APERFEIÇOAMENTO DA COORD. PEDAGÓGICA DO SENAI	SESI/SENAI	6
PSCD -ATUALIZAÇÃO	OFICINA DE SITUAÇÃO DE APRENDIZAGEM -MSEP	SENAI	1
PSAI	BRAILLE	SENAI	19
PSCD PÓS GRADUAÇÃO	EM DOCENCIA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA	SENAI	2

Fonte: Relatório Unindústria/2017

PSCD – PROGRAMA SENAI DE CAPACITAÇÃO DOCENTE – PRESENCIAL

CURSO
Comunicação visual
Manutenção e Suporte em Informática
Técnico em Informática
Edificações
Workshop em metodologias pre aceleração de novos negócios
Pós graduação em docencia na educação profissional
Aperfeiçoamento da coord. Pedagógica SENAI
Cursos de atualização Tecnológicas

Oficina de Situações de Aprendizagem
Implantação da metodologia SAPES 2, revisada dos EGRESSOS
Programa de Aprendizagem - EAD

Fonte: Relatório de acompanhamento PSCD/2017

Outra ação que contribuiu para o alcance desse indicador de grande impacto no Regional foi a 2º JORNADA PEDAGÓGICA, que aconteceu em julho/2017, com o objetivo de intensificar debates sobre temas relevantes da educação profissional no Brasil e no mundo. A jornada destinou-se a docentes e tutores do SENAI, coordenação pedagógica, gestores e equipe técnica, envolvemos ainda, os profissionais da Educação Básica do SESI.

Disseminamos e incentivamos o engajamento de nossos instrutores na utilização da Plataforma Mundo SENAI Docente. Os profissionais participaram ativamente da competição que visa promover interação entre instrutores da rede SENAI Nacional através do compartilhamento de Situações de Aprendizagem.

ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nas principais ações orçamentárias relacionadas ao objetivo estratégico.

RESULTADO 2017	ORÇAMENTÁRIO						RESULTADOS FÍSICOS	
	ORÇADO R\$	SUPLEM. R\$	RETIFI. R\$	TRANSP. R\$	REVISADO R\$	REALIZADO R\$	PREV.	REAL.
Qualif. profissional presencial	2.226.663,72	-710.505,32	0,00	-62.494,50	1.453.663,90	1.398.591,73	1.401	1.468
Qualif. profissional a distância	17.867,92	-16.394,60	0,00	0,00	1.473,32	968,63	42	15
Téc. de nível médio presencial	4.665.040,46	-213.567,12	0,00	12.476,46	4.463.949,80	4.471.558,63	2.976	2.976
Téc. de nível médio à distância	554.879,15	-255.372,55	0,00	-23.793,58	275.713,02	344.836,66	594	597

Fonte: Zeus/SI

ii.e- Principais desafios até 2018 e panorama geral dos desafios esperados até o término da vigência do Plano Estratégico.

- Implantar carga horária EAD em todos os cursos presenciais de forma gradativa em 2018;
- Padronizar insumos e ambientes de acordo com as situações de aprendizagens;
- Melhorar a gestão escolar orientada para resultados, com ênfase ao fortalecimento de competências como liderança, planejamento operacional, financeiro e organização didático-pedagógica, empreendedorismo e inovação;
- Expandir a oferta de Educação à Distância;
- Fortalecer a ação articulada entre as metodologias SESI, SENAI e IEL em educação;

- Integrar a prática pedagógica com estratégias de ensino, aplicadas nas metodologias da Educação Básica e Profissional, adequadas a legislação educacional brasileira e oferta do novo ensino médio;
- Promover ações sistematizadas para avaliação das competências adquiridas ao final de cada módulo nos pressupostos do SAEP;
- Estruturar check list de indicadores de qualidade dos processos para aplicação nas visitas consultivas nas unidades operacionais;
- Implementar e capacitar a cadeia de valor dos processos Educacionais SESI/SENAI;
- Desenvolver competências da equipe para atuar com recursos tecnológicos, materiais e financeiros e solucionar problemas complexos relacionados ao mundo do trabalho.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Considerando os resultados obtidos no **DE03** e **DE04** nossa avaliação em relação ao aproveitamento de nossos alunos e a satisfação das empresas na contratação de alunos egressos de cursos técnicos do SENAI, demonstram que a qualidade dos serviços ofertados está em consonância aos anseios da indústria demonstrando que a adoção de práticas integradas com a equipe de mercado, para que possamos alinhar as ações pedagógicas às necessidades reais da indústria rondoniense, é assertiva. No que diz respeito à avaliação da proficiência de nossos alunos identificamos que precisamos focar em algumas áreas nas capacidades de gestão e básicas, estaremos atuando mais diretamente, além de fortalecer e dar continuidade ao trabalho com ênfase nas capacidades técnicas, primando pelos fundamentos metodológicos previstos na MSEP, bem como intensificar os resultados do **DE07** em relação a apropriação da MSEP, identificamos que traçar o itinerário formativo para os instrutores e equipe pedagógica produz bons resultados, atuando nas necessidades de competência de cada área. O engajamento das equipes alinhados aos fundamentos metodológicos da MSEP e ferramentas da Saga da Inovação, elevou o desempenho deste indicador. Em relação ao **DE 06**, embora sejamos o 5º DR com maior número de matrículas proporcionais no Brasil, consideramos que a estratégia do NEAD possa nos trazer ainda melhores resultados, com ampliação de novas matrículas. Fortaleceremos atuação do NEAD junto aos polos aos quais estaremos traçando ações de engajamento a esta proposta.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

- Consolidar o conceito de Educação 360º aplicado na educação e alinhado aos desafios da Revolução 4.0;
- Implementar a Educação 360º com o desafio de buscar ações integradas entre as casas e melhorias efetivas para as necessidades atuais da Educação como inovação, criatividade, protagonismo e empreendedorismo;
- Promover ações de engajamento para os docentes e equipe técnica e pedagógica para uso das tecnologias e adoção de novas metodologias educacionais;
- Implementar processo de Certificação Profissional:
- Elaborar e implementar ações entre os docentes/instrutores, equipe técnica pedagógica, pais, alunos indústrias e atores envolvidos na Educação Básica e Profissional, para a elaboração de um currículo que atenda a legislação do Novo Ensino Médio e oportunize a inserção de um produto diferenciado e consolidado, inserindo aos órgãos normativos, no Conselho Regional do SENAI com proposta de operacionalização desta oferta em 2019, da proposta para a operacionalização do Novo Ensino Médio;
- Realizar Benchmarking nos DRs (Bahia, Santa Catarina e Ceará) que estão operacionalizando o Novo ensino médio como piloto;
- Elaborar projeto de ambientação profissional na indústria para docentes/instrutores;
- Fortalecer a apropriação e integração da metodologia SESI, SENAI e IEL em educação, integrando a prática pedagógica da Educação Básica e Educação Profissional através das estratégias de ensino aplicadas nas metodologias da Educação Básica e Profissional, com fundamentação à Legislação do Novo

ensino médio, por meios de web conferências, capacitações, troca de experiências, encontros técnicos e visitas nas Unidades;

- Executar projetos de modernização da estrutura física, tecnológica e de gestão;
- Operacionalizar do Plano Estratégico 2018/2022.

SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Responsáveis: Walter Pinheiro Rodrigues - CPF: 389.526.452-00 – Coordenador Estadual de Serviços de Tecnologia e Inovação

Direcionador Estratégico - 08 - Prover Soluções de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação para aumentar a competitividade da indústria

i. Descrição

“De acordo com o Manual de Oslo, a implementação de um produto, bem ou serviço, seja novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios na organização do local de trabalho ou nas relações externas é o que se chama de Inovação”.

Um dos objetivos da área de Soluções em Tecnologia e Inovação é aumentar a produtividade e a competitividade da indústria brasileira, com a criação de soluções ágeis, inovadoras e sob medida para indústrias de grande, médio e pequeno porte.

ii. Análise

ii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período.

Esse direcionador estratégico está diretamente ligado aos Institutos SENAI de Inovação (ISI) e o sistema indústria em Rondônia não possui institutos. Por este motivo não houve meta física para este regional.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

Não se aplica

ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos envolvidos e da contribuição da Unidade Nacional e das Unidades Regionais para o alcance dos resultados obtidos.

Não se aplica

ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nas principais ações orçamentárias relacionadas ao objetivo estratégico.

Não se aplica

ii.e- Principais desafios até 2018 e panorama geral desafios esperados até o término da vigência do Plano Estratégico.

Não se aplica

iii. Conclusão

Não se aplica

iii.a- Avaliação do resultado

Não se aplica.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Não se aplica.

DIRECIONADOR ESTRATÉGICO 09 - Prover soluções de serviços de tecnologia adequados às demandas e aos desafios da indústria de forma sustentável.

i. Descrição

A área de Soluções em Tecnologia e Inovação atua na busca pela competitividade da indústria rondoniense, com foco no aumento da produtividade com produtos e serviços inovadores, agregando valor e apoiando a indústria na conquista por novos mercados.

O SENAI/ RO opera com 02 linhas de atuação em tecnologia: Consultoria em Tecnologia e Serviços Metrológicos com foco na elevação da produtividade da indústria de Rondônia.

ii. Análise

ii.a Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período

Em 2017, o SENAI-RO realizou serviços de consultoria a partir da aplicação da metodologia lean manufacturing e outras ferramentas de gestão da qualidade e produtividade industrial. Também foi realizado o projeto piloto de capacitação e atendimento na metodologia de consultoria para eficiência energética. A ação de consultoria foi consolidada com a realização de estratégia de capacitação e formação de 30 consultores do DR, deste quantitativo atualmente podemos contar com 21 consultores efetivos. Além disso, fortalecemos a atuação setorial principalmente através de parcerias nacionais e internacionais incentivadas pelo Departamento Nacional, tais como: SEBRAE, CNI, Instituto COSMOB, FIERO e IEL.

Com as ações realizadas com foco nesta linha de negócio, atendemos 42 empresas totalizando 5.273 horas técnicas de serviços prestados. Evidenciando assim, potencial de negócios em consultoria e inovação no Estado de Rondônia.

ii.b- Análise dos indicadores de resultado.

Três grandes desafios compõe o “Direcionador Estratégico 09 - Prover soluções de Serviços de Tecnologia e Inovação adequados às demandas e aos desafios da indústria de forma sustentável”.

Os Grandes Desafios são monitorados mensalmente pela área de STI, bem como, pelas unidades executoras.

GD.20 -Ampliar a prestação de serviço de metrologia

Projeção por Ano	Meta 2017	Realizado	% de realização
Meta Consolidada Regional	20%	7,4%	36,9%

Fonte: Relatório Executivo grandes desafios, período de janeiro a dezembro de 2017.

Em 2017, não atingimos a meta prevista ao negócio de metrologia. A razão deste baixo índice, está vinculada a problemas operacionais e mercadológicos.

O SENAI/RO, possui dois laboratórios implantados: no município de Ji-Paraná com atuação em solos, concreto e asfalto e no município de Cacoal em cerâmica vermelha.

O laboratório instalado no município de Ji-Paraná foi reativado em 2017, com retomada das operações de prestação de serviços. Considerando a crise econômica, o mercado da construção permaneceu em retração durante o ano, gerando poucos serviços, reduzindo o quadro funcional permanecendo apenas com um técnico laboratorista.

Quanto ao laboratório instalado no município de Cacoal, permaneceu inativo durante o exercício de 2017, em função da necessidade de mudança de endereço daquela unidade.

Com o funcionamento do laboratório de solos no município de Ji-Paraná foi possível realizar 7,4% da meta no ano de 2017 em comparação ao ano de 2015.

Para o ano de 2018, as ações de melhoria propostas concentram-se na reativação do laboratório de Cerâmica Vermelha instalado no município de Cacoal e na ação de prospecção de mercado com foco na ampliação de volume de negócios.

GD 21. Ampliar a prestação de serviço em consultoria e tecnologia

Projeção por Ano	Meta 2017	Realizado	% de realização
Meta Consolidada Regional	50%	6.711,9%	13.423,8%

Fonte: Relatório Executivo grandes desafios, período de janeiro a dezembro de 2017

Em 2017 o resultado foi satisfatório, quanto a realização da meta planejada para Rondônia. O índice de realização da meta ficou elevado devido à baixa produção registrada no ano de 2015. Vale ressaltar que o alcance deste resultado se deu em razão da estruturação da linha de negócio em Soluções em Tecnologia e Inovação no plano estratégico e melhoria da eficácia operacional com formação de consultores internos. Com a estruturação do quadro próprio de consultores, houveram capacitações nos programas nacionais: Brasil Mais Produtivo, Eficiência Energética e Cosmob, foi possível aumentar o grau de maturidade no que tange à gestão desta linha de negócio.

Meta para 2018

Projeção por Ano	Meta 2017	Meta 2018
Meta Consolidada Regional	50%	70%

O SENAI/RO almeja para os próximos anos, desvincular cada vez mais de projetos subsidiados e consolidar-se como instituição que além de educação profissional, também atua na linha de serviços tecnológicos. Uma estratégia a ser utilizada é o contrato de performance que objetiva negociações mais flexíveis e atrativas para empresas com potencial de uso dos serviços de tecnologia.

GD.22 Sustentabilidade na prestação de Serviços de Tecnologia e Inovação

Projeção por Ano	Meta 2017	Realizado	% de realização
Meta Consolidada Regional	60%	13,5%	22,5%

Fonte: Relatório Executivo grandes desafios, período de janeiro a dezembro de 2017

O resultado está abaixo da meta proposta, devido ao equívoco na apropriação de receitas dos contratos realizados no ano de 2017. O histórico de sustentabilidade em STI tem crescido em média 2,5% ao ano desde 2015 no regional de Rondônia.

Para 2018, a meta de sustentabilidade em STI será de 65%.

Meta para 2018

Projeção por Ano	Meta 2017	Meta 2018
Meta Consolidada Regional	60%	65%

ii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos

Os macroprocessos que contribuíram para o fortalecimento da cultura de prestação de serviços no SENAI/RO em 2017 foram:

- Processo de integração SESI/SENAI/IEL possibilitando conhecer metodologias e projetos diversificados executados pelas Instituições. Como exemplo, o Projeto de Gestão da Inovação executado via IEL;
- Destacamos a ação do Departamento Nacional do SENAI pela articulação dos projetos estratégicos: Brasil Mais Produtivo, Indústria Mais Eficiente e Projeto COSMOB. Estes macroprocessos envolveram investimentos no desenvolvimento de competências, capacitações de gestores e equipe técnica de consultoria, o que contribuiu para a formação de equipes qualificadas no atendimento à indústria de Rondônia.
- Revisão dos processos de STI contemplados no programa Alinhar, identificando a necessidade de atualização do fluxo dos serviços, incluindo memórias de cálculo.

Para 2018, a estratégia consiste em expandir a capacidade de atendimento e ampliar a prospecção de mercado na prestação de serviços tecnológicos.

ii.d- Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nas principais ações orçamentárias relacionadas ao objetivo estratégico.

RESULTADO 2017	ORÇAMENTÁRIO / DESPESA					RESULTADOS FÍSICOS		
	ORÇADO R\$	RETIFICADO R\$	SUPLEMEN TADO R\$	TRANSPOS TO R\$	REVISADO R\$	REALIZADO R\$	PREVIS TO	REALI ZADO
SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	1.151.959,41	- 64.171,64	-	17.721,96	805.509,73	1.065.924,64	130	61

Tabela 1 – Zeus/SGT

OBS: A unidade de medida da meta física é pela quantidade de serviços executados.

Em 2017, o foco da vertente Soluções em Tecnologia e Inovação foi o desenvolvimento da competência e soluções voltadas para a gestão do STI. Analisando o quadro acima, 132% refere-se à realização orçamentária com relação a despesa de STI, nesses valores estão contempladas despesas correntes diretas de STI e de suporte ao negócio, e 46% refere-se à realização da meta física, ou seja, de 130 serviços previstos foram realizados 61.

A relação de cooperação internacional com o Centro de Tecnologia da Madeira Móveis da Itália (COSMOB) foi um grande parceiro no desenvolvimento de ações com foco à gestão. Inicialmente foi realizado um piloto no setor da madeira e móveis, mas que em 2018 será ampliado para mais setores.

O projeto COSMOB proporcionou reorientação dos negócios de STI: método de abordagem consultiva, revitalização do portfólio com 08 novos cursos: marceneiro de móvel sob medida, criação de ambiente em 3D para movelaria básica, tecnologia industrial básica de móveis, operador de máquina, orçamento para

marceneiro, leitura e interpretação de móveis, atitude profissional para marceneiro, montador de móveis. Em consultorias: segurança no trabalho com ênfase em NR6, NR12 e NR10, manufatura enxuta e marketing e comunicação, e desenvolvimento de novos produtos via IEL Gestão da Inovação e Lean Office. Essas ações serão de grande valia para o planejamento da ampliação dos serviços em STI para o exercício de 2018.

No âmbito do desenvolvimento da competência técnica, os projetos estratégicos nacionais tais como Brasil Mais Produtivo e Eficiência Energética ajudaram a impulsionar o atendimento à indústria aliando-se a real necessidade industrial com foco na produtividade, com isso foi possível fortalecer a marca e ampliar a quantidade de serviços em tecnologia.

No entanto, o compartilhamento do recurso com outra linha de negócio, a educação profissional, é um desafio para o STI que impõe a necessidade de melhor gerenciamento do tempo na distribuição entre os serviços de Educação Profissional e Consultoria. Com intuito de mitigar este desafio, para 2018 iniciamos a proposta para que cada unidade operacional inserisse em seu orçamento anual um técnico com perfil de consultoria, no Centro de Responsabilidade em Tecnologia, além de estimar a capacidade de atendimento juntamente com um portfólio mínimo dos serviços que será possível atender.

ii.e- Principais desafios até 2018 e panorama geral desafios esperados até o término da vigência do Plano Estratégico

O desenvolvimento empresarial em relação a liderança e gestão, são desafios para a oferta de serviços de consultoria em tecnologia como investimento, uma vez que o SENAI precisa preparar a transição de Programas subsidiados para serviços de consultoria.

Os desafios da Revolução 4.0 impõe aos Serviços de tecnologia a sensibilização dos empresários para a 4ª Revolução Industrial, através de mapeamento e diagnóstico para aferir o nível de maturidade em gestão da inovação, bem como a organização de um circuito de palestras e workshop nessa temática com o objetivo de oferta de consultorias.

iii. Conclusão

A experiência adquirida no ano de 2017, pelas ações de empoderamento da área de STI, consolida os serviços de consultoria como ação estratégica do SENAI/RO. Formamos uma equipe de consultores com competência e apropriação das metodologias relacionadas ao programa Lean Manufacturing e Eficiência Energética, vivenciamos o processo de diagnóstico e prospecção no setor moveleiro através da tecnologia do Instituto COSMOB, exercitamos a atuação integrada e setorial. Nossos resultados financeiros não foram expressivos devido a falha na apropriação dos contratos de prestação de serviços no exercício de 2017. Para 2018, as lições aprendidas contribuirão para a evolução dos resultados.

iii.a- Avaliação do resultado

De modo geral, os resultados alcançados com os serviços, programas e projetos não foram satisfatórios quanto a realização das metas físicas e orçamentárias planejadas em 2017, porém se compararmos os resultados com o ano de 2015, constata-se que houve evolução positiva. Contribuíram para os resultados, o acompanhamento mensal do desempenho dos serviços realizados pelas unidades operacionais, a capacitação técnica dos profissionais envolvidos na consultoria e as parcerias estratégicas para realização dos negócios.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Com as experiências adquiridas em 2017, realizaremos as ações de melhorias:

- Desenvolver ações empresarial com foco em gestão e liderança através de parcerias estratégicas;
- Ampliar a promoção de vendas e prospecção de clientes do mercado industrial com foco no volume de negócios;

- Expandir a metodologia do Instituto COSMOB para outros setores industriais;
- Ampliar a formação de consultores para atuar com a metodologia de eficiência energética;
- Reestruturar o laboratório de cerâmica vermelha;
- Impulsionar vendas de serviços em metrologia do laboratório de solos e concreto no Estado;
- Ampliar a oferta de soluções tecnológicas para grupos de empresas (atendimento setorial).

Desempenho do Sistema:

Responsável: Andrews Botelho Régis, CPF: 656.724.532-87, Coordenador de Relações com Clientes.

Direcionador Estratégico N.10 - Desenvolver a atuação em rede (s), que possibilite a ampliação da oferta de serviços.

I. Descrição

Atuação em rede compreende-se como "um conjunto de iniciativas, procedimentos, práticas, recursos, informações e conhecimentos que, uma vez disponíveis em um regional, passam a ser reconhecidos, disseminados e, se necessário, utilizados por outros regionais, por meio de parcerias técnicas, projetos e processos" com foco no atendimento à indústria de Base Nacional. Desse modo, a atuação do SENAI Rondônia junto ao mercado Regional e Nacional pauta -se pelas seguintes diretrizes:

- Relacionamento corporativo e sistêmico por meio da atuação em rede;
- Relacionamento com empresas industriais, com foco nos clientes estratégicos regionais e nacionais;
- Oferta de soluções articuladas pelas instituições SESI, SENAI e IEL, com foco nos segmentos industriais, de acordo com os setores estratégico e vocacionados do estado;
- Transparência e ética nas relações entre as entidades nacionais e regionais do Sistema Indústria.
- O modelo de atuação em Rede define que o coordenador do contrato será o Departamento Regional - DR onde está instalada a matriz decisória da indústria contratante, todos os demais DRs atuarão como operadores, garantindo a entrega dos serviços contratados observando tempo, qualidade e preço. Essa atuação sistêmica garante assertividade na gestão dos contratos, assim como produtos e serviços padronizados, metodologia unificada e celeridade na tomada de decisão e escopo.

ii. Análise

ii.a. Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2017, com foco nas metas propostas para o período

No exercício de 2017 elevamos o percentual de cobertura das indústrias de 16,1% para 19,6%, crescemos 29,2% no período. Além disso, atendemos 326 novas indústria, sendo 34,1% do atendimento no segmento de alimentos e bebidas; 16,5% no segmento de madeira e móveis; 28,6% no segmento de têxtil e vestuário; 33,3% segmento da eletroeletrônica e 17,6% setor da construção Civil. Os principais serviços foram: Aprendizagem Industrial, FIC – Formação Inicial e Continuada, cursos técnicos, ensaios laboratoriais e consultoria em gestão e processos produtivos.

Fortalecemos a atuação através de projetos e parcerias: nas áreas de Educação Profissional com parceria internacional com a Câmara Alemã de Ofícios de Ulm, com foco na transferência de tecnologia no setor metalomecânico através de treinamentos com imersão na Alemanha; parceria com a GIZ, agência alemã de cooperação internacional com foco na transferência de tecnologia no setor de refrigeração. Atuamos junto ao Departamento Nacional no Desafio SENAI de Projetos Integradores – DSPI com foco em soluções inovadoras para indústrias, com metodologias e ferramentas de modelagem tais como Design Thinking, Model Business Canvas e Elevator PITCH.

Na área de Soluções em Tecnologia e Inovação houve parceria internacional com o Instituto Italiano COSMOB para transferência de conhecimento no modelo de prospecção, gestão e definição de portfólio de serviços. O SENAI/RO participou ativamente do Programa Brasil Mais Produtivo em parceria com o Governo Federal, através do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC e Confederação Nacional das Indústrias – CNI. Foram atendidas 33 indústrias de Rondônia. Há um segundo projeto em parceria com o Governo Federal e MDIC no programa Indústria mais eficiente com foco na eficiência energética; Projeto Inova Moda em parceria com o SEBRAE, CNI e SENAI CETIQT com objetivo de desenvolver novas competências nos processos criativos para o desenvolvimento de produtos e serviços no setor têxtil e vestuário.

Em 2017, o SENAI RO implantou o NEaD – Núcleo de educação a distância, alinhado as novas tendências do mercado, reformulando nosso modelo de atuação em Educação a Distância.

Implantamos a ação articulada entre a área de relações sindicais e mercado. Realizamos evento coletivo em parceria com o Núcleo de Apoio a Indústria - NAI e o Sindicato da Panificação - SINDPAN.

ii.b. Análise dos indicadores de resultado

Número de estabelecimentos industriais atendidos

No exercício de 2017, foram registradas 748 indústrias atendidas.

REGIONAL	Meta Regional para Estratégia - Rampa 2017	Realizado	% de Realização
RO	999	748	74,9%

Fonte: Relatório Executivo grandes desafios, período de janeiro a dezembro de 2017

Em 2017 o SENAI/RO realizou 74,9% da meta de atendimento as indústrias do Estado. As razões para isto, estão relacionadas ao cenário econômico de incerteza e retração da atividade produtiva observada principalmente no 1º Semestre de 2017. É importante considerar o aumento do número de novos players no mercado rondoniense, principalmente na linha de negócio educação profissional. Adição de novos produtos e serviços ofertados por concorrentes. Além disso, predomina a cultura de valorização da educação superior em detrimento da formação técnica. Em 2017, observou-se ainda, o avanço na presença dos grandes grupos de Educação semipresencial no Estado e empresas que oferecem bolsas e descontos, como a empresa Educa Mais Brasil e Quero Bolsa e o crescimento da atuação do Instituto Federal de Educação que tem por natureza ofertas de matrículas gratuitas. Embora a meta não tenha sido alcançada, elevamos o percentual de cobertura industrial de 16,1% para 19,6%, um crescimento de 29,2%. Além do aumento do número de novas indústrias atendidas, chegando a 326 indústrias se comparado a 2016 com (217 indústrias). Outro ponto positivo é o crescimento da base industrial em 2017 em 5,7% se comparada a 2016.

ii.c. Análise crítica dos principais macroprocessos e seu papel no alcance dos resultados obtidos.

A área de Mercado e Relações com os Clientes tem sua atuação baseada em cinco dimensões: Estratégia, Gestão, Pessoas, Processos e Tecnologia, podendo assim dotá-los de competências e expertise para a gestão do relacionamento com seus públicos-alvo, permitindo que o Sistema Indústria passe a atuar adequadamente com foco do cliente. Estas cinco dimensões são avaliadas anualmente pelo Departamento Nacional do SENAI através da Gerência Executiva de Mercado (Unimercado). No exercício de 2017 alcançamos o índice de 47% de maturidade, avançamos 6% se comparado a 2016 e estamos acima do índice Brasil que é de 41%. Abaixo ações que colaboraram para este resultado:

- **Dimensão Pessoas** – Foram realizadas capacitações para colaboradores com a Função Mercado através da Trilha de Conhecimento da Universidade da Indústria, em parceria com a UNIMERCADO do

Departamento Nacional, foram capacitados mais de 48 colaboradores, entre os cursos ofertadas estão: Atendimento Consultivo; Cenário de Mercado; Portfólio de Produto; Segmentação de Mercado, Gestão de Carteira; Ciclo de Vida do Produto; Gestão de Custos no Sistema Indústria; Técnicas de Extração de informações de Mercado; Inteligência do Mercado; CRM – Gestão de Relacionamento com o Cliente; Metodologia de Custos ABC; Encontro Nacional de Mercado; Comitê Gestor de Atuação Articulada Sindicato e área de Mercado. Ainda na dimensão pessoas os treinamentos e parametrização do sistema CRM Dynamics e Power BI.

- **Dimensão Processos** – Com o auxílio da Consultoria do Projeto Alinhar, foram desenhados 8 (oito) processos de mercado através da metodologia BPM, no início de 2018 foram finalizados os mapeamentos e desenhos dos processos da área de Mercado e Relações com os clientes. Que são: Planejamento de Mercado, Atuação Mercadológica, Precificação de Produtos, Elaboração de Propostas, Comercialização de Serviços, Comunicação e Marketing, Satisfação dos Clientes e Pós-Vendas, Central de Relacionamento, Gestão de Propostas e Contratos, e-Commerce, Régua de Relacionamento etc.
- **Dimensão Estratégia** - Foi implementada a Central de Relacionamento SESI, SENAI, IEL e FEDERAÇÃO, sendo responsável pela gestão de todos os canais de relacionamento com os clientes: implementação do Funil de Vendas para monitoramento e controle das propostas e relação com os clientes; Régua de Relacionamento com objetivo de definir regras de atendimento para os clientes ativos, novos e inativos; Implantação do Banco de Talentos, plataforma que conectará a empresa que dispõe a vaga e aqueles que possuem o perfil; Projeto de atuação articulada Mercado e Sindicatos que tem a missão de conectar indústrias, sindicatos e os serviços das instituições do sistema indústria; Projeto harmonização da árvore de produtos e serviços.
- **Dimensão Tecnologia** - Realização da licitação para aquisição do sistema CRM Dynamics e Power BI; contratação do Instituto de Inovação do SENAI Paraná para estruturação e implantação do sistema da Central de Relacionamento e e-Commerce.
- **Dimensão Gestão** - As decisões são tomadas a partir da análise crítica de indicadores, realizadas mensalmente para acompanhamento da metodologia de atendimento consultivo aos clientes Indústria local e de Base Nacional. Além do monitoramento do Retorno sobre o investimento dos canais de comunicação utilizados nas campanhas promocionais.

A necessidade de informação gerencial sistêmica e rastreável, impacta no desempenho da equipe de articulação, ou seja, nas ações de inteligência de mercado e no fator tempo-resposta do follow-up com os clientes, no fluxo do funil de vendas, nas interações entre os canais de relacionamentos, na rastreabilidade dos clientes e das soluções, na identificação de novas oportunidades e negócios. Este cenário tende a ser melhorado para o exercício de 2018 com a implantação do sistema Customer Relationship Management - CRM.

ii.d. Resultados físicos e financeiros previstos e obtidos nos principais programas relacionados ao objetivo estratégico, relativos ao exercício de 2017.

ORÇAMENTÁRIO							RESULTADOS FÍSICOS*	
RESULTADO 2017	ORÇADO	SUPL. EM.	RETIFICADO	TRANSPOSTO	REVISADO	REALIZADO	PREV.	REAL.
Public. e Propaganda	300.000,00	0,00	300.000,00	172.238,65	127.761,35	155.742,50	127.761,35	155.742,50
TOTAL	300.000,00	0,00	300.000,00	172.238,65	127.761,35	155.742,50	127.761,35	155.742,50

Fonte: ZEUS

ii.e. Principais desafios até 2018 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

- **Aquisição e Implantação do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente CRM** – Conclusão do processo de licitação para aquisição do CRM Dynamics que irá proporcionar rastreabilidade e gestão do relacionamento com os clientes.
- **Consolidação e ampliação do Modelo de Atendimento Articulado Sindicato e Mercado para todo o Estado de Rondônia;**
- **Reestruturação da área de Mercado do Sistema FIERO** – Reestruturação da Estratégia, Gestão, Infraestrutura, Processos, Pessoas e implantação do e-Commerce.
- **Consolidação do Banco de Talentos** - Plataforma colaborativa de integração com foco na empregabilidade.
- **Consolidação dos processos mapeados da área de mercado**, elaboração e implementação dos procedimentos aos clientes internos;
- **Implantação do Novo Funil de Vendas** – Estabelecer a cultura de carteira de clientes, além do entendimento da importância do input de dados válidos pelas articuladoras de negócios; análise dos resultados e mitigação dos riscos.
- **Implantação e Consolidação da Régua de Relacionamento** – Inserção das regras de relacionamento com os clientes novos, ativos e inativos na plataforma CRM.
- **Realizar campanhas e ações promocionais** para as linhas de negócios - Soluções em Tecnologia e Inovação e Educação Profissional. Além de monitorar o retorno sobre o investimento de cada ação promocional;
- **Realizar o II Encontro Integrado de Mercado** com foco em desenvolver e consolidar competências e habilidades na metodologia de atendimento consultivo, aplicação da ferramenta de mapeamento de oportunidades (MOPI), gestão de relacionamento com os clientes, gestão de propostas e contratos.
- **Disponibilizar o guia e a árvore de produtos** em ambiente controlado em Cloud para acesso dos interlocutores do Sistema Indústria;
- **Realizar estudos prospectivos de mercados** e elaborar painéis setoriais com foco em novos produtos a partir das necessidades das indústrias rondonienses e oportunidades nacionais e internacionais nos países PALOP;
- **Realizar pesquisas de satisfação** referente a cada linha de negócios e seus públicos;
- **Implementação de Plano de Marketing** (Régua de Relacionamento e Promoção de Vendas, Plano Comercial, internalização de Soluções Integradas (SESI/SENAI/IEL);
- **Acompanhar os resultados do novo posicionamento** – SENAI 360° Inovação em Educação Profissional, com o desafio de buscar ações integradas entre as casas e melhorias efetivas para as necessidades atuais dos setores industriais como inovação, criatividade, protagonismo e empreendedorismo;
- **Elevar o nível de maturidade da área de mercado** nas dimensões estratégicas, avaliadas anualmente pelo Departamento Nacional do SENAI.

iii. Conclusão

iii.a. Avaliação do resultado

Ao longo de 2017, tivemos um ambiente econômico desafiador, com retração da atividade produtiva, principalmente no 1º semestre; Aumento do número de novos players no mercado rondoniense, principalmente na linha de negócio educação profissional; Adição de novos produtos e serviços ofertados por concorrentes; Redução do poder de compra, gerando, queda nas despesas de consumo das famílias; Avanço na presença de grandes grupos de Educação no segmento semipresencial no Estado; Empresas que ofertam bolsas e descontos, como a empresa Educa Mais Brasil e Quero Bolsa e o crescimento da atuação do Instituto Federal de Educação que tem por natureza ofertas de matrículas gratuitas. Isso sem falar na predominância da cultura de valorização da educação superior em detrimento da formação técnica. Mesmo assim, elevamos o percentual de cobertura industrial de 16,1% para 19,6%, um crescimento de 29,2%. Além do atendimento a 326 novas indústrias. Em 2017 foram 748 indústrias atendidas, que representa 74,9% da meta de atendimento em 2017 para SESI-SENAI-

IEL. O SENAI participou com 171 indústrias atendidas, que representa 51,5% do total. Realizamos atendimentos a 28 municípios com 53% de cobertura geográfica do Estado.

Implantamos o indicador de monitoramento de faturamento sobre investimento em campanhas promocionais. O SENAI/RO obteve retorno de R\$ 9,17 de faturamento para cada R\$ 1,00 real de investimento realizado em campanha promocional. Conquistamos mais de 89% de satisfação junto aos clientes pessoa física e jurídica.

Ainda em 2017 revisamos o Portfólio. Ofertamos novos cursos, mais aderentes as potencialidades e vocação das regiões do Estado. Exemplo: Técnico em Climatização e Refrigeração, Técnico em Manutenção Automotiva, Técnico em Telecomunicação, Técnico em Qualidade, Técnico em modelagem do vestuário e Técnico em Mecatrônica. Ampliamos a oferta de serviços de consultoria com aplicação da metodologia *lean manufacturing*, *lean office* e eficiência energética.

Destacamos também, as alianças governamentais e internacionais com Brasil Mais Produtivo, Instituto Italiano de Design em Móveis - COSMOB, Agência alemã de Cooperação Internacional - GIZ e com a Câmara Alemã de Ofícios de Ulm, com foco em transferência de conhecimento e tecnologia. Destaca-se ainda a oportunidade de promover alianças com outras instituições tais como Secretarias de Estado e Municipal, Instituições do Sistema S e Governo Federal com foco na oferta de soluções para população industrial e comunidade em geral.

Com o trabalho articulado em 2017 evoluímos no nível de maturidade mercadológica. Avançamos de 41% (2016) para 47% (2017). O DR/RO tem índice superior à média brasileira.

iii.b. Ações para melhoria do desempenho

As ações de melhorias consideram o fortalecimento de ações integradas e em rede das entidades do sistema indústria, priorizando o fortalecimento e desenvolvimento das dimensões: Estratégia, Gestão, Infraestrutura, Tecnologia, Processos e Pessoas, com investimentos, seja na aquisição e implantação de sistemas que possibilitem a geração e a análise de indicadores, como nos treinamentos para desenvolvimento de novas competências. Nesse contexto é importante considerar as seguintes ações com implantação e/ou conclusão em 2018:

Nos eixos Tecnologia e Infraestrutura - Implantação da ferramenta CRM, Implantação do e-Commerce, Elevação do nível de automação da Central de Relacionamento e Implantação da ferramenta Power BI - Business Intelligence para elaboração de painéis de indicadores para gestão à vista, com foco na troca de informações estratégicas e atuação articulada junto aos clientes

No eixo Pessoas - Formação continuada através da Execução da Trilha do Conhecimento 2018, que é a realização de uma série de treinamentos com a missão de capacitar os Gestores e equipe com interface com os clientes, para uma nova orientação em inteligência competitiva de mercado. Esta ação será realizada no Encontro de Mercado e da Universidade Corporativa da Indústria (UNINDUSTRIA). Realização do encontro estadual integrado de mercado.

Nos eixos Estratégia e Gestão - Aperfeiçoamento do Plano de Marketing, Plano de Comunicação, Plano de Vendas, elaboração das Cestas de Soluções integradas, a partir da árvore de produtos e Ampliação do Projeto de Atuação Articulada entre sindicato, coordenação de mercado e Federação.

3.2- Informações sobre a gestão

3.2.1- Diretrizes Estratégicas

Responsável: Revenilton Santos **CPF: 386.351.432-72**, Assessoria de Gestão Organizacional

i. Descrição

Seletividade: priorizar as ações de maior impacto sobre a competitividade da indústria para promover o que é essencial.

Intensidade: atuar fortemente nas ações selecionadas para gerar resultados relevantes e perceptíveis pelos clientes, governo e sociedade.

Escala: atuar em grande escala, visando a atingir direta ou indiretamente (por meio da mobilização da ação de outros atores) parcela significativa do público-alvo das ações.

Complementariedade: integrar redes que ampliem a capacidade de atuação e de geração de resultados, inclusive e especialmente entre o SESI, o SENAI, e o IEL para que atuem de forma sistêmica e sinérgica.

Articulação: ganhar maior protagonismo e poder de influência na formulação e no alinhamento das políticas públicas às necessidades da indústria, para que a sinergia entre o governo e o empresariado possa estimular o avanço que a indústria precisa empreender para acompanhar o mundo em seu processo de transformação e competitividade crescentes.

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades, enfatizando os principais avanços obtidos no exercício de 2017 em relação ao exercício de 2016.

Considerando o resultado do diagnóstico de maturidade da gestão realizada em 2016, correspondente a uma posição de nível 2 e tendo em vista as oportunidades de melhorias identificadas nos macroprocessos críticos, o SENAI Rondônia reestruturou o processo de Planejamento Estratégico contemplando o envolvimento das partes interessadas, análise de cenários interno e externo, objetivos estratégicos, indicadores, metas e ações estratégicas alinhadas às nacionais.

Dentre os principais avanços obtidos no exercício 2017, destacamos as atividades que se relacionam com os serviços ofertados pelo SENAI/RO e que contribuem para consecução das diretrizes estratégicas.

O SENAI/RO implementou ações para impulsionar e estimular os colaboradores para o novo momento, cada vez mais focado nas entregas de valor para a indústria e o trabalhador, do ponto de vista externo e na eficiência operacional interna vinculado a um trabalho colaborativo permanente entre as áreas.

Evolução da atuação da Gestão de Serviços Compartilhados

- Fortalecimento da integração e da gestão estratégica compartilhada;
- Revisão e implementação da nova estrutura organizacional;
- Criação das Gerências Regionais;
- Elaboração do Planejamento Estratégico Integrado;
- Implantação da área de Compliance;

Gestão de Pessoas

- Continuidade no ajuste do quadro de pessoal do SENAI;
- Reimplantação do Sistema de Folha de Pagamento FPW.

Finanças/Contábil

- Criação do Núcleo Financeiro, centralizando a gestão no DR;
- Implantamos melhorias na Gestão da Inadimplência;
- Implantação de sistema de pagamentos de despesas via borderô eletrônico;
- Negociação de tarifas bancárias, redução de 60% dos custos;
- Automatização e rateio de despesas entre as Casas via sistema ZEUS;
- Capacitação dos funcionários da Contabilidade e Financeira por consultor do Sistema ZEUS, visando melhor utilização da ferramenta;

- Definição dos novos critérios de rateios de despesas para 2018, sendo aprovado no Conselho de SENAI.

Tecnologia e Informação

- Melhoria na segurança e na geração das informações gerenciais;
- Estabelecimento de parceria com a Microsoft, com a concessão “free” do pacote Office -365 Education, para todas entidades do Sistema FIERO (alguns dos aplicativos que compõem essa solução: Caixa e-mail de 50GB; OneDrive de 1TB; SharePoint; Office Online, e etc.);

Licitações e Contratos

- Melhoria no processo de planejamento de compras, com maior interação das áreas demandantes;
- Redução do tempo dos processos de compras;
- Capacitação de representantes de todas áreas na elaboração de Termo de Referência.

Engenharia e Obras

- Diagnóstico de toda a necessidade de reforma da estrutura predial das unidades do SENAI.

Planejamento e Orçamento

- Desenvolvimento do Programa Alinhar, foram desenhados processos da área através da metodologia BPM;
- Analisar o ambiente Externo e Interno;
- Revisão do Planejamento Estratégico 2018-2022 (Mapa, Indicadores, metas, projetos);
- Gestão de Riscos;
- Análise Crítica do Desempenho.

Evolução da atuação Educação

O Ano de 2017 foi marcado desde o início pelo processo de integração e formação de uma nova cultura organizacional. Integramos as equipes de Educação do SESI/SENAI/IEL, que atuam na gestão e operação da Educação Básica, Profissional e Executiva. Com isso, ganhamos agilidade nos processos e possibilidade de soluções integradas para nossos clientes. Construímos estratégias para alavancar a produção dos serviços das casas. Reestruturamos a área de Educação no que tange a processos, equipes e recursos. Otimizamos operações com o uso de recursos tecnológicos comuns entre as casas como o SGE e LMS.

Em relação ao SGE aperfeiçoamos a apropriação e a higienização dos dados do Sistema das Unidades Operacionais do SESI/SENAI, o que proporcionou maior agilidade e garantia de convergência das informações e a melhoria contínua de procedimentos e práticas em prol da eficiência, eficácia e efetividade, fortalecendo as relações institucionais, melhoria do desempenho e subsidiando a gestão na tomada de decisão. Além disso, padronizamos os Registros Escolares e documentos de alunos mapeando os processos educacionais do SENAI com o auxílio dos técnicos do Projeto alinhar.

O SENAI/RO no segmento da Educação Profissional em 2017, estruturou atividades e projetos diferenciados para alavancar a produção, como: projetos integradores, avaliação de desempenho de estudantes, disseminação da metodologia SENAI de Educação Profissional (MSEP) e padronização dos cursos em desenvolvimento de situações de aprendizagem, capacitações, reuniões, simulados, intervenções na elaboração dos pré-projetos. Realizamos eventos técnicos (encontro pedagógico, jornada pedagógica, reuniões), que visaram o alinhamento da equipe técnica das unidades operacionais, fortalecendo a coesão dos processos sempre de forma integrada entre as casas. Primando pelo princípio da economicidade investimos em web conferências para tratativas imediatas de eventuais dificuldades e assessorias necessárias em assuntos específicos. Desta forma, otimizamos e melhoramos a comunicação entre o DR e Unidades, priorizando a qualificação das equipes, para que atuem

como agentes estratégicos de soluções para a indústria.

Evolução da atuação Solução em Tecnologia e Inovação

Pautado na necessidade de oferecer às indústrias do Estado soluções para ampliar a produtividade, o SENAI desenvolveu um escopo de trabalho baseado em uma equipe de profissionais capacitados continuamente, novas tecnologias industriais e com a pegada da inovação contínua.

Atuamos de forma estratégica na implantação de melhorias do processo de gestão do STI no Estado como:

- Implantação de estratégias para alavancar os serviços de Soluções de Tecnologia e Inovação;
- Restruturação da área da STI no tange: processos, equipe e recursos;
- Capacitação de Consultores para atuar no programa Brasil mais produtivo (Lean manufacturing e eficiência energética)
- Capacitação de 3 consultores habilitado para desenvolver soluções integradas ao setor moveleiro (Parceria internacional SENAI + COSMOB Itália);
- Desenvolvimento dos programas (Inova Moda, Procompi e Projetos de inovação em gestão).

Evolução da atuação Mercado

O processo de integração possibilitou à área de relação de mercado maior alinhamento institucional e atuação mercadológica, proporcionando a harmonização e ampliação de portfólio, nivelamento e refinamento dos processos, bem como o fortalecimento da metodologia de atendimento consultivo e articulação entre as diversas unidades operacionais, áreas técnicas e sindicais, realizando um atendimento mais efetivo aos seus clientes.

Atuamos de forma estratégica na implantação e melhoria dos processos:

- Higienizamos o e definimos a Base Integrada de Indústrias;
- Definimos a Carteira de Clientes, meta de visitas, cobertura de carteira e FOLLOW-up por articulador de mercado;
- Orientamos as estratégias de oferta dos produtos para cada grupo de clientes;
- Uniformizamos práticas na negociação, que proporcione às unidades operacionais uma imagem institucional coesa perante o mercado, conforme metodologia de atendimento consultivo;
- Realizamos web conferências com as unidades operacionais, priorizando a qualificação da equipe com função mercado, para que os mesmos atuem como provedores de soluções para a indústria;
- Uniformizamos os preços dos produtos para 2018;
- Desenvolvemos e implementamos a campanha do Banco de Talentos em conjunto com a supervisão de TIC;
- Harmonizamos da Árvore de Produtos, portfólio regional e guias de produto em conjunto com as áreas de Negócio.
- Realizamos o I Encontro Integrado de Mercado SESI SENAI IEL;
- Criamos comitês gestor de portfólio de produtos;
- Realizamos treinamentos (Termo de cooperação técnica da arrecadação direta, CRM, régua relacionamento, atendimento consultivo);
- Intermediamos e coordenamos ações de treinamentos em parceria com Uni mercado, visando a elevação das competências internas dos colaboradores da função mercado;
- Realizamos estudos de mercado e elaboração de painéis setoriais;
- Definimos e aprovamos a Régua de Relacionamento com as regras para concessão de descontos;

- Criamos e monitoramos o indicador de retorno de faturamento sobre investimento em campanhas;
- Realizamos a I pesquisa quantitativa aplicada às indústrias - Conexão Rondônia + Indústria em parceria com a área de planejamento;
- Realizamos estudos prospectivos e de construção de cenários a partir da análise de dados secundários: Relatórios de análise de mercado em BI: IBGE, MDIC, MEC, MTE e outros para construção de painéis que subsidiaram a elaboração do plano estratégico 2018-2022;
- Mapeamos os processos da área de relação com o mercado (Projeto Alinhar);
- Criamos e coordenamos as campanhas institucionais e mercadológicas SESI/SENAI/IEL;
- Implantamos a central de relacionamento (e seus canais), bem como a Gestão dos Indicadores de atendimento feito via central;
- Executamos os projetos e programas (Estruturação e fortalecimento da área de mercado, implantação da metodologia de atuação articulada mercado e sindical);
- Designamos a área de interlocução governamental.
- Executamos o modulo SAC 1ª etapa do Portal da Transparência SENAI.

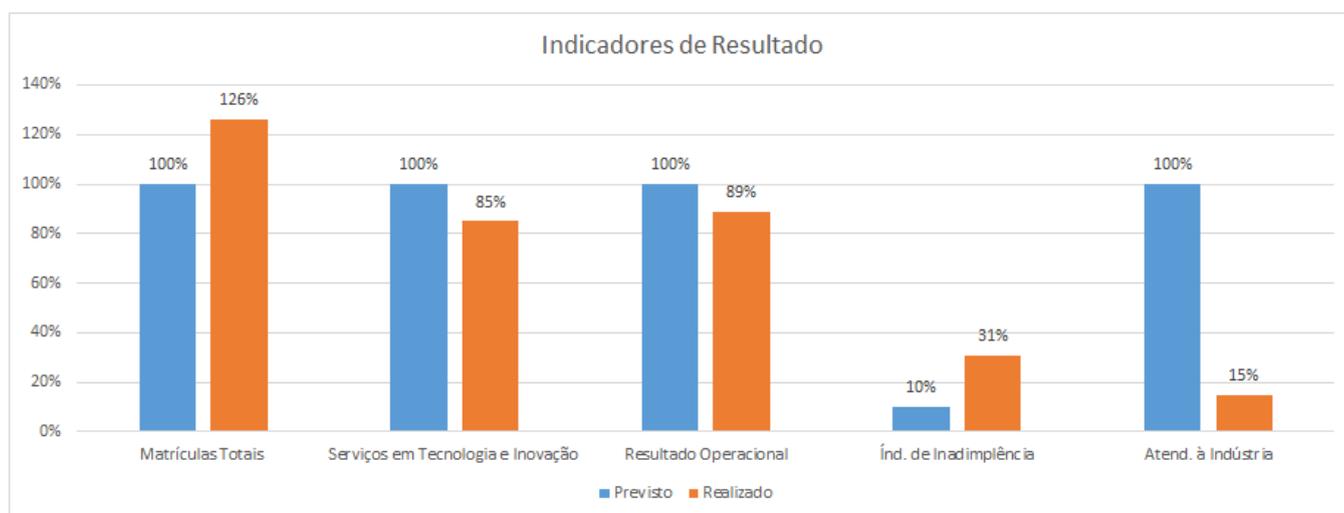
ii.b- Análise dos principais indicadores em relação aos resultados obtidos.

a) indicadores de resultado.

Diante das oportunidades e desafios associados ao exercício 2017 o SENAI/RO, empenhado em fortalecer e aprimorar a atuação e a gestão visando cumprir com excelência o seu papel junto às empresas industriais do Estado, utilizou o Painel de Desempenho, para monitorar os indicadores do Plano de Ação/2017.

As Unidades Operacionais do SENAI/RO, realizam o acompanhamento e monitoramento mensal dos indicadores:

- Quantidade de atendimentos em Tecnologia e Inovação;
- Matrículas total em educação
- Índice de Resultado Operacional;
- Índice de Inadimplência;
- Índice de Indústrias Atendidas.



Atendimento em Solução em Tecnologia e Inovação: Mensura o índice de atendimentos dos serviços em tecnologia e inovação.

Matrículas Ativas: Mede o índice de matrículas ativas em Educação Profissional

Resultado Operacional: Mede o equilíbrio entre a receita total e despesa total.

Índice de Inadimplência: Limitar o índice de inadimplência da instituição.

Atendimento à Indústria: Mensurar o índice de indústrias atendidas com os serviços do SENAI/RO.

b) Indicadores de desempenho:

Análise dos Indicadores	2016		2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Meta
Matrículas Totais	24.433	15.931	8.497	10.885	9.754
Atendimento em Serviços de Tecnologia e Inovação	181	111	130	111	101
Receita Total	R\$ 69.309.083,19	R\$ 46.360.351,38	R\$ 34.087.789,13	R\$ 34.344.351,74	R\$ 47.475.280,14
Despesa Total	R\$ 69.309.083,19	R\$ 53.898.630,21	R\$ 34.087.789,13	R\$ 38.386.289,11	R\$ 47.475.280,14
Índ. de Inadimplência	10%	20,41%	10%	31%	10%
Atendimento à Indústria	1.363	176	999	150	1.259

Fonte: Pannel de Desempenho 2016/2017. Plano de Ação 2018 e Sistema Zeus.

Legenda:

	Conforme planejado
	Merece atenção
	Desconforme

iii. Conclusão

iii.a. Avaliação do resultado

Receita Total - Em análise comparativa aos exercícios 2016/2017, constata-se redução de 26%, no valor de R\$ 12.015.999,64 em receita total arrecadada, as principais variações ocorreram nas contas:

Receitas de Serviços - Redução de R\$ 8.126.426,12 nos serviços de educação e tecnologia e inovação, devido a descontinuidade do Programa PRONATEC.

Operações de Crédito - Considerando a ausência de operação de crédito em 2017, houve redução de R\$ 7.327.618,54 referente ao auxílio financeiro e readequação do quadro de funcionários.

Contribuições Sociais – Redução da receita de contribuição compulsória em R\$ 1.083.829,50.

Despesa Total – Em análise comparativa aos exercícios 2016/2017, verifica-se redução de 29%, no valor de R\$ 15.512.341,10 da despesa total realizada, as principais variações ocorreram nas contas:

Pessoal e encargos sociais, assistenciais e trabalhista – Redução de R\$ 9.015.911,36 representa 58% da despesa total reduzida em 2017, houve readequação do quadro de funcionários do SENAI/RO.

Investimentos – Redução de R\$ 5.213.805,97, em razão da finalização dos projetos de construção das novas unidades de negócios SENAI.

Índice de inadimplência – percebe-se aumento de 11% em relação ao exercício anterior, com objetivo de minimizar este crescimento, houve criação do núcleo financeiro, centralizando toda a gestão financeira no DR, como também a reformulação da gestão da inadimplência;

Atendimento a Indústria – Os fatores críticos a serem considerados:

Em 2017 o cenário nacional era de grande incerteza, marcado pelo fraco desempenho econômico, incertezas políticas, baixo investimento, queda de confiança do industrial consequentemente baixo investimento, redução

de empregos (principalmente da construção civil em Rondônia), altas taxas de juros, previsão de baixo crescimento (2017) e diminuição do poder de compra das famílias. Esses fatores contribuíram de forma relevante para a baixa adesão do número de indústrias aos serviços oferecidos pelo SENAI/RO. Além disso, praticamente 99% das organizações empresariais do setor industrial é formada por micro e pequenas empresas. Este segmento foi fortemente impactado pela retração da economia e a falta de confiança em sua recuperação provoca restrição de investimento em serviços de natureza Social.

Aumento do número da concorrência no mercado com novas unidades e ampliação do portfólio das já existentes, além de novas escolas de educação profissional se instalando ou mudando seu modelo de negócios, ampliando a concorrência baseada em preço principalmente pelo Sistema Educa Mais Brasil.

A retração da indústria e a redução da produção reduzem a disponibilidade orçamentária para investimento em campanhas promocionais e relações com o Mercado.

iii.b. Ações para melhoria do desempenho

- Implementação do Conceito 360º com o desafio de buscar ações integradas entre as casas e melhorias efetivas para as necessidades atuais da Educação, SSI e Mercado como inovação, criatividade, protagonismo e empreendedorismo;
- Criar estratégias para fidelização de clientes a partir de valor agregado, melhoria nos serviços ofertados e diferenciais de mercado, utilizando a integração entre as casas como diferencial no atendimento a indústria.
- Fortalecimento da apropriação e integração da metodologia SESI, SENAI e IEL em educação, integrando a prática pedagógica da Educação Básica e Educação Profissional através das estratégias de ensino aplicadas nas metodologias da Educação Básica e Profissional, com fundamentação à Legislação do Novo Ensino Médio, através de web conferências, capacitações, troca de experiências, encontros técnicos e visitas nas Unidades;
- Campanhas promocionais para ampliar a prospecção de novos negócios.
- Execução de projetos de modernização da estrutura física, tecnológica e de gestão.
- Operacionalização do Plano Estratégico 2018/2022.

3.3- Estágio de implementação do planejamento estratégico

3.3.1- Estágio de desenvolvimento

As informações recebidas do Departamento Nacional contendo subsídios para elaboração do Plano de Ação Regional, a atualização do posicionamento estratégico por linha de serviços e outras informações, são tratadas, contextualizadas e consolidadas segundo as particularidades do SENAI/RO.

Com base na consolidação das informações, são disponibilizadas para as unidades as diretrizes anuais referentes a Elaboração do Plano de Ação, produção e recursos, histórico de produção, lotação de pessoal e outras instruções operacionais.

Uma vez validada a proposta de atendimento, a UOP deverá elaborar sua proposta de ações contendo planos de metas, proposta orçamentária e necessidade de recursos de pessoal, disponibilizando-o para avaliação e validação.

A área técnica avalia a proposta do plano de ação articulada com as Gerências de região e o Diretor Regional. Caso estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas, finaliza-se o Plano de Ação para aprovação do Conselho. Em desacordo, realizam-se as correções necessárias.

O Diretor Regional apresenta o Plano de Ação Regional para validação do Conselho Regional SENAI/RO sendo aprovado, o plano de ação será comunicado às partes interessadas. Em desacordo, a área técnica deverá identificar as não conformidades e direcionar as reformulações necessárias, para nova aprovação.

Sendo aprovado pelo respectivo Conselho Regional, a área técnica encaminha as informações ao Departamentos

Nacional, para monitoramento. As Unidades Operacionais, de apoio e suporte, executam e monitoram as ações planejadas.

3.3.2- Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos

O processo de planejamento estratégico deve ser compreendido por todos e ser participativo, para que haja sinergia com vistas a responder de maneira efetiva aos grandes desafios da Indústria Rondoniense.

Neste contexto, o SENAI/RO optou pela utilização do Painel de Desempenho, com foco no resultado, e objetivando de atuar nos desvios através de ações de médio e curto prazo. Para isso, o SENAI/RO realiza as reuniões de análise dos resultados e apresentação das ações em caso de desvio entre o previsto e realizado.

Os principais problemas encontrados:

- O cenário econômico e político, bem como o enfraquecimento da economia impactaram diretamente nas demandas da Indústria Rondoniense;
- Redução da Receita compulsória;

3.3.3- Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica

O SENAI/RO acompanhou os Indicadores de Desempenho do Planejamento Estratégico através do Painel de Desempenho nos níveis estratégicos, tático e operacional.

Nível Operacional: Foram realizadas reuniões entre as equipes que fazem as entregas dos serviços e o responsável pelas metas físicas das Unidades de Negócios.

Nível Tático: Superintendentes e Gerentes de Negócios: Reuniões mensais para análise dos resultados e tratativas dos desvios entre as equipes responsáveis pelas metas físicas e financeiras.

Nível Estratégico: Conselho Deliberativo, Presidente, Superintendente e Diretores. Ocorre reunião de análise por Entidade. A superintendência apresenta os resultados do SENAI bem como ações com foco na melhoria dos indicadores monitorados mensalmente.

3.3.4- Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade

O SENAI/RO a partir de julho/2017 iniciou o processo de reformulação do Planejamento Estratégico horizonte 2018-2022, o qual combinou diversas técnicas e ferramentas, para explicitar as dinâmicas econômicas e sociais que influenciam fortemente a ação do Departamento Regional e, ainda, apurar a visão das lideranças e dos especialistas, acerca das prioridades institucionais, posicionamentos estratégicos e rumos para os próximos anos.

Para tanto, foram analisados diversos estudos sobre o desempenho recente da economia nacional e rondoniense, avaliando os efeitos desses processos sobre as questões relacionadas ao desenvolvimento humano e, a partir disso, foram sistematizados os possíveis cenários econômicos e sociais do Brasil e de Rondônia.

O Planejamento Estratégico horizonte 2018-2022, entrará em vigor no exercício de 2018 contemplando todas as áreas e unidades de negócio do SENAI Rondônia. A responsabilidade por estabelecer o monitoramento e análise crítica e melhorar continuamente o assunto contido nesse documento é do comitê de Gestão Estratégica, cabendo o mesmo controlar se os procedimentos e atividades descritos estão sendo cumpridos pelos colaboradores das Instituições.

3.3.5- Envolvimento da alta direção (Diretores)

Em todas as etapas do processo de elaboração do Planejamento Estratégico houve o envolvimento, participação e comprometimento da alta direção, lideranças de região, coordenadores, supervisores, técnicos e demais colaboradores.

O levantamento das visões das lideranças e dos especialistas do SESI, SENAI, IEL-RO foi realizado por meio da consideração dos elementos constantes do Planejamento Estratégico Integrado Departamento Nacional, e ainda, da constituição de grupos regionais (Norte, Sul e Centro Oeste), que discutiram, as rotas estratégicas

setoriais que a Entidade deverá assumir nos próximos anos e as ações necessárias para a satisfação desse propósito, culminando com a construção do Mapa Estratégico Integrado entre as três casas.

De fato, o objetivo que orientou a realização de processo de Planejamento simultâneo é a necessidade de favorecer a ação de instituições que, apesar de autônomas, operam com propósitos comuns, ou seja, o de oferecer respostas pertinentes, de qualidade e de abrangência, nos campos da promoção social e do desenvolvimento do capital humano.

3.3.6- Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico

A participação ativa das lideranças e colaboradores do SENAI/RO, no monitoramento dos indicadores ocorreu mensalmente através do Painel de Desempenho SENAI, com a elaboração do Posicionamento Estratégico Integrado horizonte 2018-2022, houve a reformulação dos indicadores de desempenho e vinculação aos objetivos estratégicos, visto que a implementação, execução, consolidação, monitoramento e avaliação vinculados aos objetivos estratégicos dar-se-á no exercício de 2018.

Implementação do Planejamento Estratégico						
Etapas		Formulação da Estratégia		Execução da Estratégia		
Sub etapas	Formulação da Estratégia	Definição de Indicadores e processo de apuração	Desdobramento da Estratégia em iniciativas	Monitoramento da estratégia		
Unidade Responsável	Atividades envolvidas	Definição do Posicionamento Estratégico Integrado e desdobramento das metas do Regional	Definição dos indicadores e periodicidade de apuração	Definição de Projetos e Planos de Ação vinculados aos objetivos estratégicos	Monitoramento do desempenho dos indicadores e iniciativas associados ao Plano de Ação	Farol de desempenho
	Educação	SIM	SIM	SIM	SIM	●
	Tecnologia e Inovação	SIM	SIM	SIM	SIM	●
	Relações com o Mercado	SIM	SIM	SIM	SIM	●
	Gestão	SIM	SIM	SIM	SIM	●

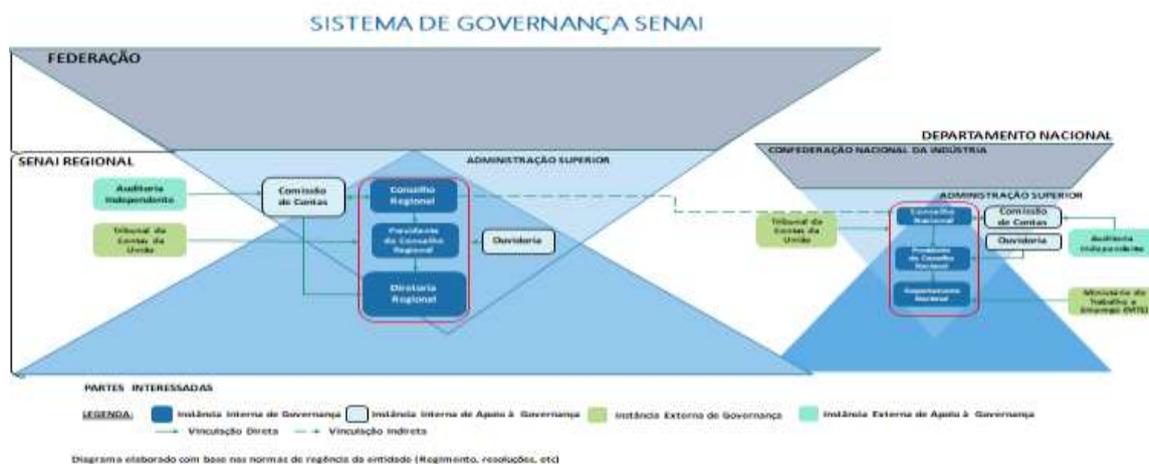
3.3.7- Principais dificuldades e mudanças previstas

Com a integração das entidades SESI/SENAI e IEL, os principais desafios foram:

- Adaptação da força de trabalho;
- Convergência dos serviços para portfólio integrado;
- Revisão da estratégia: construção de um único mapa estratégico para as entidades SESI/SENAI e IE; reformulação dos indicadores de desempenho;
- A partir de 2018, haverá a implantação da Reunião de Análise Crítica- RAC, para monitoramento dos indicadores, ações e iniciativas estratégicas relacionados ao Planejamento Estratégico Integrado SESI/SENAI/IEL-RO.

4- Governança

4.1- Descrição das estruturas de governança



A estrutura de governança corporativa do SENAI é composta pelos Membros do Conselho regional e Diretoria Regional.

A composição dos membros do Conselho Regional do SENAI está prevista no Art. 32 do Regimento.

Art. 32 Os Conselhos Regionais se comporão dos seguintes membros:

- do presidente da federação de indústrias local, que será o seu presidente nato, ou seu representante;
- de quatro delegados das atividades industriais, escolhidos pelo Conselho de Representantes da entidade federativa;
- de um delegado das categorias econômicas dos transportes, das comunicações e da pesca, escolhido pela respectiva associação sindical de maior hierarquia e antiguidade existente na base territorial respectiva;
- do diretor do Departamento Regional;
- de um representante do Ministério do Trabalho e Previdência Social, designado pelo titular da pasta;
- de um representante do Ministério da Educação e Cultura, designado pelo seu titular;
- de um representante e respectivo suplente, dos trabalhadores da indústria, indicado pela organização dos trabalhadores mais representativa da região.

Parágrafo Único - Os representantes a que se referem as alíneas "b", "c" e "g" exercerão o mandato por dois anos, sendo permitida a recondução de dois terços da representação nos casos das alíneas "b" e "c".

As competências do Conselho previstas no Art. 34.

Art. 34 – Compete a cada Conselho Regional

- votar, em verbas globais, o orçamento do Departamento Regional, e submetê-lo ao poder competente;
- autorizar as transferências e as suplementações de dotações solicitadas pelo diretor do Departamento Regional, encaminhando o assunto à aprovação da autoridade competente quando as alterações excederem de 25% (vinte e cinco por cento) de cada verba;

- c) apreciar periodicamente a execução orçamentária na região;
- d) examinar anualmente o inventário de bens a cargo da administração regional;
- e) deliberar sobre a prestação de contas anual do Departamento Regional, a qual deverá ser previamente submetida ao exame de uma Comissão de Contas a que se referem os artigos 35 e 36;
- f) resolver sobre os contratos de construção de escolas na região;
- g) autorizar a compra, ou o recebimento de doação, de bens imóveis;
- h) dar parecer sobre a alienação ou gravame de bens imóveis e encaminhá-la a decisão do Conselho Nacional;
- i) autorizar a alienação de bens móveis patrimoniais que estejam sob a responsabilidade da administração regional;
- j) deliberar sobre o relatório anual do Departamento Regional, remetendo uma via dele ao Departamento Nacional, em tempo útil, para o preparo do relatório anual deste órgão;
- k) desempenhar as incumbências que lhe forem delegadas pelo Conselho Nacional;
- l) mediante proposta do Diretor do Departamento Regional, deliberar sobre os quadros do pessoal, fixar os padrões de vencimentos, determinar o critério e a época das promoções, bem como examinar quaisquer reajustamentos de salários;
- m) fixar a remuneração do diretor do Departamento Regional dentro dos níveis estabelecidos pelo presidente do Conselho Regional;
- n) autorizar o Departamento Regional a aplicar as penas previstas na legislação vigente aos empregados que não cumprirem os dispositivos legais, regulamentares e regimentais relativos ao SENAI;
- o) estabelecer as normas internas do seu funcionamento;
- p) estabelecer a cédula de presença dos conselheiros, não podendo esta exceder, mensalmente, o valor do salário mínimo mensal da região;
- q) autorizar a concessão de contribuições a federação de industriais de sua base territorial até o limite de um por cento da receita regional.

Art. 37 - Compete aos presidentes dos conselhos regionais:

- a) dirigir o plenário do Conselho Regional;
- b) fazer cumprir, sob suas responsabilidades administrativas, todas as resoluções emanadas do Conselho Regional.

As competências do Diretor Regional estão previstas no Art. 41, alínea “a” a “i”.

Art. 41 Compete ao Diretor de cada Departamento Regional:

- a) fazer cumprir, sob sua responsabilidade funcional, todas as resoluções emanadas do Conselho Regional e encaminhadas pelo seu presidente;
- b) organizar, superintender e fiscalizar, direta ou indiretamente, todos os serviços do Departamento Regional, expedindo, ordens, instruções de serviço e portarias e praticando todos os atos necessários ao pleno exercício de suas funções;
- c) apresentar ao Conselho Regional as propostas orçamentárias e as prestações de contas anuais do Departamento Regional, encaminhando-as, posteriormente, ao órgão competente;
- d) apresentar, anualmente, ao Conselho Regional, o relatório das atividades do Departamento Regional;
- e) organizar e submeter, ao Conselho Regional, o quadro de pessoal do Departamento Regional, dentro dos limites orçamentários;
- f) admitir, promover e demitir os serventuários do Departamento Regional, mediante aprovação do presidente do Conselho Regional;

g) conceder férias, licenças e aplicar penas disciplinares aos serventuários do Departamento Regional, assim como resolver sobre a movimentação do pessoal, dentro dos quadros funcionais, inclusive no que respeita ao provimento dos cargos e funções de confiança;

h) fixar as ajudas de custo e diárias de seus servidores mediante aprovação do Presidente do Conselho Regional;

i) abrir contas e movimentar os fundos do Departamento Regional, assinando os cheques com o Presidente do Conselho Regional ou pessoa por este designada, respeitadas as normas previstas no art. 54.

No que concerne ao processo de escolha dos dirigentes e exigência quanto ao perfil, estes estão previstos no Art. 32 do Regimento do SENAI.

Tereza Janete Córdova Santos – Indicada pelo chefe da pasta do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE obedecendo critérios exclusivamente da entidade indicante.

Francisco de Assis Pinto Rodrigues- Indicação pela força sindical obedecendo seus critérios exclusivamente, uma vez que o regulamento não estabelece exigências.

Demais Conselheiros sempre recaindo a pessoas que tenham conhecimento do papel e responsabilidades de serem Conselheiros do SENAI Departamento Regional.

No que tange a auditoria independente, esta foi contratada através do processo licitatório modalidade Concorrência nº 001/2017 SESI/SENAI - Técnica e Preço.

Empresa: AUDIMEC – AUDITORES INDEPENDENTES S/S EPP.

Valor do Contrato: R\$ 76.000,00 (Setenta e seis mil reais)

Detalhamento do Serviço contratados:

1.1. Exame das contas de ativo e passivo;

1.2. Exame das contas de despesas e receitas;

1.3. Verificação dos balanços e balancetes mensais;

1.4. Exames de processos de compras de bens e serviços;

1.5. Exame da documentação contábil e financeira das movimentações realizadas pela entidade;

1.6. Exame de documentos relativos a processos de pessoal, folhas de pagamento, recibos e demais obrigações trabalhistas;

1.7. Exame dos processos de controles patrimoniais e suas diversas naturezas, inclusive realização de inventários físicos específicos;

1.8. Assessoramento à entidade em assuntos de natureza fiscal e tributária, compreendendo além dos aspectos técnico-legais envolvidos, as suas respectivas alterações, em todas as esferas de governo, quais sejam municipal, estadual e federal, bem como dos assuntos de natureza previdenciária e trabalhista;

1.9. Assessoramento à entidade em assuntos relacionados a controles internos de ativos e passivos, com vistas ao pronto oferecimento de segurança às transações contábeis, financeiras, fiscais e patrimoniais.

1.10. Atendimento a consultas nas diversas áreas abrangidas, inclusive escritas e verbais de natureza contábil, fiscal e previdenciária.

4.2- Gestão de riscos e controles internos

4.2.1- Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos

O SENAI/DR-RO não tem em sua estrutura uma unidade de auditoria interna. É importante ressaltar que não existe obrigatoriedade do SENAI/RO instituir um órgão de controle e auditoria interno semelhante aos existentes na administração pública, isso por força da alteração procedida no Decreto 3.591/2000, com a redação dada pelo Decreto 4.304/02.

Aliado a isso, o SENAI/RO entende que a eficiência, a qualidade, a profundidade e a abrangência da fiscalização exercida tanto pelo TCU como pela CGU, aliada aos mecanismos de controle previstos em seu Regimento, não justificam a criação de um órgão interno de auditoria, com atividades, objetivos e modo de atuar semelhantes.

4.2.2- Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna

Conforme informado anteriormente o SENAI/DR-RO não possui em sua estrutura uma unidade de auditoria interna.

5- Relacionamento com a sociedade

Nosso relacionamento com a sociedade ocorre nas seguintes formas: SENAI com empresas (B2B), SENAI com consumidor pessoa física (B2C), SENAI com instituições governamentais (B2G) e SENAI com seus colaboradores (B2E). Esta relação é coordenada pelo setor de relações com o mercado de forma compartilhada com o setor de comunicação vinculada ao escritório executivo. É uma estratégia de atuação corporativa e integrada sob a gestão direta da alta administração.

5.1- Canais de acesso do cidadão

O SENAI Rondônia dispõe de (11) onze canais de atendimento/relacionamento com o cidadão, funcionários, empresas e sociedade, tais como:

Tabela 1 – Canais de Atendimento e Relacionamento

Canais	Descrição
Articuladores de mercado	08 profissionais focados no cliente empresa
Linha Telefônica Gratuita	0800 647 3551
WhatsApp Business	69 9 9246 0915
E-Mail	Mercadodr@fiero.org.br
Serviço de Atendimento ao Cliente	Sac@fiero.org.br
Facebook	Facebook.com/senaidrro
Instagram	@senairondonia
Site	www.ro.senai.br
Atendimento em Unidades Operacionais	10 Unidades Operacionais, 01 unidade-sede
Reuniões, Visitas e Workshps	Cerca de 40 encontros em 2017

Fonte: Central de Relacionamento - Coordenação de Mercado SESI-SENAI-IEL RO

Os canais disponibilizados atuam de forma ativa (prospecção de clientes e informações) e passiva (recepção de demanda, reclamações, elogios e sugestões), podem ser acessados de toda a base territorial do estado, nacional e internacional sem custo adicional para o usuário. Em 2017, estes canais realizaram 35 mil interações e atendimentos. É importante considerar que o endereço www.ro.senai.br em 2017 obteve mais de 606 mil visualizações, com tempo médio de navegação de 3'3", e com acesso em média a 4 páginas, 78% dos usuários são novos. (Fonte: Google Analytics)

Para 2018, será acrescido o comitê de ética e será disponibilizado mais um canal de manifestação do cliente interno e externo.

5.1.1 -- Ouvidoria: estrutura e resultados

Estrutura não existente em 2017 no SENAI e implantada até 31/01/2018 atendendo o Acórdão nº 699/2016 e plano de ação aprovado pelo TCU.

5.1.2- Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC): Estrutura e Resultados

Implantamos em janeiro de 2017 a etapa 1 do projeto SAC através dos canais Fale Conosco dentro da plataforma www.ro.senai.org.br e 0800 647 3551, além do endereço eletrônico sac@fiero.org.br. As demandas são recepcionadas na central de relacionamento e pela área de comunicação e encaminhadas para tratamento. A central de relacionamento realiza em média 270 atendimentos/mês a diversas demandas. 88% são encaminhadas via canal WhatsApp, 6% via 0800 e 6% via outros canais. 79% das manifestações da sociedade tem como objetivo a busca de informações sobre serviços, seguido por 21% de demandas diversas. Atualmente 97% das demandas atendidas na central, são encaminhadas em até 02 dias e apresentam satisfação de 90% com o atendimento.

Para 2018 a Central de Relacionamento passará por reestruturação, tendo em vista aprovação do projeto contempla a implantação de sistema de Contact Center com ações ativas e receptivas, além da automação dos processos, monitoramento, controle e integração entre os canais. Inclusive com o sistema CRM - Customer Relationship Management.

5.2 - Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

Além dos canais que permitem a interação com a sociedade, o SENAI disponibiliza o acesso a informações via web. Tais como:

Acesso às informações da Entidade		
Outros documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Regimento	https://static-cms-si.s3.amazonaws.com/media/filer_public/60/93/6093b996-3f9b-431d-b1da-69e2766a015a/reg_senai_versao_final.pdf	Sempre que houver alterações
Execução Orçamentária 2017	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/execucao-orcamentaria	Trimestral
Orçamento Aprovado 2018	http://transparencia.fiero.org.br/files/orcamento/DJEY1QaXtLFnoUFOP1LcYFrVirO0Ybai37vnrelR.pdf	Anual
Execução Orçamentária 2016	http://transparencia.fiero.org.br/files/orcamento/ZDgDTMfDIY8VVTgGXOITHgyaclg6sc3gG92jRE16.pdf	Anual
Execução Orçamentária 2015	http://transparencia.fiero.org.br/files/orcamento/g2UeubWzh9Ilv6umO2SnxrtCYFxcqItNlV4u8Tsw.pdf	Anual
Estrutura Remuneratória	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/estrutura	Trimestral
Relação de Dirigente	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/dirigentes	Trimestral
Relação de Membros do Corpo Técnico	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/tecnicos	Trimestral
Demonstração Contábeis 2017	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/demonstracoes-contabeis	Anual
Licitações e Editais	http://licitacao.fiero.org.br/	Permanente
Regulamento de Licitações e Contratos	http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes/	Sempre que houver alterações
Contratos	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/contratos-convenios	Permanente
Convênios	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/contratos-convenios	Permanente
Gratuidade	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/gratuidade	Sempre que houver alterações
Relatório de Gestão 2017	http://transparencia.fiero.org.br/files/integridade/NDNXNDz97wUmehIFRMFWjdr0y9cv3nyp8mEGtuPn.pdf	Anual
Auditoria Independente 2017	http://transparencia.fiero.org.br/files/integridade/2HPDF7yqndmntxgbl2RrQSDWAvvQ7dsMMUyVIZa.pdf	Anual
Código de Ética	http://transparencia.fiero.org.br/files/integridade/nW9yy7gG2p84VNy5lygb1ZEJV06TeclFoglvGfek.pdf	Sempre que houver alterações
Comitê de Ética	http://transparencia.fiero.org.br/files/integridade/Calj0xOUUORZVYuVxjdSbNK8vdkB3EwTxPAI4k6G.pdf	Sempre que houver alterações
Dados Infraestrutura	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/infraestrutura	Permanente
SAC	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/sac	Anual
Ouvidoria	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/ouvidoria	Anual

Mapa Estratégico	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018	
Planejamento Estratégico	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018	
Indicadores de desempenho utilizados na gestão	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018	
Organograma	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018	
Macroprocessos Finalísticos	Prazo para implantação no site do SENAI até 31/08/2018	

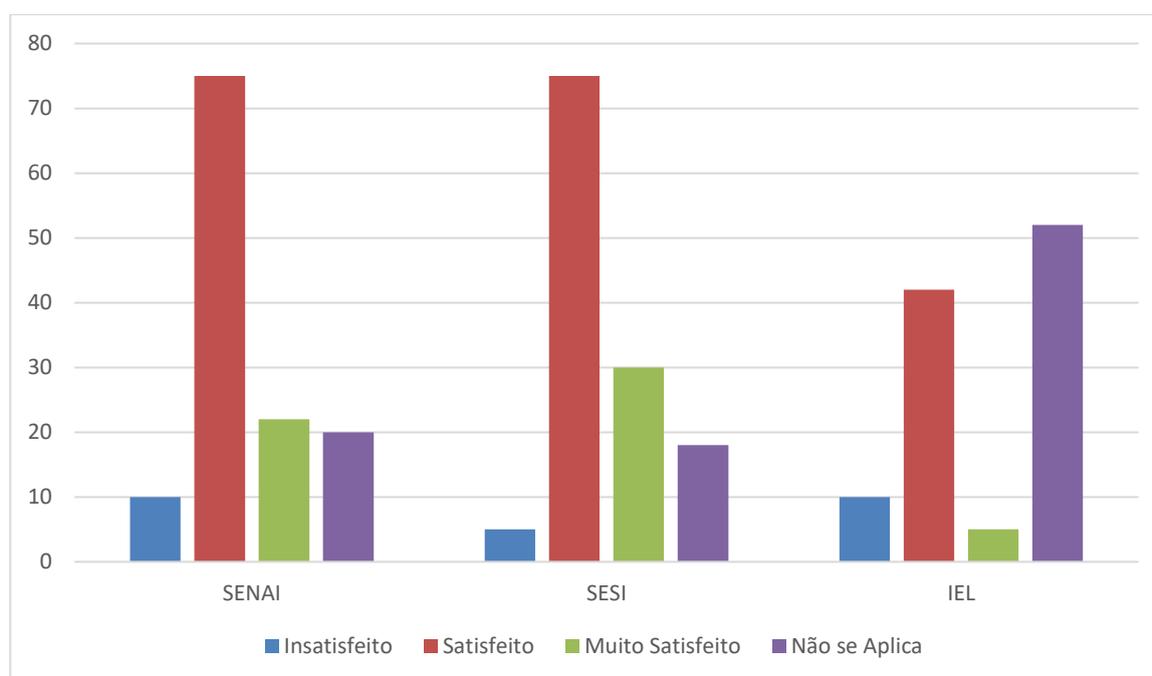
Para 2018, estão previstas melhorias na publicação via WEB com a finalidade de aperfeiçoar o processo de transparência das informações.

5.3 - Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Cidadãos-Usuários

5.3.1- Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes

Em 2017, houve a integração entre SESI, SENAI e IEL onde as ações de relações com o mercado e sociedade passou a ser de forma corporativa. A avaliação do portfólio integrado demonstrou a oferta de 834 serviços. Para avaliação dos serviços pelos cidadãos-usuários-clientes foi adotado os canais de relacionamento, tais como: pesquisa via 0800, formulário eletrônico via Google drive, formulário de satisfação aplicados nas unidades e reuniões presenciais com representantes de empresas.

Gráfico – Qual seu nível de satisfação com os serviços do SENAI-RO



Fonte: Relações com o mercado do Sistema FIERO, 2017.

Monitoramento via diversos canais se mostrou eficiente para levantamento da satisfação dos clientes usuários. Por exemplo: na pesquisa realizada através de formulário Google Drive para uma amostra qualificada de 730 clientes, houve participação de 20%, resultando em 145 respostas. 55% dos participantes são empresas industriais. Destes, 74% eram empresas de micro e pequeno porte de até 99 funcionários, 16% médias empresas de até 499 e 10% de grandes empresas com mais de 500 funcionários. Nesta amostra, 97% estão satisfeitos com os serviços prestados e 87% recomendariam nossos serviços para outros clientes potenciais.

O levantamento demonstrou que os empresários estão otimistas em relação ao cenário econômico previsto para 2018, pretendem investir em melhoria de processos e atualização tecnológica. Por outro lado, estão

preocupados com a quantidade de atestado em saúde ocupacional e a falta de profissionais qualificados disponíveis no mercado.

O monitoramento da satisfação dos clientes usuários, verificado nas unidades SENAI em 2017, evidencia elevado nível de satisfação dos clientes. Cabe ressaltar que este indicador é monitorado por ocasião da análise crítica dos resultados da organização.

No exercício de 2017, a alta direção (Presidente e Diretores) estabeleceram diálogo aberto em reuniões presenciais com representantes de empresas, instituições parceiras e Funcionários. Destaca-se, diálogo aberto realizado no Encontro Pedagógico da Educação Básica e Profissional realizado em janeiro de 2017, Encontro Integrado de Mercado realizado em abril de 2017 e Encontro de SSI realizado em setembro de 2017. Além de visitas e reuniões com grupos de funcionários para conversas presenciais nas unidades em várias ocasiões durante o ano e realização de Workshop Conexão Mais indústria-Empresários e Conexão Mais Indústria – Funcionários com a finalidade de discutir cenários, elaborar rotas de desenvolvimento setorial, identificar oportunidades de negócios e estabelecer o plano estratégico 2018 a 2022.

Entre os meses de setembro e outubro de 2017, foram realizados 08 Encontros com Grupos Focais de empresários e 11 encontros com grupos focais de funcionários. Participaram 109 Empresários e 400 funcionários, em 8 Municípios, sendo estes: Porto Velho, Ariquemes, Jaru, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno, Rolim de Moura e Vilhena.

Para 2018, estão previstas a reedição dos encontros, visitas e workshops com colaboradores e empresários a serem realizados de forma descentralizada com a finalidade de ampliar a interação com as equipes das unidades e mercado para identificar pontos fortes, fracos, oportunidades, ameaças locais/regionais e monitorar a evolução da execução do plano estratégico 2018 a 2022.

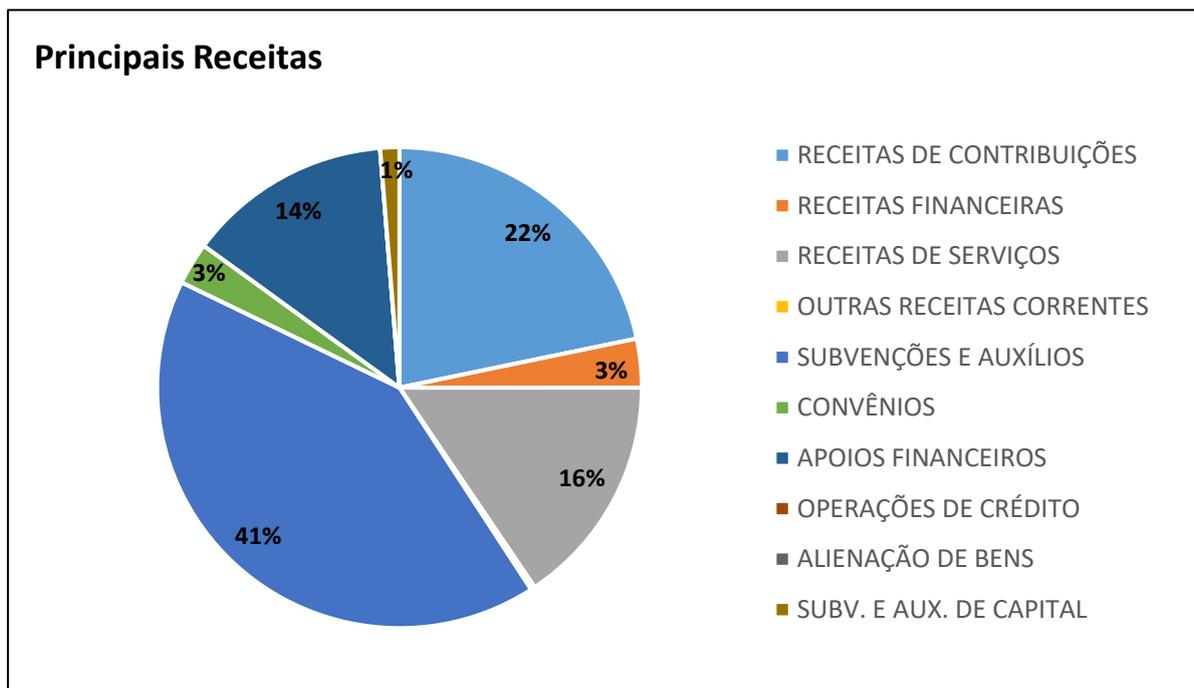
5.3.2 - Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários

INDICADORES CORPORATIVOS:

- ✓ **Indicador de Retorno de Faturamento sobre Investimento em campanhas promocionais:** Implantamos em 2017 o indicador de monitoramento de faturamento sobre investimento em campanhas promocionais. O SENAI/RO obteve retorno R\$ 9,17 de faturamento para cada R\$ 1,00 real de investimento realizado em campanha promocional.
- ✓ **Indicador de Abrangência:** O SENAI/RO prestou serviços em 53% dos municípios do Estado de Rondônia em 2017. Isso representa um crescimento de 4,5% comparado a 2016.
- ✓ **Gratuidade regulamentar:** O SENAI/RO investiu 66,7% das receitas compulsórias em atividade gratuita em 2017.
- ✓ **Satisfação de clientes:** 89% de satisfação dos clientes empresa e 90% do cliente pessoa física.
- ✓ **Atendimento a Indústria:** foram atendidas 748 indústrias, que representa 74,9% da meta de atendimento em 2017 para SESI-SENAI-IEL. O SENAI participou com 171 indústrias atendidas, que representa 51,5% do total. Quanto a cobertura geográfica dos atendimentos, alcançamos indústrias de 28 municípios, que representa 53% de cobertura geográfica.

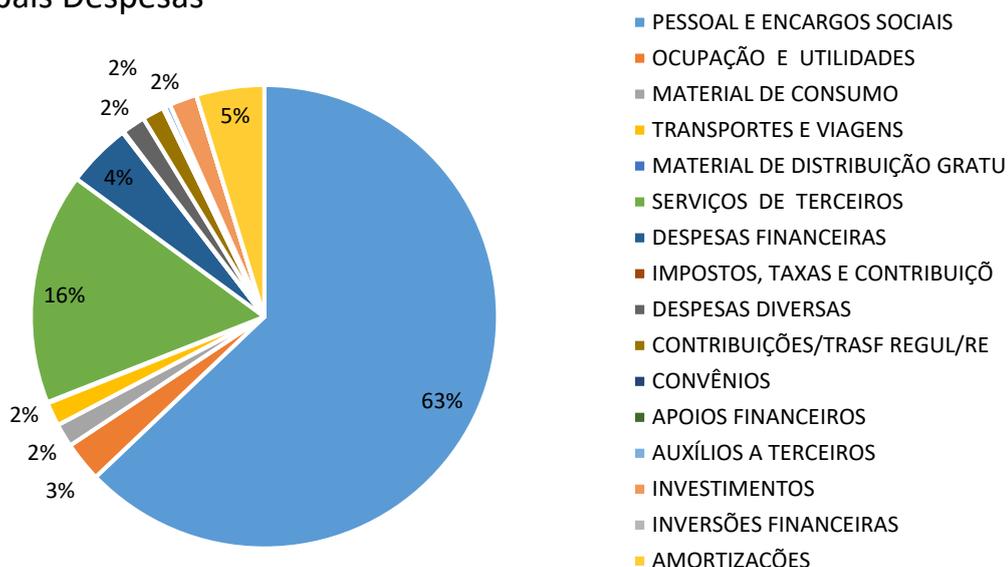
6- Desempenho financeiro e informações contábeis

6.1- Desempenho financeiro do exercício



Principais receitas (em milhares de reais)	2016	2017	2018
RECEITAS DE CONTRIBUIÇÕES	8.546.536	7.462.706	4.438.727
RECEITAS FINANCEIRAS	1.774.056	1.121.359	795.312
RECEITAS DE SERVIÇOS	13.478.285	5.351.859	7.564.879
OUTRAS RECEITAS CORRENTES	130.725	96.572	10.091
SUBVENÇÕES E AUXÍLIOS	14.353.287	14.204.095	12.688.680
CONVÊNIOS	-	974.220	-
APOIOS FINANCEIROS	630.728	4.694.248	11.211.303
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	7.327.619	-	-
ALIENAÇÃO DE BENS	119.116	-	-
SUBVENÇÕES E AUXÍLIOS DE CAPITAL	-	439.293	434.128
Total	46.360.351	34.344.352	37.143.119

Principais Despesas



Principais despesas (em milhares de reais)	2016	2017	2018
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	33.139.282	24.123.370	15.997.980
OCUPAÇÃO E UTILIDADES	1.894.136	1.068.091	1.134.462
MATERIAL DE CONSUMO	928.866	627.547	1.734.197
TRANSPORTES E VIAGENS	885.596	631.996	366.473
MATERIAL DE DISTRIBUIÇÃO GRATU	1.191	29.001	33.400
SERVIÇOS DE TERCEIROS	5.140.358	6.201.387	5.644.775
DESPEAS FINANCEIRAS	926.672	1.721.087	718.067
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÃO	43.248	33.962	34.036
DESPEAS DIVERSAS	778.062	623.505	322.067
CONTRIBUIÇÕES/TRASF REGUL/RE	882.225	582.277	595.022
CONVÊNIOS	63.700	-	-
APOIOS FINANCEIROS	35.640	56.495	-
AUXÍLIOS A TERCEIROS	1.521.928	143.227	-
INVESTIMENTOS	5.951.809	738.003	10.561.318
INVERSÕES FINANCEIRAS	1.327	860	1.320
AMORTIZAÇÕES	1.704.592	1.805.482	-
Total	53.898.630	38.386.289	37.143.119

Fonte: Zeus

6.2- Principais contratos firmados

Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas									
Contrato/ Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/ CPF	Mod. Licitação	Data da Contratação	Sit.	Nat.	Elem. Despesa	Valor Total
018/2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E LEGITIMAÇÃO DE DOCUMENTOS, ATRAVÉS DE CARTÕES ELETRÔNICOS E MAGNÉTICOS, QUE PERMITAM A AQUISIÇÃO DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS, SEGUINDO AS NORMAS DO PAT, EM BENEFÍCIO DOS COLABORADORES DO SISTEMA FIERO	SODEXO PASS SERVIÇOS E COMERCIO S.A	69.034.668/0001-56	CC	11/09/2017	A	O	ENCARGOS ASSISTÊNCIAIS VALE ALIMENTAÇÃO	R\$ 4.802.400,00
001/2015	SERVIÇO DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA	PROTEGE S/A PROTEÇÃO E TRANSPORTE DE VALORES	43.035.146/0051-44	PP	07/02/2015	P	O	SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	R\$ 3.294,900,00
002/2015	SERVIÇOS DE PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NDA COMUNICAÇÃO INTEGRADA LTDA	05.670.067/0001-57	CC	12/01/2015	P	O	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	R\$ 1.955.171,63
019/2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE PLANEJAMENTO	MACROLOGÍSTICA CONSULTORIA LTDA	02.419.405/0001-94	CC	01/09/2017	P	O	CONSULTORIA PJ	R\$ 1.498.800,00

	ESTRATÉGICO EM GESTÃO, LOGÍSTICA, ENERGIA, TELEMÁTICA, CAPACITAÇÃO DE CAPITAL HUMANO E SEGURANÇA HÍDRICA, PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL DE RONDÔNIA.								
001/2017	AGENCIAMENTO DE VIAGENS COMO: RESERVA, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS (LOTE – 01), PARA ATENDER AS INSTITUIÇÕES DO SISTEMA FIERO/SESI/SENAI/IEL	L.A. VIAGENS E TURISMO LTDA	04.613.668/0001-65	PP	13/01/2017	A	O	04.613.668/0001-65	R\$ 920.000,00
015/2017	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA QUALIFICADA A OPERADORA DE PLANO DE ASSISTÊNCIA SAÚDE, PARA PRESTAÇÃO DE	UNIMED DE RONDÔNIA - COOP DE TRABALHO MÉDICO	05.657.234/0001-20	CC	08/05/2017	A	O	ENCARGOS ASSISTÊNCIAIS - PLANO DE SAÚDE/ODONTOLÓGICO	0,00

	ASSISTENCIA MÉDICA, HOSPITALAR, AMBULATORIAL E LABORATORIAL.								
002/2017	SERVIÇO DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA UNIDADES NOVAS DO SENAI	PROTEGE S/A PROTEÇÃO E TRANSPORTE DE VALORES	43.035.146/0051-44	PP	07/04/2017	P	O	SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	R\$ 862.999,62
020/2017	SISTEMA DE CARTÕES PARA ABASTECIMENTO, GERENCIAMENTO, MANUTENÇÕES, LAVAGENS E DEMAIS SERVIÇOS DE MECÂNICA, ELÉTRICA, PINTURA, FUNILARIA E AFINS.	PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA	05.340.639/0001-30	PP	23/10/2017	A	O	COMBUSTÍVEL; LUBRIFICANTES; SERV. DE MANUT. E REPAROS DE BENS MÓVEIS E IMÓVEIS	R\$ 743.379,00
023/2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS UTILIZANDO PROTOCOLO IP MPLS, INTERLIGANDO A REDE LOCAL DO PRÉDIO DO DEPARTAMENTO REGIONAL, LOCALIZADO NA CIDADE DE	OIS/A	76.535.764/0001-43	PP	28/11/2017	A	O	COMPRAS E SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E APLICATIVOS E SOFTWARES	R\$ 516.919,92

	PORTO VELHO E AS REDES LOCAIS DAS UNIDADES DO INTERIOR DO ESTADO DE RONDÔNIA COM ACESSO DEDICADO À INTERNET, E ACESSO DEDICADO À INTERNET PARA OS LABORATÓRIOS								
002/2017	AGENCIAMENTO DE VIAGENS COMO: RESERVA, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS TERRESTRES (LOTE 02) E SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE ESPAÇO, DE ACORDO COM A DEMANDA (LOTE 04).	MARFLY VIAGENS E TURISMO LTDA-ME	00.920.881/0001-69	PP	13/01/2017	A	O	PASSAGENS TERRESTRES	R\$ 440.000,00
Total									15.034.570,17

Observações:

- Contrato nº 001/2015 - contrato compartilhado entre o SESI/SENAI, com valor previsto para o SENAI de R\$ 2.000.000,00;
- Contrato nº 001/2017 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, com valor previsto para o SESI de R\$ 310.000,00.
- Contrato nº 015/2017 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, sendo executado com o valor unitário por colaborador do

quadro: Lote 1: R\$ 254,77 colaboradores da capital; Lote 2: R\$ 268,17 colaboradores do interior do Estado;

- Contrato nº 002/2017 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, com valor previsto para o SESI de R\$ 130.000,00.
- Contrato nº 020/2017 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, com valor previsto para o SENAI de R\$ R\$ 266.600,00;
- Contrato nº 018/2017 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, com valor previsto para o SENAI de R\$ 2.530.800,00;
- Contrato nº 002/2017 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, com valor previsto para o SESI de R\$ 130.000,00.
- Contrato nº 002/2015 - contrato compartilhado entre FIERO/SESI/SENAI/IEL, com valor estimado para o SENAI de R\$ 1.000.000,00;

Contrato/ ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/CPF	Mod. Licitação	Data da contratação	Sit.	Nat.	Elem. despesa	Valor total
001/2015	SERVIÇO DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA	PROTEGE S/A PROTEÇÃO E TRANSPORTE DE VALORES	43.035.146/0051-44	PP	07/02/2015	P	O	SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	R\$ 1.952.533,20
018/2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E LEGITIMAÇÃO DE DOCUMENTOS, ATRAVÉS DE CARTÕES ELETRÔNICOS E MAGNÉTICOS, QUE PERMITAM A AQUISIÇÃO DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS, SEGUINDO AS NORMAS DO PAT, EM BENEFÍCIO DOS COLABORADORES DO SISTEMA FIERO	SODEXO PASS SERVIÇOS E COMERCIO S.A	69.034.668/0001-56	CC	11/09/2017	A	O	ENCARGOS ASSISTÊNCIAIS VALE ALIMENTAÇÃO	R\$ 360.107,10
019/2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM GESTÃO, LOGÍSTICA, ENERGIA, TELEMÁTICA, CAPACITAÇÃO DE CAPITAL HUMANO E SEGURANÇA HÍDRICA, PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO	MACROLOGÍSTICA CONSULTORIA LTDA	02.419.405/0001-94	CC	01/09/2017	P	O	CONSULTORIA PJ	R\$ 914.305,47

	INDUSTRIAL DE RONDÔNIA.								
001/2017	AGENCIAMENTO DE VIAGENS COMO: RESERVA, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS (LOTE – 01), PARA ATENDER AS INSTITUIÇÕES DO SISTEMA FIERO/SESI/SENAI/IEL	L.A. VIAGENS E TRURISMO LTDA	04.613.668/0001-65	PP	13/01/2017	A	O	04.613.668/0001-65	R\$ 342.983,15
015/2017	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA QUALIFICADA A OPERADORA DE PLANO DE ASSISTÊNCIA SAÚDE, PARA PRESTAÇÃO DE ASSISTENCIA MÉDICA, HOSPITALAR, AMBULATORIAL E LABORATORIAL.	UNIMED DE RONDÔNIA - COOP DE TRABALHO MÉDICO	05.657.234/0001-20	CC	08/05/2017	A	O	ENCARGOS ASSISTÊNCIAIS - PLANO DE SAÚDE/ODONTOLÓGICO	R\$ 651.153,20
002/2017	SERVIÇO DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA UNIDADES NOVAS DO SENAI	PROTEGE S/A PROTEÇÃO E TRANSPORTE DE VALORES	43.035.146/0051-44	PP	07/04/2017	P	O	SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	R\$ 324.464,22
020/2017	SISTEMA DE CARTÕES PARA ABASTECIMENTO, GERENCIAMENTO, MANUTENÇÕES, LAVAGENS E DEMAIS SERVIÇOS DE MECÂNICA, ELETRICA, PINTURA, FUNILARIA E AFINS.	PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA	05.340.639/0001-30	PP	23/10/2017	A	O	COMBUSTÍVEL; LUBRIFICANTES; SERV. DE MANUT. E REPAROS DE BENS MÓVEIS E IMÓVEIS	R\$ 5.978,24

023/2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS UTILIZANDO PROTOCOLO IP MPLS, INTERLIGANDO A REDE LOCAL DO PRÉDIO DO DEPARTAMENTO REGIONAL, LOCALIZADO NA CIDADE DE PORTO VELHO E AS REDES LOCAIS DAS UNIDADES DO INTERIOR DO ESTADO DE RONDÔNIA COM ACESSO DEDICADO À INTERNET, E ACESSO DEDICADO À INTERNET PARA OS LABORATÓRIOS	OI S/A	76.535.764/0001-43	PP	28/11/2017	A	O	COMPRAS E SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E APLICATIVOS E SOFTWARES	R\$ 0,00
002/2017	AGENCIAMENTO DE VIAGENS COMO: RESERVA, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS TERRESTRES (LOTE 02) E SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE ESPAÇO, DE ACORDO COM A DEMANDA (LOTE 04).	MARFLY VIAGENS E TURISMO LTDA-ME	00.920.881/0001-69	PP	13/01/2017	A	O	PASSAGENS TERRESTRES	R\$ 21.534,36
002/2015	SERVIÇOS DE PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NDA COMUNICAÇÃO INTEGRADA LTDA	05.670.067/0001-57	CC	12/01/2015	P	O	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	R\$ 324.037,74
TOTAL									R\$ 4.897.096,68

Observações:

- Contrato nº 023/2017 não houve pagamento durante o exercício 2017.

6.3- Transferências, convênios e congêneres

6.3.1- Transferências para federações e confederações

Transferência	Instrumento	Objeto	Conveniente	CNPJ/ CPF	Valor da Contrapartida	Data da firmatura	Sit.	Nat.	Valor Total (R\$)
FIERO	Art. 34 linha "q" do Regulamento do SENAI	Repasse regulamentar FIERO		14.661.557/000-88	291.253,35	01/01/2017			291.253,35
IEL	Resolução nº 02/2009 da CNI	Repasse regimentar IEL		34.475.988/001-67	582.391,70	01/01/2017			582.391,70
Total					873.645,00				873.645,00

Obs.: Os valores que compõem o valor total de repasse do exercício de 2017.

6.3.2- Outros convênios

Convênio	Objeto	Conveniente	CNPJ /CPF	Valor da Contrapartida	Data da assinatura	Sit.	Nat.	Valor total
Total								

Obs.: Não houve realização no exercício.

6.4- Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI Departamento Regional de Rondônia, vem registrando mensalmente os valores correspondentes ao desgaste efetivo dos elementos do Ativo Imobilizado, em virtude do uso, perda de utilidade ou obsolescência, conforme previsto na NBC T 16.9, que estabelece critério e procedimentos para o registro contábil da depreciação, amortização e exaustão.

A depreciação é calculada pelo método linear a taxas anuais, levando em consideração a vida útil estimada dos bens. Itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que são instalados e estão disponíveis para uso, ou em caso de ativos construídos internamente, do dia em que a construção é finalizada e o ativo está disponível para utilização. Os terrenos e os bens cedidos não são depreciados.

Descrição	Taxa anual Depreciação
Bens Imóveis	
Terrenos	-
Prédios	2%aa
Construções em Andamento	-
Instalações	-
Benfeitorias em Bens Imóveis Terc.	-
Bens Móveis	
Mobiliário em Geral	10%aa
Veículos	20%aa
Máquinas e Equip. em Geral	10%aa
Equip. Méd. Cirurg, Odont. e Labor.	10%aa
Equipamentos de Informática	20%aa
Equipamentos de Comunicação	10%aa

6.5- Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos

Em 2017, este Regional aplicou **67,7%** dos recursos dessa receita líquida de contribuição compulsória, em vagas para a gratuidade regimental, resultando na realização de **1.711** matrículas, que totalizam **409.865** alunos-horas.

Nos quadros abaixo, serão apresentados os resultados alcançados por este regional, no exercício de 2017, em relação ao cumprimento da meta de gratuidade regimental.

Cabe destacar que, para apuração da gratuidade, considera-se o gasto médio aluno-hora, ou seja, são utilizadas as despesas realizadas com custeio, investimento e gestão, conforme estabelecido no Regimento do SENAI, Art.10, §3º, atualizado pelo Decreto Lei nº 6.635, de 5 de novembro de 2008.

Tabela 1 - Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no Programa de Gratuidade

RECEITAS		Realizado 2017
Receita Bruta de Contribuição Compulsória (RBCC)		21.666.801,04
Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC) ¹		20.041.790,96
Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade²		
DESPESAS		
<u>Total em Educação</u>		13.297.511,54
<u>em Gratuidade</u>		13.565.396,27
ALUNO-HORA³		
Aluno-hora realizado (Fase Escolar)		1.127.202
Aluno-hora realizado em Gratuidade (Fase Escolar)		409.865
Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade⁴		
Percentual da Receita Líquida de Contribuição Destinado à Gratuidade		67,69%

Considerações gerais

- 1. Receita Líquida de Contribuição Compulsória:** Corresponde a 92,5% da Receita Bruta de Contribuição Compulsória Geral, em conformidade com o Art. 68, §1º do Regimento do SENAI, atualizado pelo Decreto Lei nº 6.635, de 5 de novembro de 2008.
- 2. Compromisso de Aplicação de Recursos em Gratuidade:** Corresponde à 66,66% da Receita Líquida de Contribuição Compulsória (RLCC).
- 3. Aluno-hora:** Considera a soma do aluno-hora realizado na fase escolar pelas unidades operacionais.
- 4. Resultado do Cumprimento da Aplicação de Recursos em Gratuidade:** Corresponde ao resultado (positivo ou negativo), da aplicação de recursos da receita líquida de contribuição compulsória destinada para a gratuidade, em relação ao compromisso de 66,66%.

Tabela 2: Matrículas Realizadas em Gratuidade Regimental

Programa/Modalidade	Matrícula Total em Gratuidade Regimental	
	Presencial	EAD
Formação Inicial e Continuada	1.243	0
Aprendizagem Industrial	1.108	0
Qualificação Profissional	92	0
Aperfeiçoamento Profissional	43	0
Especialização Profissional	-	-
Educação Profissional Técnica de Nível Médio	468	0
Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio	158	0
Técnico de Nível Médio	310	0
Total	1.711	0

Tabela 3: Aluno-Hora Realizado em Gratuidade Regimental (Fase Escolar)

Programa/Modalidade	Aluno-Hora em Gratuidade Regimental	
	Presencial	EAD
Formação Inicial e Continuada	226.169	0
Aprendizagem Industrial	215.336	0
Qualificação Profissional	9.775	0
Aperfeiçoamento Profissional	1.058	0
Especialização Profissional	-	-
Educação Profissional Técnica de Nível Médio	183.696	0
Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio	72.124	0
Técnico de Nível Médio	111.572	0
Total	409.865	0

Tabela 4. Gasto Médio do Aluno-hora Realizado (Fase Escolar)

Programa/Modalidade	Gasto Médio do Aluno-Hora	
	Presencial	EAD
Formação Inicial e Continuada	407.727	224
Aprendizagem Industrial	230.087	0
Qualificação Profissional	143.173	224
Aperfeiçoamento Profissional	34.467	0
Especialização Profissional	-	-
Educação Profissional Técnica de Nível Médio	532.853	136.492
Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio	72.973	0
Técnico de Nível Médio	459.880	136.492
Total	953.386	173.816

Fonte: SENAI-DR(RO), Simulador da Gratuidade - Fechamento /2017.

Tabela 5. Despesa Total Realizada em Gratuidade Regimental

Programa/Modalidade	Despesa Total em Gratuidade Regimental	
	Presencial	EAD
Formação Inicial e Continuada	4.920.823,32	968,63
Aprendizagem Industrial	3.386.350,13	0
Qualificação Profissional	1.398.591,73	968,63
Aperfeiçoamento Profissional	135.381,46	0
Especialização Profissional	500,00	-
Educação Profissional Técnica de Nível Médio	4.614.366,79	344.836,66
Aprendizagem Industrial Técnica de Nível Médio	142.808,16	
Técnico de Nível Médio	4.471.558,63	344.836,66
Total	9.535.190,11	345.805,29

Fonte: Tabelas 3 e 4 apresentadas anteriormente.

Considerações gerais:

Nota:

Despesa total realizada em gratuidade regimental = gasto médio aluno-hora x aluno-hora realizado em gratuidade regimental.

6.6- Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas

Demonstração contábil/notas explicativas	Endereço para acesso
Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas	http://transparencia.fiero.org.br/senai/modules/demonstracoes-contabeis

6.7- Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica

Não se aplica a este Departamento Regional.

7- Áreas especiais da gestão

7.1- Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

a) demonstração da força de trabalho: situação apurada em 31/12/2017.

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Celetistas	N/A	265	55	137
2. Funções de Confiança	N/A	15	0	0
3. Temporários	N/A	N/A	N/A	N/A
4. Total de Servidores (1+2+3)	N/A	280	55	137

Fonte: Recursos Humanos.

b) demonstração da distribuição da força de trabalho, discriminando efetivos e temporários.

Não aplicável. No caso do SENAI, observa-se que não se utiliza o critério de segregação entre áreas meio e fim, até porque em diversas unidades são utilizados os denominados serviços compartilhados, cuja segregação poderia afetar a precisão das informações prestadas. Em razão de suas peculiaridades, o quadro se revela aplicável à Administração Pública e não aos serviços sociais autônomos.

c) conclusões de eventuais estudos realizados para avaliar a distribuição do pessoal no âmbito da unidade jurisdicionada, especialmente no contexto da execução da sua atividade-fim.

As análises realizadas no SENAI Rondônia, foram alicerçadas levando em conta os fatores: fatores econômicos e financeiros; margens, resultados; inadimplência; mercado (atuação e oportunidades); satisfação de clientes; indicadores do Departamento Nacional; redução da contribuição compulsória; capacidade instalada; turnover; absenteísmo; afastamentos e nova estrutura organizacional.

O processo contínuo de melhoria na perspectiva de pessoas, está sendo elaborado o PCS para o exercício de 2018. Essa ferramenta irá auxiliar no Programa de desenvolvimento para fortalecimento dos conhecimentos e competências da força de trabalho, bem como irá contribuir nas avaliações de eventual redimensionamento no quadro de pessoal.

d) qualificação da força de trabalho: situação apurada em 31/12/2017:

Qualificação	Quant.
Ensino fundamental incompleto	3
Ensino fundamental completo	3
Ensino médio incompleto	4
Ensino médio completo	93
Educação superior incompleta	30
Educação superior completa	110
Pós - graduação / especialização	34
Mestrado	1
Doutorado completo	2

e) descrição das iniciativas da unidade jurisdicionada para capacitação e treinamento dos servidores nela lotados.

Para atender a demanda de treinamentos aos empregados do SENAI-DR/RO utilizamos os treinamentos da Universidade Corporativa – Unindústria – DN.

CLASSIFICAÇÃO	CURSO	INSCRITOS
CURSOS LIVRES	Apresentação de sucesso	2
GESTÃO DE MERCADO	Atendimento consultivo	13
PSAI	Audiodescrição	46
SENAI PSCD ATD	Avaliação Proc. e Med. dos Processos de Ens. e Aprendizagem (T1/17)	1
PSEAD	Capacitação de Monitores PS-EAD (T3/17)	5
PSEAD	Capacitação de Tutores PS-EAD (T3/17)	16
GESTÃO DE MERCADO	Cenário de mercado	15
CURSOS LIVRES	Conhecimento: diferencial competitivo	2
GESTÃO DE MERCADO	Controle e compliance nos serviços sociais autônomos	19
GESTÃO DE MERCADO	CrM- gestão de relacionamento com o cliente	26
CURSOS LIVRES	Design Thinking (T1/17)	3
CURSOS LIVRES	Dicas de comunicação oral	4
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	Eletroeletrônica	3
CURSOS LIVRES	Engajamento eficaz	3
CURSOS LIVRES	Feedback	2
CURSOS LIVRES	Foco no resultado	7
SENAI TECNOLOGIA	Formação de Consultores Lean Manufacturing - Módulo 1 E 2 (T1/17)	22
CURSOS LIVRES	Formação de Tutores EaD (T1, 2, E 3/17)	45
CURSOS LIVRES	Gestão de Conflitos (T2/17)	6
GESTÃO DE MERCADO	Gestão de custos	44
PSAI	Inclusão da Pessoa com Deficiência (T1/17)	22
SENAI PSCD ATD	Introdução à docência	86
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	Manutenção automotiva	1
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	Mecatrônica (T1/17)	1
DIMENSÃO TECNOLÓGICA	Metalomecânica	1
SESI QV	Modelo de Atuação SESI em Soluções Integradas (T2/17)	15
CURSOS LIVRES	Negociação eficaz	2
CURSOS LIVRES	Poder de influência e escuta ativa	6
GESTÃO DE MERCADO	Técnicas de Extração de Informações de Mercado (T1/17)	4
SENAI - PSCD - ATD PÓS	Aperfeiçoamento da Coord. Pedagógica do SENAI	6
PSCD -ATUALIZAÇÃO	Oficina de situação de aprendizagem - MSEP	1
PSAI	Braille	19
PSCD PÓS GRADUAÇÃO	Em docência na educação profissional e tecnológica	2

f) custos associados à manutenção dos recursos humanos

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis					Total
		Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis	
Celetistas							
Exercícios 2017	9.319.334,40	558.120,80	0,00	4.172.901,24	3.113.217,64	102.141,79	17.265.715,87
Funções de Confiança							
Exercícios 2017	295.765,00	558.120,80	0,00	N/A	N/A	N/A	853.885,80
Temporários							
Exercícios 2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fonte: Zeus Contábil/Recursos Humanos

Tipologias dos Cargos

Celetistas: Aquele que tem vínculo laboral que se rege pela Consolidação das Leis de trabalho, norma legislativa brasileira relativa ao direito do trabalho.

Funções de Confiança: Função definida de acordo com a estrutura organizacional e tem característica de remuneração global e substitutiva.

Temporários: Considera-se trabalho temporário o serviço prestado por pessoa física a uma determinada empresa, para atender à necessidade transitória de substituição de pessoal, regular e permanente, ou motivado pelo acréscimo extraordinário de serviços.

Descrição das despesas

Vencimentos e vantagens fixas - Valores pagos a título de vencimento e vantagens fixas, incluídos os valores pagos a título de vantagens pessoais, nominalmente identificadas como anuênios e décimos;

Gratificações - Valores pagos a título das gratificações;

Adicionais - Valores pagos a título das gratificações caracterizadas por tempo de serviço (Ex: Anuênio);

Indenizações - Valores pagos a título das indenizações;

Benefícios Assistenciais: Valores pagos a título de assistência médica. Devem ser considerados nesta rubrica os valores pagos relativamente a auxílio creche, auxílio odontológico, assistência médica, auxílio alimentação/refeição, entre outros;

Demais despesas variáveis: Valores pagos aos empregados que não se enquadram nos títulos anteriores.

h) descrever os principais riscos identificados na gestão de pessoas da unidade jurisdicionada e as providências adotadas para mitigá-los.

Nos processos de gestão de pessoas foram identificadas algumas fragilidades no sistema de processamento da folha de pagamento que geram não conformidades.

Para sanar tais problemas foi contratada a empresa proprietária do software com intuito de reimplantar o sistema revisando as regras determinadas pela legislação trabalhistas, bem como pelo Acordo Coletivo, Sistema FIERO e SENALBA.

Também foi revisto toda a gestão dos processos seletivos para adequar as orientações do DN, reduzindo o tempo despendido com os processos de seleção de colaboradores.

I) indicadores gerenciais sobre a gestão de pessoas:

1 – Absenteísmo:

A meta estabelecida para o indicador de absenteísmo foi de 3%, o desempenho da média anual do índice foi de 3,13% sendo o principal motivo a ocorrência de atestados médicos com 1,74%, para testados de acompanhamento foi de 0,12%, de declaração de comparecimento 0,34% e ainda 0,66% de faltas e 0,27% de atrasos.

	Cálculo	
	Ausências (horas)	Percentual
ATESTADO MÉDICOS	17.169,45	1,74%
ATRASOS	2.709,11	0,27%
ATESTADO DE ACOMPANHAMENTO	1.165,35	0,12%
FALTAS	6.494,29	0,66%
DECLAÇÃO DE COMPARECIMENTO	3.361,35	0,34%
SOMA TOTAL	30.899,55	3,13%

No número de funcionários acima estão inclusos também, os afastados acima de 15 dias.

2 - Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais:

As ações tomadas no ano de 2017 para a redução das doenças ocupacionais tiveram foco na adequação dos exames periódicos, pois através desse exame é possível diagnosticar e tratar as doenças ocupacionais. Abaixo o gráfico ilustrando o ano 2017.

Comunicado de acidente de trabalho	
UNIDADE	Nº de CAT
Cacoal	1
Marechal	1
Ariquemes	1
Vilhena	3
Total	6

Índice de acidentes de trabalho				
Com afastamento	Sem afastamento	Total de acidentes	Índice de acidentes com afastamento	Índice de acidentes sem afastamento
3	3	6	50	50

UNIDADE	EXAMES PERIODICOS SENAI 2017	
	PERIODICOS REALIZADOS	TOTAL DE COLABORADORES
ARIQUEMES	21	32
CEET	9	18
CACOAL	23	30
DR	40	59
JI PARANA	23	30
VILHENA	28	34
MR	28	41
CETEM	24	36

3 – Rotatividade (turnover):

	ADM	DEM	Nº Func. Ativos	Percentual
Janeiro	2	6	357	1,12%
Fevereiro	3	10	351	1,85%
Março	3	28	327	4,74%
Abril	10	13	325	3,54%
Maio	9	14	320	3,59%
Junho	5	21	303	4,29%
Julho	2	19	286	3,67%
Agosto	3	6	283	1,59%
Setembro	7	2	287	1,57%
Outubro	5	6	287	1,92%
Novembro	4	5	285	1,58%
Dezembro	2	7	280	1,61%
			Media	1,88%

Os desligamentos ocorridos em 2017 foram de 111 dispensas sem justa causa, 13 pedidos de demissão por iniciativa do colaborador, e 13 termino de contrato.

Não há no Departamento Regional de Rondônia a contratação de mão de obra de apoio e para contratação de estagiários é seguida a legislação vigente.

7.2- Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

Descrição da política de remuneração dos administradores da entidade e dos conselheiros

Remuneração dos administradores	
Cargo	Remuneração anual
Membros do Conselho Regional:	
TEREZA JANETE CORDOVA SANTOS	0,00
JÚLIO CÉSAR LUCIO DA COSTA	0,00
MARIA GORETH ARAÚJO REIS	0,00
IVANDRO JUSTO BEHENCK	0,00
ZIÊ BEZERRA DA SILVA	0,00
JOSÉ MARCONDES CERRUTTI	0,00
JOSÉ BALBINO NASCIMENTO	0,00
UBERLANDO TIBURTINO LEITE	0,00
BIRAMAR ROSA ALMEIDA	0,00
EDMILSON MATOS CÂNDIDO	0,00
FRANCISCO DE ASSIS PINTO RODRIGUES	0,00
Diretores:	
VALERIO DUARTE	0,00
PAULO MOACIR DA SILVA	0,00
MARCELO THOMÉ DA SILVA DE ALMEIDA	0,00
OSVALDO DUARTE ROSALINO	0,00

Remuneração dos administradores – quadro consolidado	
Rubricas	Valores
	0,00
Total	0,00

Remuneração dos administradores – outros pagamentos	
Rubricas	Valores
Rubrica – Ajuda de Custo / Transporte	28.160,00
Rubrica Jeton	68.401,00
Total	96.561,00

*Rubrica Jeton – cédula de presença dos membros do conselho prevista no Regimento do SENAI Artigo 34 letras “p”.

7.3- Gestão de patrimônio imobiliário

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI Departamento Regional de Rondônia, tem como missão promover e ofertar educação profissional, inovação, serviços técnicos e tecnológicos, contribuindo assim com a elevação da competitividade da indústria rondoniense. Os imóveis elencados abaixo estão ofertando ao setor industrial os serviços constantes em sua missão, fazendo-se próximo aos trabalhadores, oportunizando o aprendizado e crescimento de renda para sociedade.

DESCRIÇÃO		ENDEREÇO	2015	2016	2017	ÁREA DE ATUAÇÃO	% PART. IMOBILIZADO 2017
PREDIO	EDIFÍCIO ARMANDO MONTEIRO NETO - SEDE DR/RO	Rua Rui Barbosa, 1112 - Arigolândia - CEP 76.801-912 Porto Velho/RO	1.743.697,25	1.743.697,25	1.743.697,25	SEDE DA ENTIDADE	3,0%
PREDIO	ESCOLA MARECHAL RONDON	Av. Percival Farquar, 2391 - Arigolândia - CEP 76.801-208 Porto Velho/RO	2.127.015,40	2.127.015,40	2.188.179,88	ESCOLA TÉCNICA	3,7%
PREDIO	ESCOLA BONIFÁCIO ALMODOVAR	Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, 1425 - Bela Vista - CEP 76.980.000 Vilhena/RO	1.264.781,23	1.264.781,23	1.264.781,23	ESCOLA TÉCNICA	2,1%
PREDIO	ESCOLA JARU	Rua Rio de Janeiro, 2315 - Setor 03 - Lote 1/A Quadra 25 - Jaru-RO	-	-	5.496.805,40	ESCOLA TÉCNICA	9,3%
TERRENO	ESCOLA SENAI ARIQUEMES	Rua Tancredo Neves 3822, Bairro Area Institucional	30.000,00	30.000,00	30.000,00	ESCOLA TÉCNICA	0,1%
TERRENO	ESCOLA SENAI PIMENTA BUENO	Avenida Padre Angelo, Lote 01, Quadra 106, Setor 2	66.666,67	66.666,67	66.666,67	ESCOLA TÉCNICA	0,1%
TERRENO	ESCOLA SENAI JARU	Rua Florionópolis, Lote 01/A QD. 25 Setor 03	173.858,55	173.858,55	173.858,55	ESCOLA TÉCNICA	0,3%
TERRENO	ESCOLA SENAI ROLIM DE MOURA	Rua Afonso Pena 5281, Bairro Cidade Alta - Rolim de Moura	69.268,35	69.268,35	69.268,35	ESCOLA TÉCNICA	0,1%
TERRENO	ESCOLA BONIFÁCIO ALMODOVAR	Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, 1425 - Bela Vista - CEP 76.980.000 Vilhena/RO	103.368,00	103.368,00	103.368,00	ESCOLA TÉCNICA	0,2%
TERRENO	EDIFÍCIO ARMANDO MONTEIRO NETO - SEDE DR/RO	Rua Rui Barbosa, 1112 - Arigolândia - CEP 76.801-912 Porto Velho/RO	458.722,54	458.722,54	458.722,54	SEDE DA ENTIDADE	0,8%

7.4- Gestão ambiental e sustentabilidade

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Prestadora de Contas. De acordo com orientações do e-Contas (TCU), o item tem finalidade de informar aspectos da gestão ambiental e adoção de critérios que garantam a sustentabilidade ambiental, especialmente na aquisição de bens e serviços (Decreto 7746/12 e IN SLTI/MPOG 10/12), que tratam, respectivamente, da “promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal” e das “regras para elaboração dos Planos de Gestão de Logística Sustentável – PLS na Administração Pública Federal direta, autárquica, fundacional e nas empresas estatais dependentes”.

8- Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

8.1- Tratamento de deliberações do TCU

Não houve deliberações do Tribunal de Contas da União para a entidade no referido exercício.

8.2- Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Nº Relatório de Auditoria	Nº da Constatação	Descrição das Recomendações	Síntese do Tratamento adotado pela Entidade
201503994	17	Adotar rotinas para verificação de possíveis situações que possam comprometer o caráter competitivo do certame (ex.: empresas com endereço em comum, sócios em comum, telefone e/ou e-mail em comum; empresas com atividade econômica incompatível com o objeto licitado; empresas com data de constituição ou de registro na Junta Comercial próxima da data do certame, etc.)	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, no qual foi inserido o CHECK LIST Anexo VI no ato da licitação onde é analisado toda a habilitação jurídica das empresas participantes do certame a fim de não comprometerem o caráter competitivo da licitação.
201503994	17	Verificar a possibilidade de aderir a Atas de Registro de Preços de outras unidades do Sistema S, conforme determina o Inciso VII do 4º do RCL do SENAI.	Acatamos a recomendação e informamos que o SENAI, vem adotando tal procedimento.
201601822	15	Instruir o processo de convênio com a organização US BRAZIL CONNECT anexando a ele todos os documentos necessários para o correto entendimento das circunstâncias que ocorreram de modo a solucionar as falhas específicas identificadas pela equipe de auditoria.	O processo foi devidamente instruído e entregue ao órgão de controle interno através da Carta 003/2017 em 07/04/2017.
201601822	15	Estabelecer normativo com rotinas e controles internos que garantam que os processos de convênios sejam instruídos de forma adequada e que possam demonstrar, com os documentos neles contidos, todas as circunstância e fatos que ocorreram.	Criado a Política de Convênios SESI/SENAI, aprovada em 24/02/2017 e disponibilizada ao órgão de controle interno através do Sistema Monitor.
201503994	13	Revisar os procedimentos utilizados pela Entidade para comprovar a existência ou não de vínculos entre as licitantes, de	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, no qual foi inserido a pesquisa dos sócios através do Cartão do CNPJ das empresas que comprovará a existência ou não de vínculos

		modo a garantir a Competitividade do certame e evitar o conluio entre as licitantes.	entre as empresas que realizam a cotação de preços . Quanto à existência de vínculos entre as licitantes, as análises são feitas através do contrato social e seus possíveis aditivos no ato da licitação a fim de evitar vínculo entre as licitantes.
201503994	12	Revisar os procedimentos utilizados pela Entidade para comprovar a qualificação nos respectivos processos licitatórios, de forma a garantir a demonstração da aptidão das empresas contratadas.	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, no qual foi inserido o CHECK LIST Anexo VI, que será utilizado no ato da licitação para análise de toda documentação jurídica dos licitantes a fim de comprovar a aptidão das empresas contratada. Ressaltamos que o referido Check-list será assinado pelos membros da CPL.
201503994	12	Elaborar check-list para ser peça que compõe o processo, de forma a garantir que todos os documentos referentes a qualificação técnica sejam assinalados pela equipe como apresentados pela empresa.	Acatamos a recomendação e elaboramos o CHECK- LIST Anexo VI, no qual está listado todos os documentos referente a habilitação técnica os quais serão assinados pela Comissão Permanente de Licitação no ato do certame, como apresentados pelas licitantes.
201503994	18	Aprimorar os pareceres emitidos pela Entidade para fundamentar as contratações diretas por dispensas com justificativa em situações de emergência.	Considerando o posicionamento da CGU, foi instituída a Instrução Normativa Nº 001/2017 como comprovação das medidas adotadas para efetivamente implementar a recomendação.
201503994	18	Adotar rotinas para verificação de possíveis situações que podem comprometer o caráter competitivo do certame (ex.: empresas com endereço em comum, sócios em comum, telefone e/ou e-mail em comum; empresas com atividade econômica incompatível com o objeto licitado; empresas com data de constituição ou de registro na Junta Comercial próxima da data do certame, etc.)	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, , no qual foi inserido o CHECK LIST Anexo VI no ato da licitação onde é analisado toda a habilitação jurídica das empresas participantes do certame a fim de não comprometer o caráter competitivo da licitação.
201503994	18	Definir os valores do SINAPI como referência nas contratações de serviço de engenharia.	Em nossos processos de obras e serviços de engenharia a regra é seguir os valores da tabela SINAPI. O processo em análise foi exceção em razão de caráter emergencial.
201601822	9	Estabelecer rotinas e controles internos que garantam a ratificação da autoridade superior nos processos de dispensa de licitação Conforme previsto no Art. 11 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, no qual foi inserido o momento da ratificação da autoridade superior nos processos de dispensa de licitação.
201601822	9	Estabelecer rotinas de controle interno, como check list a ser anexado no processo, para verificar a formalização dos	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, no qual foram inseridos os CHECK LISTS para formalização dos processos a fim de se evitar que documentos estranhos sejam arquivados

201601822		processos e evitar que documentos estranhos sejam arquivados nos mesmos.	nos mesmo.
	12	Estabelecer rotinas e controles internos para planejar os gastos com base no histórico de consumo, e evitar a ocorrência de situação de emergência pela falta de planejamento.	Revisamos o procedimento DISCOM-PRO-014, item 2.1.4 em anexo, no qual foi inserido a obrigatoriedade de se consultar o setor de Planejamento e Orçamento como garantia do planejamento de futuros gastos subsidiando a alta direção quanto a tomada de decisão.

8.3 - Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

Conforme informado no item 4.2 o SENAI/DR-RO não possui em sua estrutura uma unidade de auditoria interna.