



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2019

Sesc – Departamento Regional Minas Gerais

Fevereiro 2020

Lista de Siglas e Abreviações

ARMG – Administração Regional Minas Gerais.

CD – Centro de Distribuição.

Codeco – Código de Contabilidade e Orçamento.

CR – Conselho Regional.

DN – Departamento Nacional.

DR – Diretoria Regional.

DRMG – Departamento Regional Minas Gerais.

Fecomércio MG – Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais.

IT – Instrução de Trabalho.

OP – Orçamento Programa.

PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade.

PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

Peti – Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.

PHE – Projeto Habilidades de Estudo.

SBI – Sesc Business Intelligence.

SCA – Sistema Central de Atendimento.

Sesc – Serviço Social do Comércio.

SGF – Sistema de Gestão Financeira.

SGM – Sistema de Gestão de Materiais.

SPDD – Sistema de Processos e Documentos Digitais.

TI – Tecnologia da Informação.

UH – Unidade de Hospedagem.

UO – Unidade Operacional.

.

Lista de Quadros

Quadro 1 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida.....	63
Quadro 2– Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG no exercício de 2019.....	64
Quadro 3– Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício de 2019.....	66
Quadro 4 – Custos do pessoal.....	149
Quadro 5 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva.....	150
Quadro 6- Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra.....	152
Quadro 7 – Demonstrativo de Funcionários por Faixa Etária.....	153
Quadro 8 – Demonstrativo de Funcionários por Escolaridade.....	155
Quadro 9 – Demonstrativo de Funcionários por Gênero.....	156
Quadro 10 – Imóveis locados para utilização do DR.....	157
Quadro 11 – Unidades Móveis do DR.....	158
Quadro 12– Informações sobre as Unidades Físicas.....	160

Lista de Figuras

Figura 1 – Organograma foi aprovado pelo Conselho Regional e está oficializado na Resolução – RS-E-AR-AN-MG-012-2019 do Sesc em Minas.....	18
Figura 2 – Macroprocessos dos Documentos	23
Figura 3 – Hierarquia de Documentos.....	23
Figura 4 – Mapa Estratégico do Sesc em Minas 2019	95
Figura 5 – Resultado da Auditoria Interna	120
Figura 6 – Percentual de atendimento as recomendações da auditoria interna.....	120
Figura 7 – Atendimento – Fale Conosco.....	133
Figura 8 – Atendimentos prestados	135
Figura 9 – Atendimentos contact center.....	135
Figura 10 – Satisfação nas centrais de atendimento.....	137
Figura 11 – Satisfação – atendimento por telefone, chat e whatsapp	138
Figura 12 – Pesquisa de satisfação	139
Figura 13 – Pesquisa de satisfação do Turismo Social	142

Sumário

1. Mensagem do Dirigente Máximo	6
2. Nosso papel na sociedade.....	7
2.1. Visão geral organizacional	7
2.2. Valores que norteiam nossa atuação	24
2.3. Ambiente Externo de Atuação	27
3. Resultados alcançados	31
3.1. Resultados nos Programas do Sesc	31
3.2. Resultados do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).....	62
3.3. Resultados da Estratégia de Atuação.....	71
3.4. Estágio de Implementação do Planejamento Estratégico.....	95
3.5. Programas, Estratégia e Orçamento.....	98
4. Governança	111
4.1. Descrição das estruturas de governança.....	111
4.2. Gestão de riscos e controles internos.....	116
4.3. Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	121
4.4. Relacionamento com a sociedade	130
4.4. Relacionamento com a sociedade.....	132
5. Gerenciamento de Recursos Institucionais	146
5.1. Recursos Humanos	146
5.2. Patrimônio Imobiliário.....	157
5.3. Tecnologia da Informação	163
5.4. Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis	170
6. Considerações Finais e Desafios	182
7. Apêndice	183
Assinaturas	184

1. Mensagem do Dirigente Máximo

As ações no ano de 2019 foram todas pautadas em nossa missão de desenvolver ações que contribuam para o bem-estar do trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes.

Nossos resultados nos campos da Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência permitiram que mais de 5 milhões de pessoas fossem beneficiadas com projetos e iniciativas e o Sesc transformou suas vidas positivamente.

No ano de 2019, 256.710 mil pessoas tiveram acesso ao cartão do cliente Sesc, podendo com isso usufruir dos vários serviços oferecidos, tais como: consultas, cursos, escolas de esportes, acesso a ações educativas e culturais. Desse total, 86% foram de trabalhadores do comércio e seus dependentes, o que mostra o esforço do Departamento Regional Minas Gerais no atendimento a seu público preferencial. As ações do Regional para melhorar seus canais com seu público e a sociedade são apresentadas no capítulo Relacionamento com a Sociedade.

Atingimos, também, um índice de mais de 64,01% de renovação de matrículas, um importante indicativo do nível de satisfação dos clientes. Interiorizamos nossas atividades pelo estado, levando nossas ações itinerantes a mais de 134 municípios de Minas Gerais. Projetos como OdontoSesc, Sesc Saúde Mulher, MedSesc Oftalmologia, BiblioSesc e Biblioteca Volante foram responsáveis por 78,28% desses atendimentos.

Na Educação oportunizamos a 1.054 crianças e adolescentes o acesso a uma educação de qualidade, com o perfil do Sesc: inovadora, integrada e multidisciplinar. Projetos como o Sesc Alfabetização permitiram que 305 jovens e adultos aprendessem a ler e escrever e, com isso, se sentissem valorizados como cidadãos inseridos num processo de inclusão social e cidadania.

Nas atuações dentro do Programa Saúde, várias ações contribuíram para que mais de 73 mil pessoas realizassem consultas, seja nas unidades fixas, seja nas itinerantes, reforçando a missão do Sesc de contribuir para a prevenção da saúde. No Programa Lazer, foram mais de 2 milhões de pessoas atendidas em ações de cunho físico-esportivo, recreativo e de turismo social.

Nas ações de Cultura, foram 571.960 pessoas atendidas, e na Assistência, 2.038.994. O Programa Mesa Brasil Sesc arrecadou 3.367.257 kg de alimentos, beneficiando mais de 814 entidades sociais.

Parte do sucesso de nossos resultados vem do esforço dos mais de 2 mil funcionários do Sesc em Minas Gerais, que trabalham em consonância com a missão e os valores da instituição, mostrando-se uma equipe técnica, especializada e engajada.

Em relação ao comportamento das receitas e despesas, a receita total realizada foi de R\$ 422.035.550,94. As receitas de serviços arrecadadas em 2019 estão distribuídas nos Programas Educação, Saúde, Cultura, Lazer e na Administração, somando um total de R\$ 62.054.275,06

Já as despesas totalizaram R\$ 365.442.717,95 sendo que as despesas correntes representaram 96% do montante geral das despesas realizadas no exercício. O resultado operacional, que é a diferença entre as receitas correntes (R\$ 421.951.317,53) e as despesas correntes (R\$ 349.159.553,96), foi de R\$ 72.791.763,57.

O valor destinado ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) foi de R\$ 102.032.436,21 sendo R\$ 48.446.356,04 aplicados na gratuidade.

Nossos resultados impactaram mais de 5 milhões de cidadãos na comunidade mineira efetiva e é na continuidade desse compromisso, que seguimos firmes no cumprimento de nossa missão e confiantes no reconhecimento deste fundamental e duradouro trabalho de transformação social que ajudamos a promover.

As principais informações de cunho de Planejamento Estratégico, Orçamentárias e de Desenvolvimento de Pessoas encontram-se detalhadas neste documento.

2. Nosso papel na sociedade

2.1. Visão geral organizacional

2.1.1. Identificação, Finalidade e Competências institucionais

Quadro de Identificação da Unidade

Sesc – Administração Regional Minas Gerais	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA)	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: vide relação no texto descritivo	CNPJ: 03.643.856/0001-73
Principal atividade: vide tabela CNAE/IBGE	Código CNAE: 8800600
Contatos	
Telefones/fax: 3270-8100	
Endereço postal: rua dos Tupinambás, 956, Centro - Belo Horizonte/MG CEP: 30120-076	
Endereço eletrônico: faleconosco@sescmg.com.br	
Página na internet: http://www.sescmg.com.br/	

Finalidade

O Serviço Social do Comércio (SESC), criado pela Confederação Nacional do Comércio, nos termos do Decreto-lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, tem por finalidade estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e suas famílias e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade, através de uma ação educativa que, partindo da realidade social do país, exercite os indivíduos e os grupos para adequada e solidária integração numa sociedade democrática.

Competências

- Executar as medidas necessárias à observância das diretrizes gerais da ação do Sesc Administração Regional
- Elaborar e propor ao Conselho regional o seu programa de trabalho preparar e submeter ao CR a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da Administração Regional;
- Executar o orçamento da Administração Regional, dentre outros citados no Art. 25 do Regimento do Sesc.

A seguir, apresentamos as normas relacionadas à gestão, à estrutura, à finalidade e às competências institucionais do Sesc e do DR, bem como manuais relativos às suas realizações.

Normas e Regimentos do Sesc	
Norma	Endereço para acesso
Decreto-lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/De19853.htm
Legislação do Sesc	http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/Documentos/
Regimento Interno	http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/documentmanager/Repositório/Documentos externos/Resolução/2016/RS-CR-006-201 – Regimento Interno da Administração Regional do Sesc MG
Outros Documentos	
	Endereço para acesso
Mapa Estratégico	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/Document Manager/Documentos Internos/Documentos institucionais
Planejamento Estratégico	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/Document Manager/Documentos Internos/Documentos institucionais
Organograma	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/Document Manager/Documentos externos
Macroprocessos	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/Document Manager/

Referenciais Estratégicos do Sesc em Minas

O Sesc trabalha com as Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020 (DQs), articuladas às Diretrizes Gerais de Ação do Sesc (DGAs) como referencial fundamental à atuação e à coesão, no esforço de realização da missão institucional, nas diferentes realidades onde atua. Tais Diretrizes possibilitam o posicionamento da instituição em torno de pontos essenciais ao alcance de maior efetividade, eficiência e qualidade das respostas às necessidades e aspirações da clientela, sendo, portanto, embasando a elaboração do Plano Estratégico 2017-2020.

O Plano Estratégico 2017-2020 é tratado como um referencial estratégico de âmbito nacional, ressaltando seu processo de elaboração, acompanhamento e avaliação de forma participativa, por meio de um trabalho em rede e do estabelecimento de uma agenda comum de Objetivos Estratégicos e metas alcançáveis, criado mediante a contribuição de cada Administração Regional e Administração Nacional.

Desta forma, destaca-se nesse documento o direcionamento às iniciativas que valorizam e consolidam o pensamento estratégico do Sesc, conforme proposto pela Diretriz 4 – Ênfase nos Processos de Gestão e Planejamento.

Em conjunto a toda essa documentação, a Administração Regional possui um Plano Estratégico e que foi construído usando as Diretrizes do Sesc e o Plano Estratégico Nacional. O Plano Estratégico

do Sesc em Minas é uma forma de desdobramento decorrente das diferentes realidades e da diversidade operativa, possibilitando respostas às necessidades e aspirações da comunidade local.

Abaixo o detalhamento da nossa missão, visão e valores.

Missão	Visão	Valores
<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver ações que contribuam para o bem-estar do trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes, por meio da prestação de serviços de excelência nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer, turismo social e meio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Ser agente de transformação social na prestação de serviços com padrão de excelência e sustentabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Excelência. Ética. Transparência. Comprometimento. Valorização das pessoas.

2.1.2. Alcance e abrangência da Administração Regional

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
BIBLIOESC 1	Biblioteca	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
BIBLIOESC 2	Biblioteca	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
BIBLIOTECA VOLANTE	Biblioteca	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sSescmg.com.br	itinerantes
EDIFICIO SEDE	Administrativas	FRANCISCO SOARES CAMPELO FILHO	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Tupinambás, 956, Centro - Belo Horizonte/MG
MEDSESC OFTALMOLOGIA	Cuidado terapeutico / educação em saúde	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
ODONTOSESC	Saúde bucal	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
ODONTOSESC	Saúde bucal	MEYRE HILDA DE FARIA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
		RIBEIRO E ALMEIDA		
ODONTOSESC	Saúde bucal	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
ODONTOSESC	Saúde bucal	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
ODONTOSESC	Saúde bucal	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	itinerantes
SEDE II	Administrativas	FRANCISCO SOARES CAMPELO FILHO	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua da Bahia, Centro - Belo Horizonte/MG
SESC ALMENARA	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário / DFE / Educação de Jovens e Adultos / Música / Nutrição / Recreação/ Trabalho Social com Grupos	ENGICLEY FERREIRA LOPES SOUSA	(33) 3721-9844/3721-9845 - faleconosco@sescmg.com.br	Rodovia BR 367, Km 92, Cidade Nova - Almenara/MG
SESC ARAXÁ	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário / DFE / Literatura / Música / Nutrição / Recreação/ Trabalho Social com Grupos / Turismo Social/Educação Fundamental	ALINE LUCIO DE CASTRO	(34) 3201-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Rua Dr. Edmar Cunha, 150, Santa Terezinha - Araxá/MG
SESC BOM DESPACHO*	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário / DFE / Educação complementar / Literatura / Música / Nutrição / Trabalho Social com Grupos / Turismo Social	CLAUDIO ALAGGIO ARAUJO	(34) 3201-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Av. Maria da Conceição Del Duca (D. Saçã), 150 – Jaraguá – Bom Despacho/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
SESC CARLOS PRATES	Artes Cênicas / Artes Visuais/ Biblioteca / DFE / Recreação / Trabalho Social com Grupos	MICHEL NOGUEIRA LARA	(31) 3270-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Rua Teófilo Otoni, 433, Carlos Prates - Belo Horizonte/MG
SESC CENÁRIO	Artes Cênicas / Nutrição	KÉLVIO ALVES DOS SANTOS	(31) 3439-8987/3439-8988/3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Viana do Castelo 679. São Francisco - Belo Horizonte/MG
SESC CENTRAL DE ATENDIMENTO OLEGÁRIO	Relacionamento com clientes	KÉLVIO ALVES DOS SANTOS	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Av. Olegário Maciel, 197, Centro - Belo Horizonte/MG
SESC CENTRAL DE ATENDIMENTO PALLADIUM	Relacionamento com clientes	KÉLVIO ALVES DOS SANTOS	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Rio de Janeiro, 1.046, Centro - Belo Horizonte/MG
SESC CENTRO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE	Cuidado Terapêutico / Educação em saúde/ Nutrição / Saúde Bucal	RENATO ROMANO ALEME	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Viana do Castelo, 645, Bairro São Francisco Belo Horizonte/MG
SESC CONTAGEM	Artes Cênicas / Artes Visuais /Audio Visual / Biblioteca / Cuidado Terapeutico /Ensino Infantil/ Desenvolvimento Comunitário / DFE /Literatura / Nutrição / Recreação/ Trabalho Social com Grupos /	DANILSON JORGE	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Padre José Maria De Man, 805, Novo Riacho - Contagem/MG
SESC FLORESTA	Educação Complementar /Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário / DFE / /Literatura / Nutrição / Recreação/ Saúde Bucal /Trabalho Social com Grupos /	ANDREZA DE MAGALHAES	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Pouso Alegre, 1.647, Floresta - Belo Horizonte/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
SESC GOVERNADOR VALADARES	Ensino Fundamental /Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário /Educação em Saúde/ DFE / /Literatura / Música /Nutrição / Recreação/ Saúde Bucal /Trabalho Social com Grupos /	FREDERICO DANTAS PEDREIRA	(33) 2102-9800 faleconosco@sescmg.com.br	Avenida Veneza, 877, Grã-Duquesa - Governador Valadares/MG
SESC JANUÁRIA	Artes Cênicas / Artes Visuais /AudioVisual / Biblioteca / Cuidado Terapeutico / Desenvolvimento Comunitário / DFE / Recreação/ Saúde Bucal /Trabalho Social com Grupos /	DOMINGOS DE FREITAS VICTOI NETO	(38) 3629-4950 faleconosco@sescmg.com.br	Avenida Aeroporto, 250, Aeroporto - Januária/MG
SESC JUIZ DE FORA	Artes Cênicas / Artes Visuais /Audio Visual / Biblioteca / Cuidado Terapeutico / Desenvolvimento Comunitário /Educação em Saúde/ DFE /Educação Complementar/ /Literatura / Música /Nutrição / Recreação/ Segurança Alimentar e Apoio Social /Trabalho Social com Grupos / Turismo Social	WALDER COSTA DOS SANTOS	(32) 3311-6931 faleconosco@sescmg.com.br	Av. Barão do Rio Branco, 3.090, Centro - Juiz de Fora/MG
SESC LAVRAS	Biblioteca / Desenvolvimento Comunitário / DFE / Educação Complementar/ Nutrição /Turismo Social	PRISCILA DE CASSIA RESENDE FRANCO	(35) 3826-4424faleconosco@sescmg.com.br	Rua Misseno de Pádua, 831, Centro - Lavras/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
SESC MONTES CLAROS	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário/ Educação em Saúde/DFE /Educação Infantil /Literatura / Música /Nutrição / Recreação/ Segurança Alimentar e Apoio Social /Trabalho Social com Grupos / Turismo Social	RUTH PROENCA MENDES ALMEIDA	(38) 2104-5100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Viúva Francisco Ribeiro, 200, Centro Montes Claros/MG
SESC MURIAÉ*	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário/ Educação em Saúde/DFE /Educação Complementar /Nutrição / Recreação/ Trabalho Social com Grupos	WALDER COSTA DOS SANTOS	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rodovia BR-356, km 269, 4.555 – Leblon – Muriaé/MG
SESC POUSADA MURIAÉ*	Turismo Social	WALDER COSTA DOS SANTOS	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rodovia BR-356, km 269, 4.555 – Leblon – Muriaé/MG
SESC PALLADIUM	Biblioteca/ Artes Cênicas /Artes Visuais / Audio Visual /Literatura /Música	PRISCILLA D AGOSTINI DE FARIA	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Rio de Janeiro, 1046 e Av. Augusto de Lima, 420, Centro - Belo Horizonte/MG
SESC PARACATU	Artes Cênicas / Audio Visual / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / DFE /Literatura / Música /Recreação /Trabalho Social com Grupos	TATIANE TORRES DE FARIA	(38) 3311-3800 / (31) 3270-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Rua Euridamas Avelino Barros, 347, Lavrado - Paracatu/MG
SESC PATOS DE MINAS	Artes Visuais / Biblioteca/ Educação Complementar/Música / Nutrição /Turismo Social	MATHEUS WILLIAN CAMPOS DE OLIVEIRA	(34) 3823-6275 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Major Gote, 1.411, Centro - Patos de Minas/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
SESC POÇOS DE CALDAS	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Cuidado Terapêutico/ Desenvolvimento Comunitário / DFE/Educação Complementar / Educação em Saúde / Literatura / Música / Nutrição / Recreação / Trabalho Social com Grupos / Turismo Social	SONIA DO CARMO PEREIRA	(35) 2101-8950 / (31) 3270-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Rua Paraná, 229, Bairro Centro - Poços de Caldas/MG
SESC POUSADA ALMENARA*	Turismo Social	ENGICLEY FERREIRA LOPES SOUSA	(33) 3721-9844/3721-9845 - faleconosco@sescmg.com.br	Rodovia BR 367, Km 92, Cidade Nova - Almenara/MG
SESC POUSADA ARAXÁ	Turismo Social	ALINE LUCIO DE CASTRO	(34) 3201-8129 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Dr. Edmar Cunha, 150, Santa Terezinha
SESC POUSADA BOM DESPACHO*	Turismo Social	CLAUDIO ALAGGIO ARAUJO	(34) 3201-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Av. Maria da Conceição Del Duca (D. Saçã), 150 – Jaraguá – Bom Despacho/MG
SESC POUSADA CONTAGEM	Turismo Social	DANILSON JORGE	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Padre José Maria De Man, 805, Novo Riacho - Contagem/MG
SESC POUSADA GRUSSAÍ	Turismo Social	CARLOS SABATO DELL AGLIO	(22) 3027-5300 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Antonino Gonçalves Carvalho, s/n Grussaí - Município de São João da Barra/RJ
SESC POUSADA JANUÁRIA*	Turismo Social	DOMINGOS DE FREITAS VICTOI NETO	(38) 3629-4950 faleconosco@sescmg.com.br	Avenida Aeroporto, 250, Aeroporto - Januária/MG
SESC POUSADA JUIZ DE FORA*	Turismo Social	PAULO EDUARDO BRIANEZI DE CARVALHO	(32) 3313-5200 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Av. do Contorno, s/n – Nova Califórnia – Juiz de Fora/MG
SESC OURO PRETO	Turismo Social	PATRIC CARDOSO DE SA	(31) 3559-5600 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rod. dos Inconfidentes, km 88 / Ouro Preto/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
SESC POUSADA PARACATU*	Turismo Social	TATIANE TORRES DE FARIA	(38) 3311-3800 / (31) 3270-8100 - faleconosco@sescmg.com.br	Rua Euridamas Avelino Barros, 347, Lavrado - Paracatu/MG
SESC POUSADA POÇOS DE CALDAS	Turismo Social	SONIA DO CARMO PEREIRA	(35)2101-8960 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Dom Inácio Dal Mont, 65, Funcionários - Poços de Caldas/MG
SESC POUSADA TEÓFILO OTONI*	Turismo Social	RAFAEL TANNUS MOREIRA	(32) 3251-3880/ (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Alberto Laender, 217 – Centro – Teófilo Otoni/MG
SESC POUSADA VENDA NOVA	Turismo Social	RICARDO AUGUSTO LOUREIRO MOREIRA	(31) 3048-7400 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Maria Borboleta, s/nº, Novo Leticia - Belo Horizonte/MG
SESC POUSO ALEGRE	Artes Visuais/ Áudio Visual /Biblioteca / DFE / Educação Complementar/ Educação em Saúde /Literatura / Música / Nutrição / Recreação / Turismo Social	ELAINE DO LAGO GONCALVES	35) 3423-8634 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Avenida Vicente Simões, 152, Centro - Pouso Alegre/MG
SESC SANTA LUZIA	Artes Cênicas / Artes Visuais/ Biblioteca /Cuidado Terapêutico /Cursos de Valorização Social / Desenvolvimento Comunitário/ DFE / Educação de Jovens de Adultos/ Nutrição/ Saúde Bucal / Segurança Alimentar e Apoio Social /Trabalho Social com Grupos	PEDRO LUCAS LEITE PAROLINI	(31) 3270-8100 / (31) 3268-5400 faleconosco@sescmg.com.br	Av. Ana Batista da Cruz, 3.505, São Benedito / Av. Brasília, 3.505, São Benedito (esta portaria não é liberada aos finais de semana) - Santa Luzia/MG
SESC SANTA QUITÉRIA	Artes Cênicas / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / Desenvolvimento Comunitário / DFE/ Educação Complementar / Nutrição / Recreação / Trabalho Social com Grupos	MICHEL NOGUEIRA LARA	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Santa Quitéria, 566, Carlos Prates - Belo Horizonte/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
SESC SANTOS DUMONT*	Biblioteca	PAULO EDUARDO BRIANEZI DE CARVALHO	(31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	R. Sérgio Neves, 87 - Centro, Santos Dumont / MG.
SESC SAÚDE DA MULHER	Cuidado terapêutico / educação em saúde	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Itinerantes
SESC SAÚDE DA MULHER	Cuidado terapêutico / educação em saúde	MEYRE HILDA DE FARIA RIBEIRO E ALMEIDA	(31) 2108-4500 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Itinerantes
SESC SETE LAGOAS	Artes Cênicas / Biblioteca / Cuidado Terapêutico / DFE/ Educação Complementar /Educação em Saúde / Literatura/Música / Nutrição/ Recreação / Saúde Bucal	ARMANDO RESENDE JUNIOR	31)3270-8100 / (31)2106-8250 / (31)2106-8252 / (31)2106-8274 / (31)2106-8275 - faleconosco@sescmg.com.br	Rua Francisco Vicente, 23, Papavento - Sete Lagoas/MG
SESC TEÓFILO OTONI*	Artes Cênicas / Artes Visuais / Biblioteca / Desenvolvimento Comunitário / DFE/ Ensino Médio Literatura/Música / Nutrição/ Recreação / Saúde Bucal/ Trabalho Social com Grupos	RAFAEL TANNUS MOREIRA	(32) 3251-3880/ (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Av. Bernarda Barbosa Laender, 146 – Centro – Teófilo Otoni/MG
SESC UBERABA	Artes Cênicas / Biblioteca / DFE/ Educação Complementar /Educação em Saúde / Literatura/Música / Nutrição/ Recreação / Trabalho Social com Grupos / Turismo Social	REJANE MARIA BAHIA DE FARIA	(34) 2103-9200 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Ricardo Misson, 411, Fabrício - Uberaba/MG
SESC UBERLÂNDIA	Artes Cênicas / Biblioteca /Cuidado Terapêutico/ Desenvolvimento Comunitário/ DFE/ Educação Complementar /Educação em Saúde / /Música / Nutrição/ Recreação / Saúde Bucal /Segurança Alimentar e Apoio	SIDINEY PEREIRA LIMA	(34) 3304-1200 / (31) 3270-8100 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Benjamim Constant, 844, Aparecida - Uberlândia/MG

Unidades				
Nome	Atividades desenvolvidas	Responsável	Telefone e e-mail	Endereço
	Social/Trabalho Social com Grupos / Turismo Social			
SESC VENDA NOVA	Artes Cênicas / Artes Visuais /Biblioteca /Cuidado Terapêutico/ Desenvolvimento Comunitário/ DFE/ Educação Complementar /Educação em Saúde /Literatura / Música / Nutrição/ Recreação /Trabalho Social com Grupos / Turismo Social	RICARDO AUGUSTO LOUREIRO MOREIRA	(31) 3048-7400 faleconosco@sescmg.com.br	Rua Maria Borboleta, s/n, Novo Letícia - Belo Horizonte/MG
* Essas unidades operacionais funcionaram até meados de 2019.				

2.1.3. Organograma Funcional

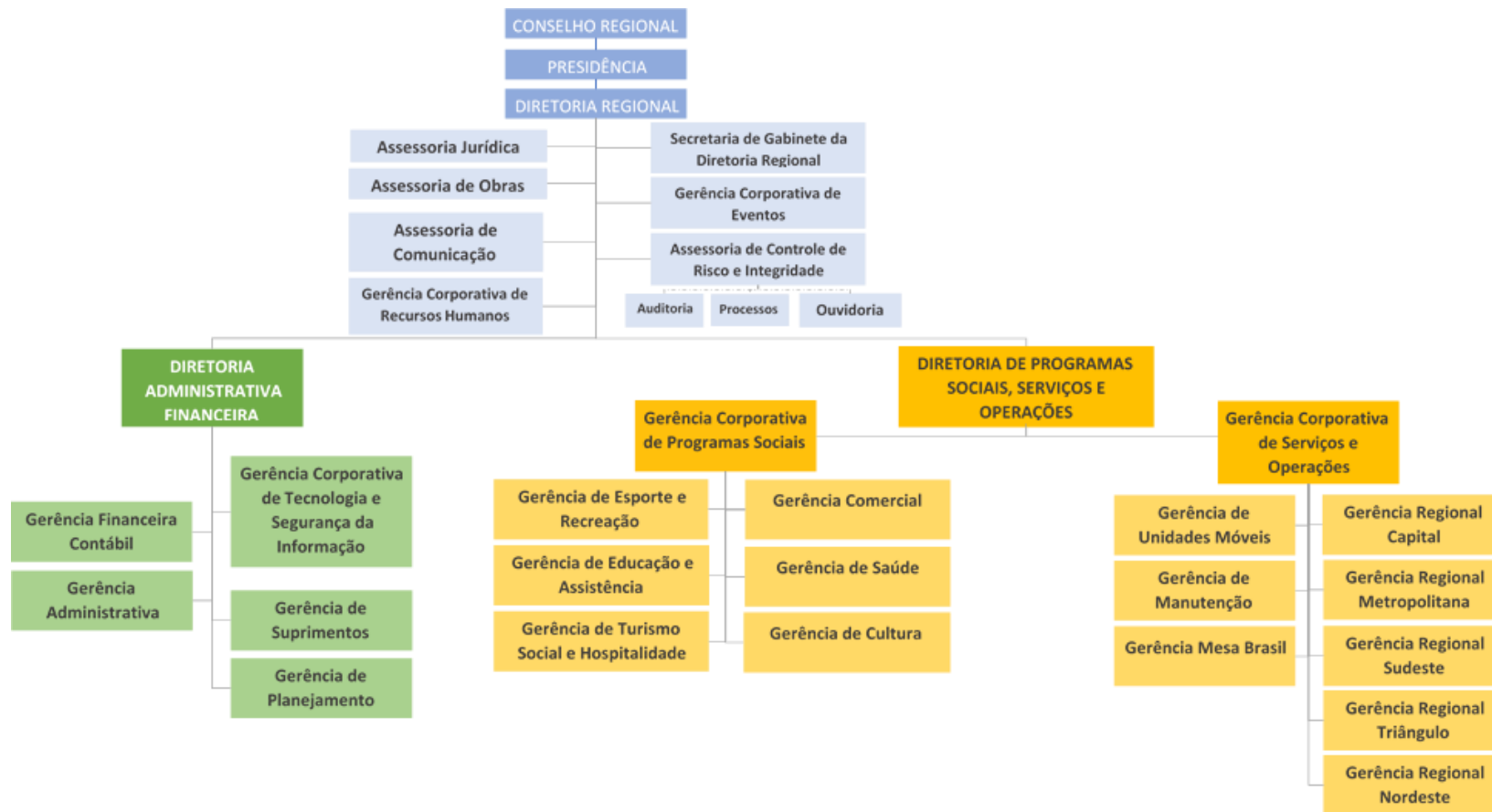


Figura 1 – Organograma foi aprovado pelo Conselho Regional e está oficializado na Resolução – RS-E-AR-AN-MG-012-2019 do Sesc em Minas.

2.1.4. Identificação dos administradores

Identificação dos Administradores (Gestão 01.01.2019 a 31.12.2019)				
Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão em 2019	
Presidente do Conselho Regional	Lúcio Emílio de Faria Júnior	198.793.776-72	01/01/2019	24/04/2019
Presidente do Conselho Regional	Francisco Valdeci de Sousa Cavalcante	048.380.683-87	25/04/2019	31/12/2019
Presidente Adjunto do Conselho Regional	Caio Márcio Goulart	263.099.476-72	28/05/2019	31/12/2019
Diretor Regional interino	Grijalva de Carvalho Lage Duarte Júnior	054.865.376-38	01/01/2019	01/05/2019
Diretor Regional	Francisco Soares Campelo Filho	397.859.203-72	02/05/2019	31/12/2019
Diretor de Serviços Centrais	Maurício Andrade Rodrigues da Costa	901.386.006-00	01/01/2019	09/01/2019
Diretor Financeiro	Maurício Andrade Rodrigues da Costa	901.386.006-00	10/01/2019	02/05/2019
Diretor Financeiro e Contábil	Carlos Alberto Pereira da Silva	832.611.927-04	02/05/2019	31/05/2019
Diretor Administrativo Financeiro	Carlos Alberto Pereira da Silva	832.611.927-04	01/06/2019	31/12/2019
Diretora Técnica Social	Francine Pena Póvoa	000.723.356-61	01/01/2019	31/01/2019
Diretora Técnica Social interina	Jacqueline Corrêa Lustosa	611.786.406-04	01/02/2019	30/04/2019
Diretora Técnica Social	Jacqueline Corrêa Lustosa	611.786.406-04	01/05/2019	31/05/2019
Diretor de Serviços e Operações	Fábio Lúcio Cãnfora de Castro	496.059.686-49	01/02/2019	31/05/2019
Diretor Administrativo	Grijalva de Carvalho Lage Duarte Júnior	054.865.376-38	02/05/2019	31/05/2019
Diretor de Programas Sociais, Serviços e Operações	Grijalva de Carvalho Lage Duarte Júnior	054.865.376-38	01/06/2019	31/12/2019

Membros Titulares do Conselho Regional (Gestão 01.01.2019 a 31.12.2019)

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão em 2019	
Representante da Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA)	Amaro Gadbem	631.334.156-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Armazenador de Pouso Alegre	Alexandre Magno de Moura	929.537.946-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Varejista de Montes Claros	Alfeu Freitas Abreu	403.955.376-49	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo de	Caio Márcio Goulart	263.099.476-72	01/01/2019	31/12/2019

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão em 2019	
Agentes Autônomos de Lavras				
Representante do Grupo de Turismo e Hospitalidade de Patrocínio	Carlos Alberto Apolinário	853.440.606-53	01/01/2019	31/12/2019
Representante das Centrais Sindicais de Varginha	Cibele Cristina Lemos de Oliveira	620.606.516-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante das Centrais Sindicais de Ipatinga	Cláudio Marconi Ferreira Tomaz	944.765.356-15	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Comércio Atacadista de Belo Horizonte	Flávio Oliveira Izac	078.165.786-52	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Comércio Atacadista de Belo Horizonte	Francisco de Paula Becattini Filho	087.422.866-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo de Turismo e Hospitalidade de Manhuaçu	Henrique César de Oliveira	664.519.656-34	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	João Carlos Gontijo de Amorim	162.017.016-72	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Armazenador de Congonhas	José Geraldo de Oliveira Motta	204.080.216-91	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	Mário Borges do Amaral	142.145.636-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo de Agentes Autônomos de Paracatu	Robertus Ferdinandus Maria Van Doornik	154.863.546-49	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do	Rodrigo Natal Rocha	393.787.216-72	01/01/2019	31/12/2019

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão em 2019	
Comércio Varejista de Araxá				
Representante das Centrais Sindicais de Contagem	Ronaldo Ferreira Gualberto da Costa	783.412.566-49	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Comércio Atacadista de Contagem	Rony Anderson de Andrade Rezende	761.698.556-49	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Varejista de Ituiutaba	Vera Lúcia Freitas Luzia	160.982.856-91	01/01/2019	31/12/2019

Membros suplentes do Conselho Regional (Gestão 01.01.2019 a 31.12.2019)

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão em 2019	
Representante do Grupo do Comércio Armazenador de São João del-Rei	Antônio Lopes Neto	830.405.286-53	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Varejista de Montes Claros	Gilbert Lacerda Silva	036.283.846-13	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo de Agentes Autônomos de Betim	Márcia Silva Alves	895.108.956-87	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo de Turismo e Hospitalidade de Caratinga	Rodrigo Lauar Breder	982.006.666-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante das Centrais Sindicais de Juiz de Fora	João Carlos Damasceno	382.202.616-68	01/01/2019	31/12/2019
Representante das Centrais Sindicais de Uberlândia	Salvador Vicente de Andrade	288.391.106-15	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Comércio Atacadista de Belo Horizonte	Marcelo Augusto Ferreira Leite	926.937.766-00	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Comércio Atacadista de Betim	Edilson Avelino da Mata	555.783.906-25	01/01/2019	31/12/2019

Cargo	Nome	CPF	Período de Gestão em 2019	
Representante do Grupo de Turismo e Hospitalidade de Uberaba	Carlos Humberto de Oliveira	272.354.676-49	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	Mônica Soares Lage Costa	008.254.826-90	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Armazenador de Belo Horizonte	Antônio Cláudio Resende	199.173.256-20	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	Manoel Ricardo Palmeira Lessa	882.769.377-72	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo de Agentes Autônomos de Sete Lagoas	José Antônio de Oliveira Júnior	060.475.776-01	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Varejista de Coronel Fabriciano	Lizziane Martins Facundes	012.711.186-70	01/01/2019	31/12/2019
Representante das Centrais Sindicais de Belo Horizonte	Fernanda Maria Sampaio	873.756.136-72	01/01/2019	31/12/2019
Representante do Grupo do Comércio Atacadista de Itabirito	Leonardo Hamilton Maia Oliveira	788.702.836-15	01/01/2019	31/12/2019
Representando do Grupo do Comércio Varejista de Governador Valadares	Alessandro Geraldo Dias	038.815.156-07	01/01/2019	31/12/2019

2.1.5. Cadeia de valor

O Sesc em Minas desenvolveu uma estrutura de macroprocessos, que está dividida em três tipos: macroprocessos estratégicos, de apoio e finalísticos. Cada um desses macroprocessos é responsável por trabalhar com processos específicos da instituição, para que os objetivos estratégicos da instituição, realmente, sejam concretizados.

O Sesc em Minas operou no ano de 2019 com um conjunto de 18 macroprocessos, 25 procedimentos de gestão, 128 instruções de trabalho corporativas e 79 instruções de trabalho

específicas, contabilizando um total de 232 documentos, que norteiam a execução dos processos no Sesc em Minas seguindo a estrutura de hierarquia de documentos conforme Figura 3.

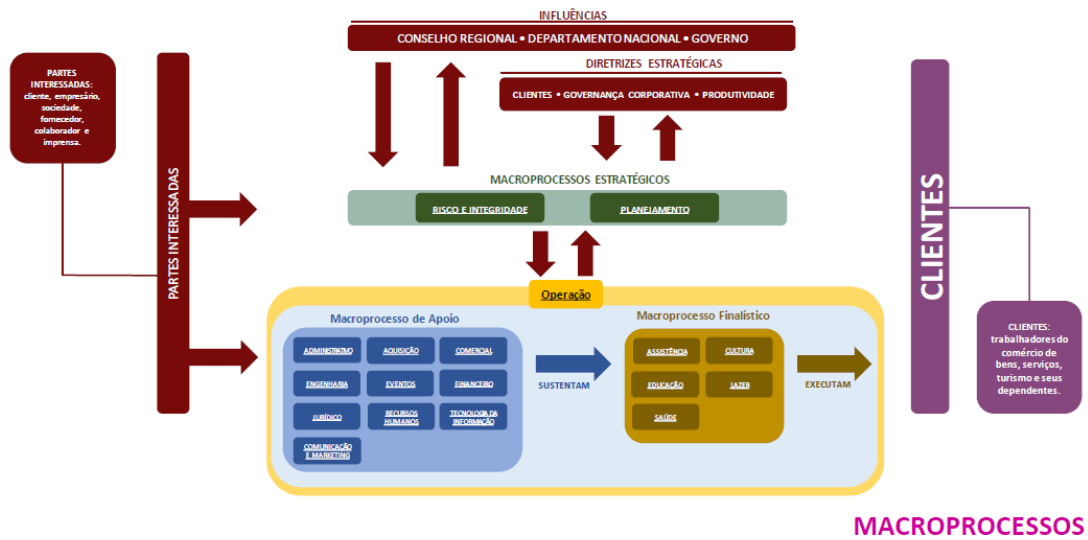


Figura 2 – Macroprocessos dos Documentos

Fonte: Documento Processos do Sesc em Minas

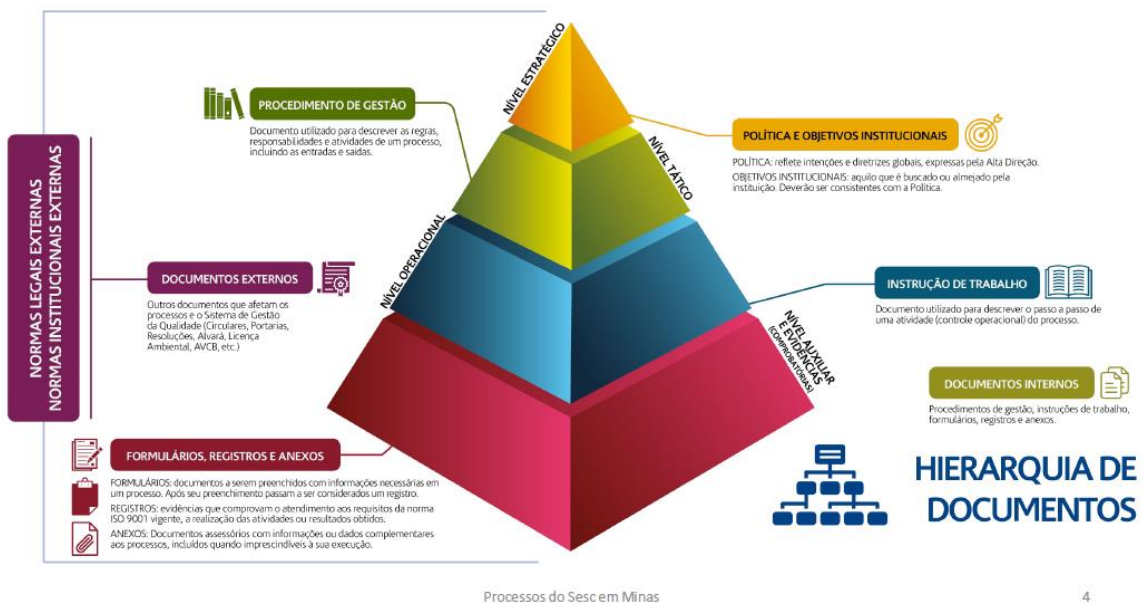


Figura 3 – Hierarquia de Documentos

Fonte: Documento Processos do Sesc em Minas

Em todo esse contexto, o foco da instituição está em desempenhar as suas ações para atender ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismos e seus dependentes como público

principal, em conjunto com as demais partes interessadas. Para realização adequada das atividades e serviços propostos, que se baseia o Referencial Programático do Sesc, de modo a zelar pela uniformidade nos conceitos e critérios para comunicação das informações.

O Sesc tem como premissa comprometer suas iniciativas junto ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) ressaltando o compromisso na geração de valor para sociedade por meio da oferta de ações de Educação Básica e Continuada e ações educativas desenvolvidas nos demais Programas, inclusive com a oferta de gratuidade.

O resultado de todas essas iniciativas e norteadores estão no decorrer desse documento, principalmente, no capítulo 3. Estes se desenvolvem por meio de um conjunto de projetos, processos e ações, que de forma complementar, viabilizam o cumprimento da missão e convergem para eficiência e eficácia na gestão dos recursos institucionais, no caso, na alocação dos recursos financeiros.

2.2. Valores que norteiam nossa atuação

Os valores institucionais orientam relacionamentos da organização interna e externa, servindo de referência para cultura organizacional, devendo, portanto, estar em sinergia com a Missão e a Visão. O Sesc trabalha com valores específicos que são transparência, excelência, atuação em rede, ação educativa transformadora, sustentabilidade, acolhimento, respeito à diversidade, protagonismo e inovação. O Sesc em Minas possui um conjunto de valores institucionais que são:

<i>Ética</i>	nos modos de pensar, construir, agir e contribuir para o desenvolvimento humano.
<i>Excelência</i>	no jeito Sesc de elaborar, desenvolver e ofertar cada uma das entregas idealizadas pelas áreas de atuação.
<i>Transparência</i>	na maneira singular de conduzir processos, ações e relações com os públicos.
<i>Comprometimento</i>	com cada uma das ações idealizadas e, por conseguinte, na maneira como impactam cada pessoa atendida.
<i>Valorização das pessoas</i>	interna e externamente, contribuindo para o bem-estar social dos indivíduos.

2.2.1. Sustentabilidade

Existem diversas situações observadas em escala mundial que demonstram a necessidade de desenvolver-se de forma sustentável, que significa utilizar os recursos naturais de forma estratégica e inteligente, garantindo assim a autonomia das próximas gerações.

O Sesc em Minas adota estratégias para que o planejamento e desenvolvimento de suas atividades ocorram na perspectiva da sustentabilidade com o objetivo de se compromissar com as futuras gerações, prevenindo e reduzindo a poluição, preservando o meio ambiente e mitigando os impactos ambientais decorrentes de suas atividades.

Diante disso, foram realizados diversos programas e atividades, que contribuíram para a melhoria do desempenho ambiental da instituição.

Coleta Seletiva

O descarte adequado e a separação dos resíduos que podem ser reciclados, quando operacionalizados de forma efetiva oferecem diversos benefícios: ganhos sociais, ambientais e econômicos. A prática da responsabilidade compartilhada deve resultar na redução dos resíduos gerados e o melhor reaproveitamento, seja por meio da reutilização ou da reciclagem.

Por esta razão, no ano de 2019 o Sesc em Minas ampliou a implantação da coleta seletiva, totalizando 28 unidades realizando o descarte. Atualmente, o Regional possui 18 parcerias firmadas com associações de catadores de materiais e 1 catador de materiais recicláveis autônomo, para encaminhamento dos resíduos recicláveis. Foram realizados ciclos de treinamentos nas unidades para conscientizar e instruir os empregados sobre a importância do descarte adequado.

Campanhas de Conscientização para o Consumo Consciente e a Preservação do Meio Ambiente.

O Sesc acredita que as ações de sensibilização levam a práticas ambientais saudáveis, mudando os padrões de consumo e administrando os impactos ambientais negativos gerados pelas atividades antrópicas.

Por isso leva seus clientes e empregados a refletirem sobre as suas ações, para que todos possam utilizar os recursos naturais de maneira inteligente, pois o desenvolvimento sustentável do planeta é fundamental para a qualidade de vida das futuras gerações. O Sesc em Minas desenvolveu ações e campanhas de conscientização sobre o Dia Mundial da Água, a Semana do Meio Ambiente e o Dia da Árvore, envolvendo clientes e colaboradores.

No ano de 2019, destacamos a Semana do Meio Ambiente, que foi comemorada com diversas atividades e além do envolvimento dos empregados, a campanha teve foco na participação dos

clientes e alunos nas atividades, promovendo a engajamento efetiva na coleta seletiva, já praticada nas unidades.

Logística reversa

A logística reversa é um instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada. O Sesc em Minas promove a logística reversa por meio da destinação final ambientalmente adequada dos resíduos plásticos, como aqueles constituídos pelos cartões em PVC, preconizando a reutilização e o reaproveitamento para a confecção de novos produtos, evitando assim a retirada de matéria-prima esgotável da natureza. Uma das ações do Sesc alinhada a essa prática é o reaproveitamento de cartões do cliente Sesc vencidos e crachás que dão origem a novos produtos confeccionados com este material. Em 2019 foram produzidos cadernos e blocos de anotação cuja capa é confeccionada com cartões em PVC reciclados.

Além do benefício ambiental, o investimento aplicado na logística reversa propicia que o resíduo retorne com um benefício social agregado ao produto. O que não ocorre com os resíduos encaminhados ao descarte comum, tendo como disposição final o aterro sanitário.

Sustentabilidade na Aquisição de Bens e na Contratação de Serviços.

Os contratos de gestão de resíduos sólidos nas unidades operacionais contam com a obrigatoriedade de destinar resíduos recicláveis a uma cooperativa de materiais reciclados. Os demais resíduos são descartados de forma ambientalmente correta de acordo com a tipologia.

As aquisições de bens móveis constituídos por madeira contam com a análise da regularidade ambiental dos fornecedores, contribuindo assim para o comércio saudável e legal de produtos que utilizam recursos naturais que possam causar impacto no ambiente, como o desmatamento ilegal

Programa de Neutralização de Carbono (Carbon Free)

Esse programa consiste numa ação voluntária de responsabilidade socioambiental que objetiva realizar a neutralização das emissões das atividades desenvolvidas pelo Sesc em Minas Gerais. De acordo com o inventário das emissões de CO² decorrentes do levantamento das atividades das unidades móveis no ano de 2018, foram quantificadas 177,75t CO². O inventário foi realizado no ano de 2019, e a neutralização das emissões inventariadas foi realizada por meio da aquisição de 178 créditos de carbono, a serem utilizados pelo projeto da Cerâmica Vermelha, localizado no município de Ituiutaba-MG, que possui um viveiro de mudas destinadas à recuperação de áreas degradadas.

Programa de Gestão de Resíduos Eletrônicos

O tratamento ambientalmente correto dos resíduos eletrônicos integra o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) do Sesc em Minas Gerais e são encaminhados para a associação parceira. Estes resíduos necessitam de destinação adequada, para que as partes recicláveis sejam encaminhadas para o reaproveitamento e as partes que não apresentam possibilidade de recuperação, sejam dispostas no aterro para os resíduos Classe I. No ano de 2019 foram recolhidos aproximadamente 400 quilos de resíduos eletrônicos oriundos das unidades do Sesc em Minas.

Programa Ecos

Em continuidade ao processo de implantação do Programa Ecos, o dia 02 de outubro de 2019 ocorreu o evento de lançamento do Programa para os empregados das unidades piloto: Ed. Sede I e Ed. Sede II. O Sesc Palladium sediou a solenidade, que contou com a apresentação do Coral +60 na abertura.

O evento teve a participação dos grupos produtivos do Projeto Envolve-se, oficina de bordado no papel para confecção de recicláveis e a presença da associação de catadores parceira do Sesc em Minas.

2.3. Ambiente Externo de Atuação

O ano de 2019 iniciou com grande expectativa para o Sistema S: o mandato do então presidente Jair Bolsonaro começava com promessas eleitorais como: reforma fiscais e tributárias, a polêmica reforma da previdência e o desafio da retomada da economia do Brasil que fechava 2018 com um PIB abaixo do esperado: 1,3%.

O ano, também, foi marcado por muita oscilação e especulação no mercado: a guerra comercial entre EUA e China, impactando nas relações comerciais em diversos mercados, a desaceleração do crescimento global, os sucessivos adiamentos do Brexit -saída do Reino Unido da União Europeia e a crise nos países da América Latina: Chile, Bolívia e Colômbia.

O desempenho da economia brasileira, no primeiro semestre de 2019, começou com o consumo da família brasileira mais reduzido, por causa da taxa de desemprego ainda alta. As tentativas do governo de incentivar o consumo, como: diminuição das taxas básicas de juros e liberação parcial dos saldos de contas do fundo de garantia de tempo de serviço (FGTS), surgiram como medidas para alavancar o consumo. A expectativa no começo de 2019 era de crescimento do PIB em 0,8% até o final

de 2019, sendo que os especialistas apontavam para uma aceleração do crescimento para 2020 em 2,5%.¹

Com o pequeno fôlego gerado pela recuperação da economia nos últimos meses, o PIB segundo o IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, deve encerrar 2019 com um crescimento de 1,1%, incorporando a expectativa de crescimento de 0,4% no quarto semestre.

Segundo os pesquisadores do IPEA, a economia de 2019 foi impulsionada em sua maioria, pelo consumo das famílias e investimentos: a melhora no mercado de trabalho, a ascensão do PIB no setor privado assim como a proposta do governo de ampliação das regras para o saque do FGTS, contribuíram para esse aquecimento da economia.²

Além disso, a inflação perdeu força, atingindo patamares mais baixos nos últimos 20 anos, com isso houve a redução da taxa básica de juros, a Selic, incentivando o crédito e o consumo. A alta da informalidade fez aumentar o número de brasileiros que buscavam uma ocupação no trabalho por conta própria, representando hoje cerca de 41,2% da população. Já a taxa de desemprego se manteve acima de 11,6% e a recuperação do emprego avança lentamente. Um dos responsáveis pelo avanço é o setor de serviços, responsável por mais de 97.000 dos postos de trabalho abertos em 2019, só em Minas Gerais.

No total em Minas Gerais, houve um crescimento de 19,28% de vagas abertas, em relação a 2018, levantados pelos setores da construção civil (7,72%), indústria extrativa mineral (4,04%) e os serviços (3,43%), já o comércio fechou o ano com um saldo positivo de 1,37% de contratações.³

As reformas estruturais e desburocratização proposta pelo Governo atual, tem contribuído para a abertura de novos negócios em Minas Gerais. Conforme os dados da Fecomércio MG apontam um aumento de 15% na abertura de empresas em território mineiro. As expectativas para 2020, são de um cenário propício ao consumo e investimento, com inflação controlada e, conseqüente, estímulo a concessão de crédito.

No entanto cabe ressaltar que as incertezas no cenário internacional, além da instabilidade política nacional, tornam esse crescimento mais inconstantes.

¹ Carta de Conjuntura – 27/06/2019 – Ipea – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

² Fonte: Ipea prevê PIB de 1,1% para este ano e 2,3% para 2020. <https://ipea.gov.br>, acessado em 05/02/2020.

³ Fonte: <http://www.fecomerciomg.org.br/2020/01/saldo-de-empregos-em-minas-gerais-cresceu-19-em-2019/> acessado em 06/02/2020.

No que se refere ao ambiente de atuação do Sesc, os riscos enfrentados estão diretamente ligados as intervenções econômicas e políticas. Decisões e propostas de redução da contribuição compulsória afetam a sustentabilidade financeira da instituição, com destaque para falas do Governo que defendem a diminuição da alíquota de contribuição para o Sistema S. Além disso, medidas dentro do pacote de Reforma Tributária, que incluem desoneração da folha de pagamento e isenção da contribuição ao Sistema S para empresas que aderirem o pacote Verde Amarelo (que pretende estimular a contratação de jovens de 18 a 29 anos pelas empresas, com a diminuição do custo da mão de obras para as empresas que aderirem) também estão entre as ameaças enfrentadas pelo Sesc.

Diante do cenário atual de queda da atividade econômica e a perspectiva de redução de verba compulsória, diversas unidades do Estado de Minas Gerais precisaram passar por adequações em seu portfólio de ações, serviços e atividades. Na avaliação dos serviços, após estudos e análises técnicas, concluiu-se a não viabilidade da manutenção dos espaços das Unidades e Pousadas: *Sesc Santos Dumont, Sesc Muriaé, Sesc Bom Despacho e Sesc Teófilo Otoni (Unidade e Pousada) e, somente, as Pousadas no: Sesc Januária, Sesc Almenara, Sesc Juiz de Fora, Sesc Montes Claros e Sesc Paracatu*, que tiveram suas atividades suprimidas.

Essas readequações foram fundamentais para ajustar o Sesc em Minas diante do cenário econômico atual do país e, principalmente, do Estado, para que fosse possível continuar contribuindo de maneira decisiva para o desenvolvimento social. As readequações das atividades na instituição aconteceram porque boa parte dessas estruturas abrigavam atividades com baixíssima adesão de público.

Cabe destacar que, como parte das estratégias para contornar esse cenário, o Sesc em Minas tem avaliado sua forma de atuação, com isso, destacado a importância de uma constante análise de sua estrutura e do seu portfólio de serviços, a fim de torná-los cada vez mais aderente às necessidades de seu público. Isso também, só será possível com o aprimoramento dos processos de gestão, controle e o desenvolvimento das lideranças, buscando criar um ambiente favorável para o crescimento equilibrado da instituição.

Os números do Sesc em 2019, refletem que apesar das dificuldades impostas pelos cenários políticos e econômicos, os resultados foram satisfatórios: Na Educação foram mais de 66 turmas ofertadas pelos Colégios Sesc, oportunizando a mais de 1.300 crianças, acesso a uma educação de qualidade. O Cria Sesc, projeto educativo que atua no contraturno escolar, atendeu mais de 2.800 crianças nas unidades pelo estado.

Mais de 90 mil pessoas tiveram acesso a ações de Saúde, com foco no estímulo da adoção de hábitos de vida saudáveis, voltados para a prevenção e preservação da Saúde, além das mais de 2.700 ações culturais que possibilitaram a democratização do acesso à cultura para o público mineiro.

No Lazer, as ações de promoção ao entretenimento e divertimento, possibilitaram a participação de 46.775 pessoas, em realizações multidisciplinares, que contemplam tanto os interesses artísticos quanto o bem-estar, através das ações físico-esportivas e recreativas. Além disso, mais de 239 mil pessoas tiveram a oportunidade de usufruir do turismo pelo Sesc, com atividades como excursões e passeios, através de roteiros especiais e diversificados.

Fechando com o programa da Assistência, que promoveu 555 ações para núcleos e grupos, fortalecendo vínculos familiares e comunitários e mostrando que o trabalho do Sesc em Minas é também desenvolver e empoderar pessoas impulsionando o desenvolvimento local.

Com esses resultados, o Sesc em Minas mostra a sociedade o papel do Serviço Social na geração de empregos e renda, sendo potencial parceiro do governo para ampliar o alcance de ações sociais. Dessa forma, os frutos alcançados sempre serão os maiores promotores na defesa e valorização do Sesc pelo Brasil.

3. Resultados alcançados

3.1. Resultados nos Programas do Sesc

3.1.1. Programa Educação

i. Descrição geral

Trata-se do conjunto de Atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.

Responsável: Maria Emília Caldeira Pereira da Silva | **CPF:** 856.340.006-10 | **Cargo:** Gerente de Educação

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades:

No Departamento Regional de Minas Gerais, o Programa Educação abrange atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação de Jovens e Adultos e Educação Complementar e está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

Em 2019, as atividades de Cursos de Valorização Social foram suprimidas do portfólio, sendo também o último ano de atividades do Ensino Médio em Minas Gerais. Assim, foi possível o direcionamento e engajamento para a manutenção e consolidação de ações educacionais na vertente formal, com enfoque na primeira infância e na educação de crianças.

Foram realizadas 4.312 inscrições no Programa Educação com o objetivo de realizar a aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades e competências, embasadas em princípios de aprendizagem colaborativa, com vistas a propiciar que seus egressos sejam ativos e protagonistas em ações que possibilitem impactos e mudanças de cunho local e mundial.

As ações do Programa de Educação do Sesc em Minas possuem como fundamento práticas e metodologias ativas, que possibilitam o desenvolvimento integral de nossos educandos. O ano de 2019 foi marcado pela implementação das diretrizes preconizadas na Base Nacional Comum Curricular – BNCC para a Educação Infantil, com a utilização dos instrumentos pedagógicos denominados Matriz Educacional e Relatório de Desenvolvimento – Educação Infantil.

Houve ainda a consolidação do Projeto “*Pílulas do Conhecimento*” como metodologia para formação de nossos profissionais da educação. O projeto consiste na utilização de vídeos com assuntos relativos ao cotidiano educacional, possibilitando assim a introdução de conceitos e o fomento do pensamento crítico e analítico de nossos profissionais de ponta.

Principais resultados/produtos no Programa Educação	Público a que se destinou	Atividade Programática	Projeto(s) relacionado(s)	Dados de produção e/ou dados qualitativos e/ou quantitativos
Aperfeiçoamento do processo de acompanhamento do desenvolvimento na Educação Infantil, a partir da utilização dos instrumentos pedagógicos Matriz e Relatório de Desenvolvimento da Educação Infantil	Crianças entre 02 e 05 anos	Educação Infantil	Colégio Sesc de Educação Infantil	Maior eficiência no acompanhamento. Maior aderência a proposta pedagógica do Sesc e a BNCC por parte dos profissionais educação.
Ampliação de momentos de formação da equipe por meio por Projeto Pílulas do Conhecimento	Profissionais vinculados ao Programa Educação	Educação Infantil Ensino Fundamental Educação Complementar Educação de Jovens e Adultos	Pílulas do Conhecimento	Aperfeiçoamento profissional e reafirmação das metodologias educacionais do Sesc. Abordagem de temas de relevância para a educação.
Reposicionamento do projeto contraturno escolar, a partir do aprimoramento metodológico e alteração da identidade do projeto	Crianças entre 6 e 11 anos	Educação Complementar	Cria Sesc	Redução de 6 % Índice de Evasão. Maior aderência e comprometimento das famílias com o projeto. Redução Índice de faltas frequentes. Reposicionamento da atividade no mercado, agregando maior valor a atividade. Ampliação do número de crianças pagantes.
Implantação de Espaços Maker denominados “Espaços Cria”, nas unidades pilotos do projeto de contraturno escolar Cria Sesc, a partir do investimento financeiro do Departamento Nacional.	Crianças entre 6 e 11 anos	Educação Complementar	Espaço Maker*	Aprimoramento da metodologia Maker Utilização de metodologias ativas na Educação

Obs.: *O projeto Espaço Maker, foi realizado com apoio financeiro do Departamento Nacional.

EDUCAÇÃO FORMAL

Educação Infantil

A atividade Educação Infantil foi ofertada em dois Colégios Sesc no estado de Minas Gerais, nos municípios de Contagem e Montes Claros, foram atendidas 402 crianças de dois a cinco anos, em tempo parcial, com o objetivo de promover o desenvolvimento integral do aluno, a partir de experiências lúdicas, para o desenvolvimento de suas potencialidades, considerando os aspectos sociais, cognitivos e emocionais.

Houve a implantação dos conceitos apresentados pela Base Nacional Comum Curricular, sendo estabelecido que a organização da Educação Infantil no Sesc em Minas, será realizada conforme apresentado na BNCC, que apresenta a Educação Infantil como princípio e fundamento do processo educacional. Assim, ficou estabelecido como direitos de aprendizagem e desenvolvimento na Educação Infantil: Conviver; Brincar; Participar; Explorar; Expressar e Conhecer-se. Para a garantia do desenvolvimento das crianças as áreas do conhecimento foram agrupadas em Campos de Experiências: O eu, o outro e o nós; Corpos, gestos e movimento; Traços, sons, cores e formas; Escuta, fala, pensamento e imaginação; Espaços, tempos, quantidades, relações e transformações.

Para o alinhamento dos conceitos e diretrizes previstos na Proposta Pedagógica do Departamento Nacional do Sesc e os apresentados na BNCC foi realizada em fevereiro de 2019, formação com os professores denominada “Roda de Saberes”, com o objetivo de revisar as metodologias e práticas pedagógicas para alcançar e garantir o desenvolvimento dos educandos. Os profissionais foram orientados sobre a utilização dos instrumentos pedagógicos denominados “Matriz Educacional” e “Relatório de Desenvolvimento – Educação Infantil”.

A partir das ações realizadas em 2019 foi possível verificar o aprimoramento do acompanhamento pedagógico e do desenvolvimento das crianças.

Ensino Fundamental

A atividade Ensino Fundamental foi ofertada para os anos iniciais em dois municípios do estado, em Araxá e Governador Valadares, para crianças com idade entre seis e dez anos. O Colégio Sesc em Araxá ofertou a modalidade em tempo integral, para crianças matriculadas do 1º ao 5º ano. O Colégio Sesc em Governador Valadares realizou atendimento em tempo parcial.

O Ensino Fundamental anos iniciais, conforme diretrizes da BNCC, deve “valorizar situações lúdicas de aprendizagem e realizar articulação com as experiências vivenciadas na Educação Infantil”, para tal foi orientado que a organização do trabalho escolar seja a partir dos interesses apresentados pelas crianças, com a introdução de novos conceitos e observação da consolidação de aprendizagens anteriores.

As metodologias ativas foram utilizadas como meio de garantir aprendizagem significativa e contextualizada aos alunos dos colégios Sesc, que visa formação integral, cidadã e o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias para convivência em sociedade.

No ano de 2019, houve a intensificação de estudos e reflexões sobre a BNCC visando a construção da Matriz Curricular para o Ensino Fundamental anos iniciais no Sesc em Minas. Foram atendidos um total de 547 alunos do Ensino Fundamental anos iniciais nos Colégios Sesc em Minas Gerais.

Ensino Médio

O Ensino Médio foi ofertado pelo Colégio Sesc em Teófilo Otoni, direcionado aos alunos entre quinze a dezessete anos, com aulas realizadas em regime integral de funcionamento, com o objetivo de proporcionar aos alunos aprendizagem significativa, abordando as dimensões ética, estética e política, preparando-os para escolhas saudáveis e assertivas, foram atendidos 105 alunos, sendo o último ano de atividade do colégio Sesc de Ensino Médio na cidade de Teófilo Otoni.

EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR

Educação de Jovens e Adultos

O Projeto Sesc Alfabetização foi ofertado em dois municípios do estado, em Almenara e Santa Luzia. A atividade é voltada para a Educação de Jovens e Adultos e objetivou o ensino da leitura e escrita à jovens, adultos e idosos, a partir de quinze anos que não tiveram acesso ou possibilidade de continuidade dos estudos em idade regular.

Ao final do primeiro semestre letivo de 2019, foram encerradas as atividades do Sesc Alfabetização na zona rural de Almenara, nos povoados de São José do Prata – Sacode e Vila Rica. O encerramento ocorreu uma vez que a região tem baixo número de habitantes fazendo com que a demanda de novos alunos interessados no projeto fosse diminuindo ao longo dos anos de execução. O projeto foi mantido na unidade Sesc localizada na zona urbana da cidade, foram atendidos um total de 305 alunos no Sesc Alfabetização em Minas Gerais.

Projeto Habilidades de Estudo (PHE)

O projeto de Educação Complementar realizado no contraturno escolar foi desenvolvido pelo Sesc em Minas em sete unidades no estado. Com o objetivo de realizar acompanhamento pedagógico, atividades extracurriculares, esportivas e culturais aos estudantes do Ensino Fundamental dos anos iniciais, com idade entre seis e onze anos.

O PHE foi executado conforme previsto nas diretrizes nacionais do Sesc nas unidades de Poços de Caldas, Bom Despacho, Muriaé, Juiz de Fora, Sete Lagoas, Uberlândia e Uberaba, sendo que no final

do ano letivo ocorreu a suspensão das atividades nas unidades das cidades de Bom Despacho e Muriaé com atendimento a 2.899 crianças nas atividades de contraturno escolar.


Reposicionamento do PHE



Visando o reposicionamento da atividade PHE, em 2019 houve a implantação de um projeto piloto com nova metodologia para atendimento às crianças atendidas em cinco unidades do estado, são elas: Floresta, Santa Quitéria, Lavras, Patos de Minas e Pouso Alegre. A metodologia de trabalho foi aprimorada visando a aprendizagem de forma lúdica, significativa, estimulando a criatividade e resolução de problemas, embasados em conceitos da “*Cultura Maker*”, outro objetivo da reformulação, foi reposicionar perante a sociedade e agregar valor ao atendimento de contraturno escolar no Sesc em Minas.




As unidades piloto receberam incentivo financeiro do Departamento Nacional para a implantação de espaço *maker* idealizado com o objetivo de promover e desenvolver atividades visando o estímulo da criatividade dos alunos, além de propiciar a criação livre, o trabalho com projetos, sendo um convite ao desenvolvimento do protagonismo e autonomia de nossas crianças. Foi possível observar que a mudança propiciou maior adesão das famílias ao projeto, apresentado pela redução no número das evasões e faltas constantes.

Ao final de 2019, com o apoio da equipe de comunicação do regional, foi realizado estudo dos objetivos da atividade a partir da nova metodologia e proposta uma nova nomenclatura que pudesse retratar de forma mais clara a nova proposta com foco na criança, criatividade e criação, deste modo surgiu o projeto “*Cria Sesc*”. Assim a partir do ano 2020 as cinco unidades que participaram do projeto piloto, adotarão a nova nomenclatura.

ii. b. Abaixo serão apresentados os principais indicadores das atividades de Educação do Sesc em Minas, bem como uma breve análise dos dados.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	82%	

Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	98%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Painel de Produção 2019	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	52%	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	9,94%	8,73%	9%	81,70%	7,46%
Nível de Subsídio no Programa	99%	98%	98,7%	97,79%	95,27%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	60%	49%	60,49%	52,48%	61,84%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme					

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

A avaliação do Programa Educação foi positiva, tendo em vista a análise dos dados e indicadores apresentados e mensurados acima.

O indicador *Percentual da Execução Orçamentária* ficou abaixo do planejado em virtude do encerramento da oferta de atividades educacionais em três unidades (Sesc Muriaé, Sesc Bom Despacho e Sesc Teófilo Otoni). Os resultados demonstram o contínuo empenho da gestão do Programa Educação em ajustar o orçamento e realizar efetivo acompanhamento, visando maior assertividade em ações planejadas e executadas, considerando o quantitativo de alunos atendidos e a frequência nas atividades.

O percentual de trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes inscritos nas ações do Programa, superou o percentual considerado adequado, demonstrando o compromisso do Sesc em Minas Gerais no atendimento ao seu público preferencial.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o próximo ano estão planejadas as seguintes macro ações: Formação para as equipes do projeto de contraturno escolar – Cria Sesc; Efetividade na elaboração de cronograma e no

planejamento das aquisições, com o objetivo de maior agilidade nos trâmites dos processos, além de garantir o recebimento dos materiais nos prazos estipulados, cumprindo assim o orçamento proposto e Estratégias de comunicação e marketing, com o objetivo de elevar o percentual de inscrições dos trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes nas atividades.

3.1.2. Programa Saúde

i. Descrição geral
Conjunto de atividades que busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida, por meio da promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, considerando-se o princípio da integralidade e os fatores determinantes do processo saúde-doença-cuidado.
Responsável: Luciana Valverde Vieira Delfim Barros CPF: 065304256-67 Cargo: Gerente de Saúde

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades:

O Programa Saúde compreende as atividades Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico. Está alinhado ao Referencial Programático do Sesc, documentos institucionais e à Política de Saúde do Sesc em Minas Gerais.

A Gerência de Saúde tem como foco principal desenvolver ações preventivas e educativas, que buscam estimular a adoção de hábitos de vida saudáveis, voltadas para a promoção da saúde e prevenção de agravos, visando melhoria na qualidade de vida, empoderamento e saúde das pessoas.

Principais resultados/produtos no Programa Saúde	Público a que se destinou	Atividade Programática	Projeto(s) relacionado(s)	Dados de produção e/ou dados qualitativos e/ou quantitativos
Aumento do número de procedimentos.	TCBST, PG, idoso e Conveniado	Saúde Bucal	OdontoSesc I, II, III, IV, V, SCES, MOC, GV e UBER	Procedimentos: 293.453
Aumento do número de pacientes atendidos – Ampliação do acesso.	TCBST, PG, idoso e Conveniado	Saúde Bucal	OdontoSesc I, II, III, IV, V, SCES, MOC, GV e UBER	Pacientes Atendidos: 7.607
Aumento do número das ações voltadas a educação em Saúde (participação em Campanhas)	TCBST, PG, idoso e Conveniado	Educação em Saúde	Sesc Saúde Mulher, MedSesc Oftalmologia	Participação em Campanhas: 55.985

Legenda: TCBST – Trabalhador do comércio, bens de serviço e turismo e PG – Público Geral

Obs.: Os projetos Saúde Mulher I e II, foram realizados com apoio financeiro do Departamento Nacional.

NUTRIÇÃO

A atividade Nutrição consiste em ações de fornecimento de alimentação adequada e saudável e de atenção nutricional, com incentivo e reforço de práticas alimentares saudáveis, visando à melhoria da saúde, à prevenção e ao cuidado de agravos relacionados à alimentação e à nutrição.

As consultas dietoterápicas e atendimento de Nutrição consistem no atendimento ambulatorial, nas Unidades de Uberlândia e no Sesc Centro de Excelência em Saúde e devem ser ofertadas a clientela preferencial, disponibilizando acesso ao do trabalhador do comércio de bens serviços e turismo e seus dependentes e usuários a esta prática terapêutica, visando à melhoria da qualidade de vida e das condições de saúde do cliente.

No ano de 2019 foram realizados na atividade Nutrição 2.127 consultas nutricionais e 622.171 fornecimentos de lanches. Observa-se aumento do número das consultas nutricionais no ano de 2019 quando comparado com o ano de 2018, devido a ampliação do serviço para atendimento às demandas do Sesc Centro de Excelência em Saúde.

SAÚDE BUCAL

A atividade Saúde Bucal disponibiliza atendimentos de caráter restaurador e preventivo, com a proposta de controle e prevenção dos problemas bucais mais comuns: doenças cárie e periodontal. Segundo o Módulo Programação do Modelo Assistência Odontológica, de 2009, do DN, o conceito de Atenção Primária à Saúde é o elemento estrutural dessa atividade. A ideia central dessa proposta é valorizar as ações básicas e educativas, voltadas para a promoção e redução dos possíveis riscos associados às doenças bucais, mais prevalentes na clientela atendida, com o desenvolvimento da autonomia do paciente e valorização da qualidade no atendimento oferecido.

O serviço odontológico do Sesc em Minas, quanto à modalidade de atendimento, é classificado como clínica fixa e itinerante, sendo esse realizado por meio do OdontoSesc.

No ano de 2019 o serviço odontológico foi realizado em sete clínicas fixas e em cinco unidades, observa-se diminuição de 2.352 consultas em 2019, quando comparado com ao ano de 2018, esse resultado se deve a supressão da atividade saúde bucal nas unidades Santa Luzia, Floresta e Teófilo Otoni e a Unidade OdontoSesc I teve suas atividades suspensas no período entre janeiro e abril de 2019 para reforma. As atividades foram mantidas nas unidades Uberlândia, Governador Valadares, Montes Claros e Centro de Excelência em Saúde.

EDUCAÇÃO EM SAÚDE

A atividade educação em Saúde consiste em ações de abordagens interdisciplinares de caráter educativo no âmbito da promoção, prevenção e controle social da saúde, visando a ampliação da autonomia, dos conhecimentos e habilidades, para o autocuidado do público participante e da ação coletiva sobre os determinantes sociais da saúde.

Em 2019, as ações de Educação em Saúde foram desenvolvidas por meio dos projetos Sesc Saúde na Empresa, caracterizado por desenvolver ações de educação em saúde nas empresas e entidades do comércio de bens, serviços e turismo contribuintes do Sistema Fecomércio. Com objetivo de proporcionar o acesso a informações de saúde do trabalhador por meio de atividades diversas, visando a sensibilização e promoção da saúde junto ao público atendido.

O Educação em Saúde – Unidades Móveis caracteriza-se por desenvolver ações de educação em saúde, com objetivo de proporcionar informações de incentivo a promoção da saúde e prevenção de doenças ao público dos municípios atendidos pelos projetos das unidades móveis de Saúde Mulher e MedSesc Oftalmologia. Tem como proposta abordar temáticas de saúde em conformidade com a realidade local, demanda dos parceiros e/ou características de atuação da unidade móvel de saúde. Esta atividade vem sendo desenvolvida conforme calendário dos projetos da Gerência de Unidades Móveis.

No ano de 2019, observa-se um aumento na presença/público em campanhas realizadas (55.985) em relação ao ano de 2018 (38.609). Em 2019 foi realizada revisão do formato de contabilização da atividade, com o objetivo de melhorar a assertividade na coleta de dados.

No ano de 2019 pode-se observar redução do número de inscritos nos cursos (307) em relação ao ano de 2018 (468). Essa redução é decorrente da adequação de portfólio da atividade Educação em Saúde, haja vista o desenvolvimento do Curso de Iniciação para Cuidador de Idosos apenas pelo Sesc Juiz de Fora.

CUIDADO TERAPÊUTICO

Consiste em ações diagnósticas e terapêuticas para prevenção de agravos e promoção, manutenção e recuperação da saúde. As ações são desenvolvidas por meio das seguintes modalidades:

- Consultas Médicas (Angiologia, Cardiologia, Clínica Médica, Geriatria, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Pediatria, Psiquiatria e Exames por Imagem);
- Atenção de Enfermagem (Procedimentos de Enfermagem, Atendimentos de Primeiros Socorros, Vacinação Particular, Vacinação Pública e Exame Citopatológico);
- Cuidado Especializado (Fonoaudiologia, Psicologia, Terapia Ocupacional, Fisioterapia e Pilates de Reabilitação);
- Práticas Integrativas e Complementares (Massoterapia e Acupuntura).

O Sesc em Minas possui uma unidade ambulatorial, voltada para o atendimento clínico multidisciplinar no Sesc Centro de Excelência em Saúde, com os serviços de Consultas médicas, Procedimentos de Enfermagem, Psicologia, Fonoaudiologia, Fisioterapia, Acupuntura, Pilates de Reabilitação, Terapia Ocupacional, Vacinação pública e particular, Fisioterapia, Acupuntura, Sesc Saúde Mulher, MedSesc Oftalmologia.

Em relação à Práticas Integrativas e Complementares, constata-se uma redução no número de pessoas assistidas comparado ao ano de 2018. Estima-se que este resultado foi devido a não prestação do serviço de Acupuntura no Sesc Uberlândia a partir de agosto de 2019, por ausência de profissional para execução da atividade e descontinuidade do serviço de Massoterapia a partir de julho de 2019 no Sesc Grussaí.

UNIDADES MÓVEIS

As unidades móveis de saúde do Sesc em Minas Gerais são compostas das seguintes unidades:

- **OdontoSesc** – O Sesc em Minas Gerais possui cinco Unidades Móveis que percorreram municípios mineiros oportunizando acesso às ações de saúde bucal e aos tratamentos odontológicos de baixa e média complexidade.
- **MedSesc Oftalmologia** – Unidade que oferece consultas oftalmológicas e ações de educação em saúde de forma itinerante aos municípios mineiros.
- **Sesc Saúde Mulher** – O Sesc em Minas Gerais possui duas unidades móveis dedicadas à saúde feminina preparadas para realizar exames de mamografia, exame de Papanicolau e ultrassonografias. Também oferece atividades de educação em saúde por meio de orientações e palestras abordando temas como planejamento familiar, prevenção a doenças sexualmente transmissíveis e outros.

Em 2019 o OdontoSesc atendeu, gratuitamente, a população de 19 cidades mineiras, com realização de 27.406 presença nas consultas, 2.718 pacientes atendidos e 137.625 procedimento; O projeto MedSesc Oftalmologia atendeu a sete municípios e realizou 4.080 consultas. O Sesc Saúde Mulher atendeu a 12 municípios, realizando 4.669 exames e 4.519 pessoas assistidas.

ii. b. Abaixo serão apresentados os principais indicadores das atividades do programa Saúde:

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Sistema SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	75%	
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	Sistema SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	94%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	Painel de Produção 2019	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	49,07%	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	13,78%	11,81%	12%	9%	10%
Nível de Subsídio no Programa	91,80%	92,84%	90,80%	94%	84%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	74,57%	48,77%	62,96%	49,07%	37,25%

■ Conforme planejado
 ■ Merece atenção
 ■ Desconforme

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Segundo os indicadores de resultado apresentados, avalia-se em uma perspectiva geral, que o Programa Saúde se apresentou de forma positiva, principalmente em relação ao comprometimento com o nível de subsídio praticado no programa (94%) para os serviços e produtos do portfólio das unidades que oferecem as atividades de saúde.

Importante considerar que, os indicadores de Percentual da Execução Orçamentária e Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, sofreram impactos em seus resultados durante o ano em análise. Isso ocorreu devido à variáveis, ações e estratégias transcorridas durante o ano de 2019, que inferiram na produtividade e conseqüentemente, impactaram nas despesas orçadas *versus* realizadas, na prospecção de novos clientes e na manutenção de clientes preferenciais nas unidades, a saber: supressão do projeto de Sesc Saúde na Empresa, Curso de Iniciação para Cuidadores de Idosos e Centro de Orientação ao Viajante, no Centro de Excelência de Saúde; supressão das consultas médicas de Angiologia e Cirurgia Geral no Sesc Centro de Excelência em Saúde; supressão do; encerramento de restaurante/lanchonete das pousadas de Juiz de Fora, Teófilo Otoni, Muriaé e Bom Despacho; e supressão da atividade Saúde Bucal na Unidade Sesc Santa Luzia, Teófilo Otoni e Floresta.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o ano de 2020, foram planejadas estratégias para expansão das atividades de saúde com a implantação de novos serviços, processos e procedimentos terapêuticos, médicos, multidisciplinares e odontológicos, assim como a aquisição de tecnologias capazes de aumentar a qualidade dos serviços oferecidos e otimizar os recursos técnicos.

Para a melhoria de gestão dos processos de assistência aos clientes e maior segurança para as equipes multidisciplinares, será realizado o mapeamento dos processos assistenciais, desenvolvendo indicadores e linhas de cuidados dos pacientes e implementado o prontuário eletrônico do paciente. Além do aperfeiçoamento das atividades de Saúde Bucal, e outras iniciativas como Cuidado de Prevenção do Câncer de Mama, Sesc Saúde Mulher III, Cartão de Vacina Virtual Sesc e Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente.

3.1.3. Programa Assistência

i. Descrição geral

Trata-se do conjunto de atividades socioeducativas e assistenciais que estimulam a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, visando contribuir para a inclusão social e o acesso aos direitos sociais.

Responsável: Maria Emília Caldeira Pereira da Silva | **CPF:** 856.340.006-10 | **Cargo:** Gerente de Educação e Assistência

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades:

No Departamento Regional de Minas Gerais, o Programa Assistência compreende as atividades de Desenvolvimento Comunitário, Trabalho Social com Grupos, Segurança Alimentar e Apoio Social e está alinhado aos documentos norteadores do trabalho institucional.

No exercício de 2019 foram realizadas 40.378 inscrições nas atividades do Programa, entre elas destacam-se as ações de desenvolvimento territorial, realizadas pela Rede Sesc Ação Comunitária, com a realização do projeto Pautas Sociais Rota Sudeste, e Programa Mesa Brasil com superação das metas de arrecadação em todas as unidades.

O ano de 2019 foi marcado pelo redirecionamento das atividades do Programa Assistência, através da aproximação e maior interseção com Programa Educação, em função do direcionamento estratégico de unir as duas gerências responsáveis pelos programas, ocasionando a reestruturação das metodologias para planejamento das atividades.

Principais resultados/produtos no Programa Educação	Público a que se destinou	Atividade Programática	Projeto(s) relacionado(s)	Dados de produção e/ou dados qualitativos e/ou quantitativos
Reinserção ao portfólio da Campanha de conscientização da violência contra a pessoa idosa.	Idosos maiores de 60 anos e público externo.	Trabalho Social com Grupos	Sesc +60	1929 idosos inscritos nos grupos com participação nas campanhas.
Realização do Projeto Pautas Sociais Rota Sudeste	Instituições públicas, privadas, terceiro setor e comunidade-público geral.	Desenvolvimento Comunitário	Rede Sesc Ação Comunitária	100 pessoas presentes no evento. Mais visibilidade do trabalho de desenvolvimento comunitário realizado pela Rede Sesc Venda Nova. Criação de rede de articulação entre equipes dos

				Regionais do Sesc envolvidos.
Realização de Consultoria para Avaliação da Efetividade da Rede Sesc Ação Comunitária de Venda Nova	Instituições de 1º, 2º e 3º setor participantes das atividades do Programas.	Desenvolvimento Comunitário	Rede Sesc Ação Comunitária	51 Instituições cadastradas em 2019 e levantamento de dados através da pesquisa que apontou impactos positivos da atividade, comprovando o cumprimento de seus objetivos.
Criação de uma Gerência exclusiva para o Programa Mesa Brasil Sesc em Minas com objetivo de ampliar e qualificar as ações do programa	Empresas doadoras, instituições sociais, público em geral em situação de vulnerabilidade	Segurança Alimentar e Apoio Social	Sesc Mesa Brasil Rede de Arrecadação	3.375.144 kg de alimentos arrecadados, através do alcance da meta em 107%, através da ampliação da articulação com doadores e reposicionamento metas mensais.
Ampliação da doação de resíduos sólidos para o reaproveitamento e geração de renda	Grupos produtivos da RMBH	Desenvolvimento Comunitário	Sesc Envolve-se	Doação de aproximadamente 1 tonelada de resíduos sólidos provenientes das hospedagens do Sesc em Minas, que foram utilizados enquanto matérias-primas como insumos na produção e comercialização de grupos produtivos de áreas vulneráveis da RMBH.
Ampliação do atendimento Social da Hospedagem Social do Sesc em Minas	Crianças e adolescentes que estejam em tratamento médico fora de seu domicílio.	Trabalho Social com Grupos	Hospedagem Social	Atendimento à 55 municípios de Minas Gerais, 10 hospitais parceiros e acolhimento a mais de 300 famílias nas dependências do Sesc Venda Nova.

Obs.: Os projetos Rede Sesc Ação Comunitária, Sesc Envolve-se e Mesa Brasil Sesc, foram realizados com apoio financeiro do Departamento Nacional.

DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

Por meio do Desenvolvimento Comunitário, o Sesc em Minas Gerais promoveu atividades que buscaram contribuir para o progresso das pessoas e o desenvolvimento sustentável local, além de fomentar organizações comunitárias que incentivem o protagonismo e a autonomia.

Neste escopo a atividade Rede Sesc Ação Comunitária que proporciona um espaço para diálogo, articulações, formação, informações, compartilhamento de experiências entre comunidades populares, instituições públicas, privadas e organizações da sociedade civil, desenvolveu atividades em parceria com mais de 500 instituições provenientes dos diferentes setores. Devido à reestruturação de atividades em algumas unidades do Sesc em Minas, houve em 2019 a redução da atividade em nove unidades, permanecendo para 2020 em sete unidades, são elas: Contagem, Januária, Juiz de Fora, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberlândia e Venda Nova.

O Sesc Envolve-se, uma rede de economia solidária que visa à inserção de práticas sustentáveis, por meio do fomento ao empreendedorismo e ao protagonismo de grupos coletivos, gerando um ciclo virtuoso de boas práticas, realizou o atendimento a dez grupos, e passou por uma reestruturação metodológica no proporcionando a mais 100 inscritos uma retomada dos conceitos e metodologia, com especial atenção ao empreendedorismo e comercialização, como forma de fixação dos conteúdos e melhor apreensão de atitudes empreendedoras.

Além do portfólio habitual da atividade foram realizadas oficinas formativas voltadas para as principais demandas e necessidades apresentadas pelas instituições como: elaboração e escrita de projetos; marketing; avaliação de resultado; entre outros. Vale ressaltar também, a realização do projeto Pautas Sociais Rota Sudeste, no Sesc Venda Nova, um projeto desenvolvido em parceria com o Departamento Nacional com o objetivo de discutir, de forma transversal, assuntos atuais e de relevância social, com a temática, “Existência e resistência do território”, a atividade aconteceu de modo integrado com os regionais Rio de Janeiro, São Paulo e Pólo Sesc Paraty, esse trabalho culminou na criação de um ebook temático construído pela equipe técnica da Gerência de Educação e Assistência, visando a consolidação dos conceitos trabalhados.

TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS

O Trabalho Social com Grupos consiste em ações de formação e desenvolvimento de grupos sociais, por meio de atividades socioeducativas para a promoção da participação social junto aos integrantes dos grupos, bem como o estímulo às suas potencialidades, é desenvolvido por meio do Sesc +60. Em 2019, foram formados 20 grupos do Sesc +60, totalizando 3.243 idosos inscritos.

Vale ressaltar a realização da Campanha de Enfrentamento à Violência Contra a Pessoa Idosa, que retornou ao portfólio do Programa Assistência em 2019 e resultou em 57 dias de ações sobre a temática nas diversas unidades do Sesc em Minas e comunidade do entorno. Foram mais de 1.900 pessoas sensibilizadas pela campanha através da participação de rodas de conversa, palestras, teatros, intervenções, blitz, dentre outras ações.

O evento Encontro Idoso Cidadão, que está atrelado ao dia do Idoso, comemorado em 1º de outubro, foi outra ação importante realizada com uma proposta diferente, com um viés de diversão e lazer para o Encontro Idoso Cidadão, conforme demanda dos idosos do Sesc +60, por ações recreativas.

O Projeto Hospedagem Social é mais uma ação que cabe destaque na atividade Trabalho Social com Grupos, localizada em uma área especial na unidade Sesc Venda Nova, em Belo Horizonte, é um espaço exclusivo de acolhimento, colaboração, integração e apoio às crianças e adolescentes juntamente com um responsável legal, que necessitam permanecer na capital mineira, em função de tratamento médico e também para aqueles acompanhantes de crianças e adolescentes, que estejam internados em unidades neonatais ou de terapia intensiva. O acesso aos serviços é efetivado através de encaminhamentos pelas instituições de saúde do Estado e hospitais da capital.

Considerando a atenção integral e de qualidade aos seus hóspedes, a iniciativa do Sesc em Minas oferece um serviço de hospedagem gratuita e infraestrutura completa, contemplando alimentação, transporte, recreação e atendimento social. Em 2019 a Hospedagem Social ampliou o acesso, atendendo a 55 municípios de Minas Gerais, 10 hospitais parceiros e acolhendo mais de 300 famílias nas dependências do Sesc Venda Nova.

SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOCIAL




O Mesa Brasil Sesc atua na promoção da segurança alimentar e nutricional e no apoio social, por meio de uma rede de ações de arrecadação e distribuição de alimentos que articula empresas doadoras e entidades sociais beneficiadas que atendem público em vulnerabilidade social.




Além do combate à fome e ao desperdício de alimentos, o Programa desenvolve ações educativas para a promoção do fortalecimento e o desenvolvimento de entidades sociais, tais como palestras, orientações, cursos e oficinas. Tais ações contribuem para a capacitação e disseminação de conhecimentos relacionados aos determinantes da segurança alimentar e nutricional, bem como a qualificação técnico organizacional de entidades sociais.

O Mesa Brasil Sesc está em 4 unidades em Minas Gerais, localizadas em Belo Horizonte, Montes Claros, Uberlândia e Juiz de Fora. O total arrecadado em 2019 foi de 3.375.144 kg de alimentos, foram cadastradas 918 entidades sociais, que somam 318.356 pessoas cadastradas. As ações educativas foram realizadas conforme planejado sendo 385 ações realizadas, com 4.839 pessoas assistidas.

Ressalta-se a criação de uma Gerência para o Programa Mesa Brasil Sesc em Minas, que fortaleceu a comunicação entre as unidades, assim como propiciou as equipes ao alcance dos resultados para 2019, com aumento das articulações e arrecadações, principalmente com produtores rurais da região do Norte de Minas.

ii. b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	82%	
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	100%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Painel de Produção 2019	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	24,35%	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	4,48%	4,22%	4%	3%	4%
Nível de Subsídio no Programa	100%	99,97%	100%	100%	100%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	31,06%	24,29%	37,88%	24,35%	21,21%
					
		Conforme planejado		Merece atenção	Desconforme

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

A gestão das despesas para o desenvolvimento das atividades planejadas é realizada em conjunto com as unidades operacionais (UO). Em 2019, algumas despesas do programa Assistência foram direcionadas (remanejadas) para outras atividades, de acordo com a demanda das unidades. O objetivo foi a potencialização e a otimização dos recursos já disponíveis como o estoque de materiais e mão de obra própria para a redução orçamentária. Esse movimento influenciou o resultado do indicador Execução Orçamentária, que apresentou um desempenho desconforme.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Quanto à execução orçamentária, na tentativa de diminuir a distância entre as despesas realizadas e as previstas, a Gerência de Educação e Assistência realizou o planejamento das ações de 2019 em conjunto com as unidades operacionais, visando à distribuição de recursos de forma mais efetiva e coerente com a realidade de cada unidade.

3.1.4. Programa Cultura

i. Descrição geral

Conjunto de Atividades voltado para a transformação social por meio do desenvolvimento e difusão das artes, do conhecimento e da formação dos agentes culturais, respeitando a dinâmica dos processos simbólicos e fomentando a tradição, preservação, inovação e criação.

Responsável: Janaina Helena Cunha Melo | **CPF:** 91702208672 | **Cargo:** Gerente de Cultura

ii. Análise

ii.a- Descrição sucinta das atividades empreendidas no exercício e balanço das atividades:

O Programa Cultura visa possibilitar ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, bem como seus dependentes e comunidade em geral, uma experiência abrangente, interdisciplinar, heterogênea e inclusiva. Investe no papel da cultura como vetor de transformação social, humanística e também econômica. Este é um conjunto de ações que oferece ao cidadão a oportunidade de não apenas desfrutar de atividades, mas sobretudo de mergulhar em experiências que ampliam a percepção da realidade, despertam para o pensamento crítico e reflexivo, permitem aprendizado técnico continuado, estimulam a cadeia produtiva e criativa da cultura, geram renda, movimentam a economia, bem como incrementam o mercado cultural local e nacional.

Principais resultados/produtos no Programa Cultura	Público a que se destinou	Atividade Programática	Projeto(s) relacionado(s)	Dados de produção e/ou dados qualitativos e/ou quantitativos
Interiorização do projeto, que em 2019 chegou a 06 cidades além da capital.	Público em geral, com foco escolar no caso dos debates realizados nas escolas.	Literatura	Arte da Palavra	Apresentação Número: 13 realizações Apresentação Público: 1.404 pessoas Debate Número: 05 realizações Debate Participantes: 154 pessoas Oficina Número: 11 realizações Oficina Inscritos: 174 pessoas
Oportunidade de difusão de acervo e de construção de reflexão acerca da produção popular contemporânea.	Público em geral e especializado.	Artes Visuais	Arte Sesc	Exposição Número: 01 realização Exposição Público: 2.044 pessoas Visita mediada Número: 13 Realizações Visita mediada Participantes: 184 pessoas
Fidelização de público, experimentação em novas unidades (Janúria), ampliação do acesso por meio de parcerias como a do Cine Teatro em Sabará.	Público em geral e em especial os usuários das unidades Sesc em Minas. Em casos pontuais, foi ativado também o público escolar.	Audiovisual	Cine Sesc	Exibição Número: 671 realizações Exibição Público: 19.541 pessoas Debate Número: 178 realizações Debate Participantes: 3.031 pessoas
Valorização de realizadores e da cena local, representatividade na cena nacional.	Público em geral além dos realizadores locais.	Audiovisual	Mostra Sesc de Cinema	Exibição Número: 84 realizações Exibição Público: 812 pessoas Debate Número: 04 realizações Debate Participantes: 43 pessoas

<p>Manutenção do relacionamento com os públicos do projeto e ampliação de acesso de novos públicos, como os trabalhadores do comércio do entorno da unidade, por exemplo. Atividades de intercâmbio entre artistas em circulação e corpos em formação continuada do Sesc em Minas (Orquestra de Câmara e Núcleo de Formação em Dança). Ótima experiência e impacto positivo na implementação de cobrança de ingressos em 2019.</p>	<p>Público Geral e especializado. Rede de trabalhadores do comércio do entorno do Sesc Palladium. Público ativado em projeto de Mediação realizado em 2018.</p>	<p>Artes Cênicas</p>	<p>Palco Giratório</p>	<p>Apresentação Número: 43 realizações Apresentação Público: 5.055 pessoas Debate Número: 05 realizações Debate Participantes: 77 pessoas Desenvolvimento de experimentações Número: 07 realizações Desenvolvimento de experimentações Participantes: 77 pessoas Intervenção Urbana Número: 03 realizações Oficina Número: 17 realizações Oficina Inscrições: 178 pessoas</p>
<p>Valorização de novos compositores mineiros e diálogo com a Orquestra de Câmara do Sesc.</p>	<p>Público geral, público especializado, alunos da Orquestra de Câmara do Sesc e do Coral Jovem.</p>	<p>Música</p>	<p>Sesc Partituras</p>	<p>Apresentação Número: 02 realizações Apresentação Público: 74 pessoas</p>
<p>Capilarização das atividades de artes cênicas no estado e oportunidade de parceria com grupo de teatro do interior para realização de uma das edições. Acesso a novos públicos.</p>	<p>Público em geral, especializado, público ativado em projeto de Mediação realizado em 2018.</p>	<p>Artes Cênicas</p>	<p>Sesc Dramaturgias</p>	<p>Desenvolvimento de experimentações Número: 02 realizações Desenvolvimento de experimentações Participantes: 164 pessoas Oficina Número: 09 realizações Oficina Inscrições: 114 pessoas</p>
<p>Experimentação em novas praças como Pouso Alegre. Experiência positiva na cobrança de ingressos nas apresentações realizadas no Sesc Palladium, sem evasão de público.</p>	<p>Público em geral.</p>	<p>Música</p>	<p>Sonora Brasil</p>	<p>Apresentação Número: 18 realizações Apresentação Público: 1.745 pessoas</p>
<p>Possibilidade de composição de</p>	<p>Público em geral.</p>	<p>Biblioteca</p>	<p>BiblioSesc</p>	<p>Consulta Pessoas Presentes:</p>

<p>programação em Parcerias realizadas pelo Sesc em Minas ao longo ano.</p>			<p>4.504 pessoas Consulta Acervo Consultado: 6.944 livros Empréstimo: 1.582 livros Oficinas Inscrições: 1.403 pessoas Oficinas Número: 62 realizações</p>
---	--	--	--

A Gerência de Cultura promove Atividades de Artes Cênicas (teatro, dança e circo), Artes Visuais, Audiovisual, Biblioteca, Literatura e Música, em um portfólio com 49 projetos. Foram realizadas em 2019 um total de 3.852 ações, que mobilizaram um público de mais de 587.370 pessoas, entre atividades de fruição artística e formativas seja nas unidades do estado ou em espaços parceiros. Este resultado positivo, levado a 43 municípios, advém de um esforço conjunto da área técnica com as Unidades Operativas, além da parceria com prefeituras, sindicatos, instituições públicas e privadas, grupos e representantes da sociedade civil, que mobilizam a cadeia produtiva e criativa da cultura. Também há que se considerar a intrínseca relação entre a cultura e a educação, que associadas na perspectiva da arte-educação, tornam-se eixos fundamentais do desenvolvimento humano, como um caminho qualificado, sensível e efetivo da transformação social. E neste sentido, a arte e a cultura ultrapassam suas qualidades instrumentais, como ferramentas, para se consolidarem como território de saberes que alteram positivamente o cotidiano das pessoas, suas relações sociais e a consciência cidadã.

Como destaques da atuação em 2019, foi realizada a IIª Edição do Sesc Movimenta – Festival de Atividades Formativas. Durante um final de semana, a iniciativa promoveu 35 oficinas e 11 rodas de conversa simultaneamente em 13 unidades, alcançando público de 575 pessoas, em programação diversificada, com o objetivo de estimular o interesse pela arte-educação, bem como contribuir com a atratividade das unidades operativas. Este também foi o ano em que o Sesc em Minas realizou a doação de instrumentos musicais para os alunos de baixa renda e vulnerabilidade social da Orquestra de Câmara Sesc, e ainda celebrou a primeira formatura dos alunos do Núcleo de Formação em Dança, após conclusão do ciclo de 3 anos de estudos.

Foram celebradas 28 parcerias, com atuação em todas as regiões de Minas Gerais, com foco no fomento e incentivo à produção artístico-cultural em suas diversas linguagens e formatos, além da potencialização da visibilidade e posicionamento institucional, investimento em capilaridade e reafirmação do protagonismo do Sesc em Minas em cultura.




Entre as parcerias celebradas com instituições da sociedade civil, o Programa Cultura ofereceu programação artística à 22ª Mostra de Cinema de Tiradentes – um dos mais relevantes festivais de cinema contemporâneo do país, e ao Fartura – festival gastronômico de projeção nacional.

Incrementou a programação do Festival Literário Flipçoos, promovendo o eixo Flipocinhos, de estímulo e fomento da literatura infantil. Apoiou o Festo – festival de teatro de Teófilo Otoni, reativou o Cine Teatro de Sabará ofertando ao público local atrações de todos os perfis estéticos ao longo do ano, além da realização do III Fórum de Política Cultural, em parceria com a Embaixada da França, no Sesc Palladium.




Ainda em 2019, o Acervo de Arte do Sesc em Minas, composto por mais de 800 obras (artefatos, cerâmicas, esculturas, pinturas), que enfatizam a potência da cultura popular mineira, incluindo peças de Geraldo Telles de Oliveira e Dona Isabel, ambos do Vale do Jequitinhonha, recebeu tratamento adequado de higienização e acondicionamento em reserva técnica devidamente climatizada. A iniciativa representa importante ação de Patrimônio, em favor da valorização e preservação da memória histórica, artística e social do estado.

No Sesc Palladium, unidade cultural consolidada nacionalmente como um dos mais conceituados centros culturais do estado, o Grande Teatro recebeu grandes nomes que circularam pelo Brasil em 2019. Dentre eles, destacam-se os espetáculos internacionais *Celui qui tombe* do francês Yoann Bourgeois, *Carmen* da Cia. Antônio Gades e *Eureka* da Katakò Athletic Dance Theatre, e *Dire Straits Legacy*, os espetáculos nacionais *PI – Panorâmica Insana* de Bia Lessa e *Antes que a definitiva noite se espalhe em latinoamérica* de Felipe Hirsch, e os escritores Mia Couto e Mario Sérgio Cortella.

A série regular de música de concerto, *Domingos Clássicos*, foi executada com excelência, diferencial importante da programação, realizado desde 2015 em parceria com a Orquestra Ouro Preto, oferece ao público apresentações que colocam em diálogo a música popular e a música erudita. O Sesc Palladium intensificou em sua programação regular a realização dos projetos de incentivo à produção artística local na linguagem da música com o *Salve o Compositor!*, na linguagem do teatro com o projeto *Criações de Bolso* e nas artes visuais com o *Projeto Parede* (processo e criação). Neles, os artistas desenvolvem criações inéditas e compartilham com o público seus trabalhos em primeira mão.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Sistema SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	72%	
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	Sistema SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	98%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	Painel de Produção 2019	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	29,39%	

ii. b. Análise dos principais indicadores e macroprocessos, bem como contribuição das Unidades Nacionais e Unidades Regionais para os resultados obtidos.

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	11,22%	10,31%	11%	8%	9%
Nível de Subsídio no Programa	97,32%	96,67%	97%	95%	97%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	59,34%	26,06%	63,09%	29,39%	32,26%
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme					

Em 2019 ocorreu a revisão do portfólio de atividades, para fins de melhor adequação das atividades de acordo com o perfil das unidades operativas/municípios, impactando diretamente na execução orçamentária do programa. Tal ação, que envolveu tanto as áreas técnicas como as operacionais, resultou numa supressão significativas das atividades de cultura.

Outro fator importante que deve ser considerado é a Diretriz de economicidade nas contratações artísticas, visando aperfeiçoamento das estratégias de negociação. Destaca-se também

a não execução do orçamento destinado às Parcerias e Minas ao Luar, projetos de maior impacto orçamentário em que a realização deles está condicionada a critérios de interesse e relevância institucional e a supressão de projetos como a Cia Sesc de Dança

Em relação a melhoria do resultado e a curva de crescimento com relação a 2018 no que tange às inscrições dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa se devem por maior esforço de atração e mobilização do cliente Sesc nas atividades propostas; especialmente nos cursos de arte e cultura e nos cursos continuados (Orquestra de Câmara Sesc, Coral Jovem Sesc e Núcleo de Formação em Dança). Entre as iniciativas, destaca-se: adequação técnica do perfil dos cursos, realização do Sesc Movimenta, intensificação do acompanhamento matricial junto às unidades, empenho das equipes operativas em busca de maior assertividade, ajuste no edital de vagas para Orquestra de Câmara Sesc, Coral Jovem Sesc e Núcleo de Formação em Dança, que passou a ter o cliente Sesc como prioritário.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O ano de 2019 reflete o empenho da equipe técnica, em alinhamento com as unidades operativas no cumprimento das metas do Programa. As quase 4 mil ações realizadas passaram por criterioso processo curatorial, com acompanhamento técnico permanente. A intensificação da gestão matricial resultou em maior assertividade tanto do ponto de vista da integração interna, quanto no cumprimento das diretrizes da Política Cultural do Sesc em Minas e no maior acesso ao cliente Sesc. Cabe ressaltar o caráter intrínseco da cultura de permitir infinitas possibilidades de atuar transversalmente com as outras áreas, sem prejuízo de sua própria identidade como área técnica. Este também foi um ano dedicado à maior reflexão em torno dos desafios conjunturais relacionados à crise econômica nacional, escassez de recursos no setor cultural, desmobilização de mecanismos importantes de fomento e incentivo à cultura, impacto e revisão dos patamares de investimentos, foco nas oportunidades de geração de receita, desenvolvimento de estratégias de precificação de espaços e produtos, em consonância com o cumprimento da missão Sesc, de proporcionar ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes e público em geral bem estar social.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para o ano de 2020 foram planejadas as seguintes estratégias para potencializar as ações do Programa Cultura como elemento de atratividade das unidades operativas para atendimento do Cliente Sesc em Minas Gerais:

Ampliar a capilaridade das atividades itinerantes da cultura, com foco na regionalização e atendimento de todas as regiões do estado. Utilizar de forma sistemática as ferramentas gerenciais disponíveis, como o formulário de diagnóstico e matriz de responsabilidades constante na Estrutura Sistêmica para Gestão Matricial do Portfolio, para aferição, monitoramento e consolidação permanente e processual dos resultados.

Realizar encontros técnicos de integração, para alinhamento das diretrizes estratégicas, reflexão colaborativa sobre os macroprocessos, troca de boas práticas e aperfeiçoamento da governança corporativa.

Propor projetos e ações que considerem a transversalidade como eixo estruturante balizador do portfólio, de forma a contribuir para a promoção do desenvolvimento integral das pessoas, em atenção ao papel da Cultura como agente colaborativo na promoção da saúde, lazer, turismo social, recreação, educação e desenvolvimento econômico.

3.1.4. Programa Lazer

i. Descrição geral

Conjunto de atividades que objetiva contribuir para o direito ao lazer; a melhoria da qualidade de vida, no âmbito individual e coletivo; a ampliação de experiências e conhecimentos e o desenvolvimento de valores, por meio da oferta de conteúdos físico-esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza.

Responsável: Fabiano Ribeiro de Oliveira | **CPF:** 001.435.266-42 | **Cargo:** Gerente de Esporte e Recreação

Responsável: Manoela Lutke Marques | **CPF:** 819.484.760-53 | **Cargo:** Gerente de Turismo Social e Hospitalidade

ii. Análise

No Sesc em Minas as atividades que compõem o Programa Lazer, em sua maioria, são atividades promotoras de entretenimento e diversão, repletas de ludicidade e com caráter educativo para e pelo Lazer. É fundamental ressaltar que o Programa Lazer atua com uma proposta de duplo aspecto educativo. A primeira tem a educação como produto final através do fomento e da adoção de práticas diversas. A segunda acontece de forma natural, na qual o processo educativo se dá de forma incidental durante a execução das mais diversas atividades, estimulando a livre possibilidade de escolha e adesão, bem como a socialização e educação dos participantes.

A tabela abaixo relaciona ações, que compuseram o programa de trabalho de 2019 e que convergiram significativamente com as diretrizes gerais para os quinquenais do Sesc 2016-2020.

Principais resultados/produtos no Programa Lazer	Público a que se destinou	Atividade Programática	Projeto(s) relacionado(s)	Dados de produção e/ou dados qualitativos e/ou quantitativos
Ampliação dos serviços por meio de tecnologia – Diversão garantida – agendamento on-line.	Trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e público em geral	Recreação	Sesc Estações	1.849.373 Frequência
Implantação de serviços - Oferta de serviços de DFE em cidades antes não atendida	Trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e público em geral	Desenvolvimento Físico-esportivo	Sesc Fitness	44.732 Frequência 2.742 Inscrições.
Ampliação das ações voltadas ao lazer físico-esportivo	Trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e público em geral	Desenvolvimento Físico-Esportivo	Circuito Sesc de Corrida	1.584 inscrições
Aperfeiçoamento na oferta de serviços de turismo social e hospedagem (Ampliação de TV por assinatura e renovação de enxoval)	Trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e público em geral	Turismo Receptivo	Hospedagem	431.903 diárias

Observação: O projeto Circuito Sesc de Corridas foi realizado com apoio financeiro do Departamento Nacional.

As ações do programa Lazer do Sesc em Minas são alicerçadas em 3 importantes pilares: Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social.

DESENVOLVIMENTO FÍSICO ESPORTIVO - DFE

Refere-se a ações voltadas para o aperfeiçoamento das aptidões físicas, do aprendizado dos esportes individuais e coletivos e de práticas da cultura corporal do movimento, balizado por valores educativos inerentes a missão institucional do Sesc em Minas. Tem como objetivo estimular e possibilitar a adesão ao lazer físico-esportivo para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e ao público em geral. Compõe as atividades de DFE no Sesc em Minas os seguintes serviços: Sesc Escola de Esportes, Sesc Fitness e Circuito Sesc de Corridas. Nas linhas a seguir serão descritas informações específicas de cada atividade.

Sesc Escola de Esportes: consiste em um conjunto de cursos esportivos que propõe atividades com caráter educativo, desenvolvendo as capacidades físicas, habilidades motoras e fundamentos técnico-táticos dos esportes, além de propiciar a socialização e integração dos participantes. A

democratização do acesso à prática esportiva é um dos pilares da atividade, contribuindo de forma significativa para a melhoria da qualidade de vida e a formação humana dos nossos alunos, a qual é estimulada pelo processo de ensino e aprendizagem de valores sociais, como união, cooperação e resiliência. No Sesc em Minas são oferecidos cursos nas modalidades futebol, futsal, Iniciação Esportiva, Judô, Natação e Voleibol.

Em 2019 contamos com aproximadamente 544 turmas em funcionamento em todo o estado, com cerca de 10.860 inscritos. Considerando a frequência apurada em 2018, temos a ressaltar que em 2019 houve um crescimento de 19% nesta variável nos cursos esportivos.

Sesc Fitness: refere-se a um conjunto de modalidades que proporcionam ao público, maior de quinze anos, a prática regular de atividades físicas, sob a orientação de profissionais de educação física. As aulas ofertadas têm por finalidade o desenvolvimento de capacidades físicas como a força e a flexibilidade, bem como habilidades motoras diversas que irão contribuir para a melhora da autoestima, o bem-estar e a realização de atividades cotidianas. No Sesc em Minas as atividades do Sesc Fitness contemplam as modalidades: musculação, hidroginástica, ioga e ginástica multifuncional, com 24.147 inscritos, representando um crescimento de 26% quando comparado ao ano de 2018. Ressaltamos ainda que em 2019 foram inauguradas duas novas academias nas cidades de Pouso Alegre e Lavras no interior de Minas Gerais.

Circuito Sesc de Corridas: Trata-se de um evento esportivo a nível nacional de corrida de rua que conta com grande adesão do público. Visa incentivar a prática de atividade física e promover hábitos saudáveis. Em 2019, o Sesc em Minas realizou quatro etapas, sendo nas cidades: Pouso Alegre, Uberaba e Montes Claros. Ao todo foram 1.584 pessoas atendidas. Vale ressaltar que foram realizadas 2 etapas a menos comparado com 2018.

Copa Sesc: Diante das Diretrizes Estratégicas Institucionais, a atividade estava planejada para o exercício, porém não foi executada.

RECREAÇÃO

Consiste em ações destinadas ao entretenimento dos clientes por meio de práticas lúdicas, com ênfase em conteúdos socioculturais, educativos e multidisciplinares. Compreende as realizações: Colônia de férias, Festa/Festividade, Frequência ao parque aquático, Jogos, brinquedos e brincadeiras, Jogos de Salão, Passeio recreativo, Recreação esportiva, Reunião Dançante e Sarau Recreativo. No Sesc em Minas, todas essas realizações resumem-se nas atividades:

Espaço Lazer: ação que leva a vários municípios do estado de Minas Gerais, de forma itinerante, atividades recreativas e lúdicas através de jogos, brincadeiras e oficinas. Em 2019 foram

mais de 78 mil pessoas atendidas em 93 ações realizadas, em municípios do interior e capital, contribuindo de forma significativa para a capilarização e interiorização das ações do Sesc em Minas Gerais.

Sesc Estações: tem como objetivo ampliar as realizações diversificadas de lazer e recreação para os trabalhadores do comércio e seus dependentes, dentro e fora das unidades operacionais do Sesc em Minas Gerais. Oferece atividades recreativas, esportivas e culturais, nas quais o lazer e o entretenimento são os objetivos principais. Como atividades pode-se citar campeonatos esportivos, jogos, oficinas, atrações musicais e teatrais. O Sesc Estações aconteceu em 23 unidades em 2019 e contou com a participação de um público de 1.113.311 participantes em todas as suas realizações.

Miniférias: ação direcionada para o público entre quatro e doze anos de idade, com caráter de colônia de férias em período de recesso escolar. A atividade conta com diversos atrativos baseados nos interesses do lazer alicerçados em pilares educativos, recreativos, esportivos e culturais. Em 2019 a atividade foi realizada na segunda quinzena de janeiro nas seguintes unidades operacionais: Sesc Almenara, Sesc Araxá, Sesc Bom Despacho, Sesc Contagem, Sesc Governador Valadares, Sesc Januária, Sesc Juiz de Fora, Sesc Montes Claros, Sesc Muriaé, Sesc Paracatu, Sesc Poços de Caldas, Sesc Santa Luzia, Sesc Sete Lagoas, Sesc Teófilo Otoni, Sesc Uberaba, Sesc Uberlândia e Sesc Venda Nova. Ao todo foram atendidas 2.585 crianças em todo o estado.

TURISMO SOCIAL

O turismo social promove o bem-estar com entretenimento e lazer, valoriza o ser humano, o meio ambiente e o patrimônio histórico cultural, material e imaterial numa perspectiva educativa.

É fundamental incentivar a integração e convívio social, bem como oferecer preços acessíveis para priorizar o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, de menor renda, facilitando seu acesso a passeios, viagens e hospedagens.

Dentro da proposta do Turismo Social as principais atividades realizadas foram:

Turismo Emissivo - Excursões e passeios: Atividades recreativas, sociais, culturais, ambientais e educacionais que podem reunir serviços turísticos em um único produto, como hospedagem, guias de turismo, transporte (rodoviário ou aéreo), alimentação e outros. São ofertadas, preferencialmente, para o trabalhador de comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, com opções nacionais e internacionais.

Criar oportunidade de viagens de lazer para todos, com qualidade, promovendo a integração entre as pessoas (visitantes e sociedade), vivenciando experiências em roteiros que valorizam a cultura, as comunidades visitadas, o meio ambiente, além de estimular o processo educacional, desenvolvimento local e o acesso, seja econômico ou social.

Os principais diferenciais nessas realizações são a credibilidade e segurança, a inclusão da maioria dos serviços (acompanhamento de guia de turismo durante toda a viagem, alimentação, passeios e ingressos), os valores diferenciados para trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, além da possibilidade de compartilhamento de acomodações.

Em 2019 participaram nas excursões/passeios 7.995 clientes, sendo 6.338 na categoria Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo/Dependentes.

O percentual de Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo/Dependentes das excursões promovidas pelo Sesc Venda Nova corresponde à 82% dos excursionistas, enquanto nas atividades promovidas pelas unidades do interior, este índice é de 64%, conforme gráficos abaixo:

Foram realizadas 223 excursões/passeios, para mais de 50 destinos, tais como: Araxá/MG, Bertoga/SP, Bom Despacho/MG, Caldas Novas/GO, Gramado/RS, Ouro Preto/MG, Pantanal/MT, entre outros. Também foram realizadas excursões para destinos inéditos como Aracaju/SE, Belém/PA, Domingos Martins/ES, Jalapão/TO, Itabira/MG e Paracatu/MG com Caldas Novas/GO, ampliando as opções para o público atendido. Estas ações totalizaram uma produção de 47.299 de frequência.

Destacamos ainda que, visando manter uma relação mais próxima com o trade turístico e com parceiros que atuam e promovem o Turismo Social no mundo, a filiação desde 2014 com a OITS (*International Organisation of Social Tourism*) foi mantida em 2019, possibilitando oportunidades de atualização de informações e comunicação sobre o mercado do turismo social, principalmente em relação às ações desenvolvidas em prol da atividade.

Turismo Receptivo – Passeios locais: Foram desenvolvidos roteiros para receber grupos vindos de outras regiões do país, solicitados por outros Departamentos Regionais ou instituições parceiras. Os passeios têm por objetivo proporcionar uma boa experiência, abrangendo hospitalidade, entretenimento, diversão, conhecimento cultural e contato com novas realidades e convivências.

É importante criar oportunidade de incentivar o turismo regional, bem como fomentar as unidades de hospedagens do Sesc em Minas em viagens de lazer, com qualidade, promovendo a integração entre os visitantes e sociedade, vivenciando experiências em roteiros que valorizam a cultura, as comunidades visitadas, o meio ambiente, além de estimular o processo educacional, desenvolvimento local e o acesso, seja econômico ou social.

Foram recebidos dezoito grupos, que realizaram passeios nas cidades de Belo Horizonte, Ouro Preto e outras cidades históricas, Araxá, Catas Altas e regiões vizinhas, e São João da Barra (Grussaí), no Rio de Janeiro. As ações totalizaram uma produção de 3.647 em frequência. A participação do trabalhador do comércio/dependentes nos passeios locais representou 71,13% do público total.

Buscando manter uma relação mais próxima com a gestão pública, desde 2018 o Sesc em Minas se habilita para o Programa Minas Recebe, do Governo do Estado de Minas Gerais, onde a Secretaria de Estado de Cultura e Turismo reconhece as operadoras de turismo receptivo no estado.

Isso representa o estreitamento da parceria entre o poder público e a iniciativa privada, fundamental para a política de apoio à comercialização e promoção dos produtos turísticos mineiros.

Turismo Receptivo – Hospedagem: refere-se ao serviço oferecido pelas unidades de hospedagem do Sesc em Minas Gerais aos trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes, bem como ao público em geral. Até julho/2019 a hospedagem contava com quatorze Unidades do Sesc em Minas, porém após estudo de viabilidade visando a reestruturação das ações, melhoria na qualidade dos serviços e investimentos, ocorreu a suspensão da atividade em oito unidades, mantendo a operação em 06 unidades, distribuídas nas cidades de Araxá, Contagem, Grussaí (no Rio de Janeiro, na praia de Grussaí, litoral norte fluminense), Ouro Preto, Poços de Caldas e Venda Nova.




Em relação aos resultados, em função da suspensão das oito Unidades de Hospedagem a partir de julho de 2019, todos os indicadores avaliados apresentaram queda, mas se relevado que somente seis Unidades mantiveram o funcionamento ao longo do ano, pode-se considerar que a queda foi relativamente baixa.

Foram planejadas 483.133 diárias e realizadas 431.903, uma redução de 10,60%. Se comparado aos resultados de 2018, quando foram apuradas 474.572 diárias, a variação foi um pouco menor, 9%. O déficit foi minimizado pelas diversas ações promocionais aplicadas ao longo do período (nova política comercial, ação de dinamização tarifária etc.).

Sobre a ocupação dos meios de hospedagem, no acumulado de 2019 a taxa percebida foi de 53,17% e em 2018, de 55,89%, uma redução de 4,87%. Mesmo com um número menor de pacotes de feriados aplicados e de Unidades em funcionamento em 2019, a taxa de ocupação não sofreu grande queda.

A respeito do público atendido, foram planejados 85.555 trabalhadores do comércio, 49.141 dependentes e 86.376 públicos geral e foram realizados atendimentos a 54.644 trabalhadores do comércio, 38.179 dependentes e 106.932 público geral. Respectivamente, o total de trabalhadores do comércio e dependentes apresentou queda em 2019 de 36,13% e 22,31%. Se comparado ao mesmo período de 2018, o déficit foi menor, sendo 11,83% no total de trabalhador do comércio e 20,65% no total de dependentes atendidos. Em relação ao público geral, houve superávit de 23,80 pontos percentuais sobre o planejado para 2019. Já sobre 2018, o déficit nesse indicador foi de 13,56%.

ii. b. Abaixo serão apresentados os principais indicadores das atividades de lazer do Sesc em Minas:

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	85%	
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	96%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Painel de Produção 2019	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	47,36%	

Análise dos indicadores 2019 e 2018	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	35,38%	36,48%	40%	34%	38%
Nível de Subsídio no Programa	63,83%	63,73%	65,37%	96%	65%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	61,44%	46,70%	61,40%	47,36%	55,81%

■ Conforme planejado
 ■ Merece atenção
 ■ Desconforme

No que se refere ao indicador Percentual da execução orçamentária no programa Lazer, temos a ressaltar que, em virtude de diretrizes estratégicas com foco na produtividade das ações, em 2019 foi realizado uma revisão no portfólio de ofertas do programa Lazer do Sesc em Minas, resultando em supressões em ofertas de serviços, e que impactaram diretamente na execução orçamentária.

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Diante das informações apresentadas, temos a destacar o esforço do Programa Lazer e de todo o Sesc em Minas em ampliar o atendimento junto a sua clientela foco (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes), atingindo um crescimento aproximado de 23% de

clientes preferenciais. Reforçamos ainda a constante busca pelo aperfeiçoamento qualitativo dos serviços ofertadas, buscando gerar em nossos consumidores um índice de satisfação progressivo.

Ressaltamos ainda a continuidade dos esforços em busca do crescimento equilibrado e a constante busca pelo aumento na produtividade das ações concomitantemente com a redução dos custos.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Buscando a melhoria das ações ofertadas no programa Lazer, o Sesc em Minas possui como algumas de suas estratégicas: dar ênfase nos processos de gestão e planejamento, ampliação dos serviços por meio da tecnologia, aperfeiçoamento das ações de turismo social, capacitação contínua de seu corpo técnico, aperfeiçoamento nos processos e metodologias.

3.2. Resultados do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)

O Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) foi instituído a partir da necessidade verificada pelo Governo Federal em ampliar os investimentos na instrução de trabalhadores. Desta forma, ficou acordado que o Sesc gerenciaria seus recursos em prol desta iniciativa aplicando 33,33% de sua Receita Compulsória Líquida, sendo metade deste percentual para oferta de Gratuidade, visando oferecer à clientela de menor renda acesso à educação formal e ações educativas, conforme o Protocolo de Compromisso assumido entre Ministérios governamentais, CNC, Sesc e Senac em julho de 2008.

À vista disso, foi promulgado em 5 de novembro de 2008 o Decreto nº 6.632, que determinou a criação das normas de oferta de gratuidade, com a obrigatoriedade de aplicação a partir de 2009. Em 30 de dezembro de 2008 o Sesc aprovou as Normas Gerais para Aplicação do PCG, por meio da Resolução Sesc nº 1.166/2008.

Diante da necessidade de aperfeiçoamento das Normas Gerais do PCG, foi aprovada a Resolução Sesc 1.389/2018 que atualizou o documento, cuja aplicação se iniciou em 2019.

Quanto ao público, o PCG destina-se:

- Prioritariamente aos trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, seus dependentes, e aos estudantes da rede pública de educação básica, todos de baixa renda.
- Público em geral, de acordo com a oferta de serviços.

Sendo que a gratuidade deve beneficiar os clientes com renda bruta familiar de até três salários-mínimos nacionais, essa condição autodeclarada para as atividades elegíveis e que requerem inscrições.

Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade

Quadro 1 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida

APLICAÇÃO DA RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA		
	PREVISTO	REALIZADO
RECEITA COMPULSÓRIA BRUTA	R\$ 312.658.028,00	R\$ 323.543.891,35
(-) COMISSÃO PARA A RFB	R\$ 6.253.160,56	R\$ 6.470.877,81
SUBTOTAL	R\$ 306.404.867,44	R\$ 317.073.013,54
(-) CONTRIBUIÇÃO À CNC / FECOMÉRCIO	R\$ 9.192.146,02	R\$ 9.512.190,42
RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA	R\$ 297.212.721,42	R\$ 307.560.823,12
VALOR DESTINADO AO PCG - (33,33%)	R\$ 99.061.000,05	R\$ 102.510.022,35
VALOR DESTINADO À GRATUIDADE (METADE DOS 33,33%)	R\$ 49.530.500,02	R\$ 51.255.011,17
RECURSOS APLICADOS EM EDUCAÇÃO E/OU AÇÕES EDUCATIVAS DOS DEMAIS PROGRAMAS (SOMATÓRIO DO QUADRO A)	R\$ 103.872.796,00	R\$ 102.870.742,19
RECURSOS APLICADOS NA GRATUIDADE (SOMATÓRIO DO QUADRO B)	R\$ 52.086.469,00	R\$ 48.446.356,04

Quadro 2– Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG no exercício de 2019

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Produção	Previstos	Realizados	Valores (R\$)	
					Variável			Previsto	Realizados
EDUCAÇÃO	Educação Infantil	-	Creche	187	Frequência	126.155	138.904	4.281.880,00	3.887.498,52
			Pré-escola	215	Frequência	155.001	161.232	5.319.582,00	4.589.721,53
	Ensino Fundamental	-	Anos Iniciais	547	Frequência	748.104	759.920	13.364.478,00	11.876.822,40
	Ensino Médio	-	Anos Letivos	105	Frequência	214.701	198.267	5.096.651,00	5.678.304,43
	Educação de Jovens e Adultos	-	Alfabetização	305	Frequência	136.295	100.608	1.203.899,00	862.604,14
	Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	2.899	Frequência	1.181.381	1.200.557	23.453.521,00	21.527.913,11
Total				4.258				52.720.011,00	48.422.864,13
SAÚDE	Educação em Saúde	-	Curso	307	Frequência	9.215	3.111	253.245,00	34.446,95
Total				307				253.245,00	34.446,95
CULTURA	Artes Cênicas	Dança	Curso	2.501	Frequência	104.172	94.481	8.162.625,00	6.818.771,96
			Oficina	1.717	Frequência	-	4.960	-	451.112,20
		Teatro	Curso	374	Frequência	21.701	13.148	1.952.838,00	1.196.393,88
			Oficina	1.095	Frequência	-	3.917	-	387.193,78
	Artes Visuais	-	Curso	789	Frequência	33.737	27.316	1.362.264,00	726.363,66
	Música	-	Curso	1.825	Frequência	76.342	80.143	6.214.570,00	4.549.145,12
	Audiovisual	-	Curso	38	Frequência	3.418	1.471	101.412,00	6.935,94
Total				8.339				17.793.709,00	14.135.916,54
LAZER	Desenvolvimento Físico-Esportivo	Formação Esportiva	Esporte coletivo	3.420	Frequência	149.470	131.177	6.283.227,00	4.999.705,02
			Esporte individual	6.656	Frequência	140.968	137.256	6.701.749,00	6.100.073,14

			Luta	547	Frequência	21.503	25.099	978.754,00	1.108.935,97
			Multipráticas esportivas	237	Frequência	7.508	6.007	368.748,00	253.310,91
	Turismo Social	Turismo Emissivo	Excursão	7.085	Frequência	43.384	46.389	18.773.353,00	17.290.662,97
Total				17.945				33.105.831,00	29.752.688,01
ASSISTÊNCIA	Desenvolvimento Comunitário	-	Curso	1.047	Frequência	-	23.981	-	1.401.880,23
			Encontro	4.802	Participantes	-	4.802	-	210.157,80
			Oficina	7.635	Frequência	-	15.079	-	708.102,80
			Palestra	0	Público	-	-	-	-
			Roda de conversa	-	Participantes	-	3.394	-	91.590,97
	Trabalho Social com Grupos	-	Ação de voluntariado	-	Participantes	-	680	-	56.737,75
			Consulta Social	-	Participantes	-	579	-	32.238,37
			Curso	0	Frequência	-	-	-	-
			Encontro	17.183	Participantes	-	17.084	-	1.134.142,08
			Oficina	7.700	Frequência	-	106.566	-	5.841.031,29
			Palestra	2.719	Público	-	2.142	-	135.047,52
			Reunião	-	Participantes	-	13.547	-	913.730,71
			Visita domiciliar, institucional e comunitária		Participantes	-	3	-	167,04
				41.086				-	10.524.826,55
Total Geral				71.935				103.872.796	102.870.742,19

Obs.: Este Quadro representa a totalidade do PCG, inclusive a parte da gratuidade.

Quadro 3– Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício de 2019

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Produção			Valores (R\$)	
					Variável	Previstos	Realizados	Previstos	Realizados
EDUCAÇÃO	Educação Infantil	-	Creche	149	Frequência	126.155	108.204	3.452.775,17	3.026.164,93
			Pré-escola	158	Frequência	155.001	116.841	4.853.003,37	3.384.339,25
	Ensino Fundamental	-	Anos Iniciais	498	Frequência	748.104	694.970	12.154.847,98	10.804.690,08
	Ensino Médio	-	Anos Letivos	98	Frequência	214.701	184.759	4.763.338,40	5.291.439,57
	Educação de Jovens e Adultos	-	Alfabetização	270	Frequência	136.295	99.048	1.203.898,59	854.598,52
	Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	2.019	Frequência	1.063.898	980.140	19.001.922,11	17.396.754,37
Total				3.192				45.429.785,62	40.757.986,73
SAÚDE	Educação em Saúde	-	Curso	30	Frequência	1.947	120	38.181,87	722,17
Total				30				38.181,87	722,17
CULTURA	Artes Cênicas	Dança	Curso	59	Frequência	-	11.023	1.381.087,15	1.201.714,57
	Música	-	Curso	460	Frequência	51.448	47.350	5.237.414,85	3.534.451,18
Total				519				6.618.502,00	4.736.165,75
ASSISTÊNCIA	Desenvolvimento Comunitário	-	Curso	86	Frequência	-	2.583	-	311.180,03
			Encontro	7	Participantes	-	14	-	6.334,69
			Oficina	31	Frequência	-	174	-	78.731,16


			Palestra	-	Público	-	-	-	-	
			Roda de conversa	-	Participantes	-	-	-	-	
	Trabalho Social com Grupos			Ação de voluntariado	-	Participantes	-	165	-	13.550,95
				Consulta Social	-	Participantes	-	-	-	-
				Curso	-	Frequência	-	-	-	-
				Encontro	614	Participantes	-	4.868	-	351.926,26
				Oficina	630	Frequência	-	35.262	-	1.982.848,32
				Palestra	220	Público	-	529	-	36.724,55
				Reunião	-	Participantes	-	2.212	-	170.185,43
				Visita domiciliar, institucional e comunitária		Participantes	-	-	-	-
			1.588					-	2.951.481,40	
Total			5.329					52.086.469	48.446.356,04	

Obs.: Este Quadro representa somente a gratuidade do PCG.

Considerações: Em maio de 2019, o Sesc em Minas passou por um processo de reestruturação administrativa que culminou em uma reorganização das atividades previstas para as unidades, para uma melhor aplicação dos recursos investidos, visando tornar as atividades do Sesc mais efetivas. Essas iniciativas impactaram nas ações, anteriormente, estipuladas para atender ao programa de comprometimento e gratuidade, principalmente, na meta de gratuidade como a supressão dos cursos de artes e cultura, e, também nas outras despesas previstas para acontecer na Administração Regional de Minas Gerais.

O PCG converge os princípios do Sesc de oferecer educação e qualidade de vida a baixos custos. A seguir, são apresentados e avaliados os resultados dos indicadores gerenciais do PCG no exercício 2019.

Indicador 1: Indicador de Inserção do Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, seus Dependentes e Alunos ou Egressos de Escolas Públicas, todos em condição de baixa renda, na Gratuidade (ITC)

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Análise da representatividade da participação da clientela preferencial do PCG na Gratuidade.	Mensurar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo (TC), seus dependentes e de alunos ou egressos de Escolas Públicas, todos em condição de baixa renda, na Gratuidade.	Necessidade de identificar a representatividade da participação da clientela preferencial do PCG nas Atividades realizadas na Gratuidade, visando atender ao Art.17, alínea “u” do Decreto nº 6.632/2008.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
Acima de 60%	76%	
Fórmula:	Inscrições de TC + Dependentes de TC + Alunos de Escolas Públicas + Egressos de Escolas Públicas na Gratuidade / Total de inscrições na Gratuidade no ano x 100	
Fonte das informações:	Sistema PCG	

iii. Análise do resultado do indicador

O resultado de 76%, positivo, demonstra a representatividade da participação da clientela preferencial do PCG nas atividades realizadas na gratuidade, visando atender ao Decreto nº 6.632/2008.

iv. Avaliação e ações para melhoria

A proposta para o ano de 2020 é aumentar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo (TC), seus dependentes e de alunos ou egressos de escolhas públicas, todos em condição de baixa renda, na Gratuidade.

Indicador 2: Indicador de Evasão (EVA)

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Verificação do volume de alunos que não concluem os cursos oferecidos por motivo de afastamento ou desistência sem justificativa.	Mensurar o volume (percentual) de clientes afastados sem justificativa ou desistência justificada	Necessidade de identificar o índice de evasão e analisar as possíveis causas a fim de buscar formas de redução.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
Abaixo de 15% de evasão	Não se Aplica	Não se Aplica
Fórmula:	Total de Evasões na Gratuidade / Total de Clientes (inscrições) na Gratuidade x 100	
Fonte das informações:	Não se aplica	


iii. Análise do resultado do indicador

Para que esse indicador consiga ser calculado, será necessário ter um sistema ou um processo de registro da evasão daquelas atividades tidas como gratuitas, ou seja, uma forma de separar o quantitativo exato de evasão nas atividades de comprometimento e na gratuidade.

iv. Avaliação e ações para melhoria

Para o ano de 2020, a previsão que seja implantado um processo, ferramenta ou sistema que consiga realizar registrar esses dados de evasão de forma estratificada e possibilitar o cálculo do indicador.

Indicador 3: Percentual da Receita Compulsória Líquida aplicado no PCG (PAP)

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Cumprimento do percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecido para o PCG.	Verificar o atingimento da meta financeira estabelecida por meio do Decreto nº 6.632, de 5/11/2008.	Necessidade de analisar se a meta percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecida para aplicação no Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) está sendo atingida.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
33,33% da Receita Contribuição Compulsória Líquida	33,45%	
Fórmula:	Valor Total Realizado no PCG / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada x 100	
Fonte das informações:	Sistema financeiro utilizado pelo DR ou DN e ferramenta utilizada para apuração de custos	


iii. Análise do resultado do indicador

O Regional superou a meta estabelecida pelo decreto nº 6.632/2008, considerando os valores totais aplicados no programa no montante de R\$ R\$102.870.742,19, superior à meta de 33,33% estabelecida pela norma que seriam R\$ 102.510.022,35.

iv. Avaliação e ações para melhoria

Para 2020 o que se espera é realizar aquilo que foi anteriormente estipulado e previsto no Programa de Trabalho 2020, e nas possíveis reestruturações de atividades.

Indicador 4: Percentual da Receita Compulsória Líquida aplicado na Gratuidade (PAG)

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Cumprimento do percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecido para a Gratuidade, ou seja, metade dos 33,33% da meta do PCG (16,67%).	Verificar o atingimento da meta financeira estabelecida por meio do Decreto nº 6.632, de 5/11/2008.	Necessidade de analisar se a meta percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecida para aplicação na oferta de Gratuidade do PCG está sendo atingida.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
16,67% da Receita Contribuição Compulsória Líquida	15,75%	
Fórmula:	Valor Total Realizado na Gratuidade / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada x 100	
Fonte das informações:	Sistema financeiro utilizado pelo DR ou DN e ferramenta utilizada para apuração de custos	


iii. Análise do resultado do indicador

Esse indicador teve uma variação de -0,92 p.p. considerando a meta estipulada no decreto nº 6.632/2008. Isso é resultado da reestruturação administrativa do Sesc em Minas, que culminou em uma nova aplicação dos investimentos e, também, na definição naquelas atividades, que são mais efetivas e eficientes para o Sesc em Minas.

iv. Avaliação e ações para melhoria

Para 2020 o que se espera é realizar aquilo que foi anteriormente estipulado e previsto no Programa de Trabalho 2020, e nas possíveis reestruturações de atividades.

Indicador 5: Percentual de Evolução de Inscrições na Gratuidade (PEG)

i.a Descrição do indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Análise da evolução do percentual de realização das inscrições previstas na Gratuidade.	Demonstrar o comportamento quanto a oferta e a adesão de beneficiários da Gratuidade em Atividades com inscrições.	Necessidade de identificar alterações na oferta de ações ou na demanda de beneficiários da Gratuidade.
ii. Metas/Resultados		
2019		
Meta	Resultado	Farol
Acima de 80%	60%	
Fórmula:	Inscrições na Gratuidade Realizadas no Ano / Inscrições na Gratuidade Realizadas no Ano Anterior x 100	
Fonte das informações:	Sistema PCG e SGE	

iii. Análise do resultado do indicador

O resultado está abaixo da meta estipulada demonstrando que ainda é necessário que o Sesc em Minas realize um plano de ação para incentivar o aumento da oferta e adesão de beneficiários da gratuidade em atividades com inscrições.

iv. Avaliação e ações para melhoria

Para 2020, implantar um plano de ação para que tenha um aumento das inscrições na gratuidade nas atividades estipuladas como PCG.

3.3. Resultados da Estratégia de Atuação

3.3.1 Resultados de Gestão e objetivos estratégicos

3.3.1.1. Objetivo Estratégico: Garantir que os apontamentos dos órgãos de controle sejam mitigados

i. Descrição geral	i.a Estratégias	i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Esse objetivo está ligado a medição da proporção de atendimentos aos apontamentos das auditorias externas Tribunal de Contas da União (TCU), Controladoria-Geral da	- Estudo conjunto, pela equipe de Compliance e áreas técnicas, das inconformidades encontradas pelas auditorias, a fim de elaborar planos de ação efetivos e respostas assertivas; - Elaboração conjunta, entre Compliance e gestores	- Melhoria da comunicação com as áreas relacionadas aos apontamentos, com elaboração e monitoramento de planos de ação, e reforço da necessidade	Assessoria de Controle de Risco e Integridade - Compliance

União (CGU), auditorias externas independentes e Conselho Fiscal)	responsáveis, dos planos de ação. - Monitoramento da execução dos planos de ação pela equipe de Compliance.	de seu cumprimento para atendimento das auditorias e aprimoramento da governança corporativa; - Elaboração de respostas assertivas e transparentes, com o fornecimento das evidências pertinentes; - Diligência junto aos órgãos fiscalizadores, no sentido de compreender os apontamentos feitos e demonstrar seu cumprimento.	
---	--	---	--

ii. Indicador

Descrição do indicador 01: % de atendimento aos apontamentos das auditorias externas

Fórmula de cálculo: $[(n^{\circ} \text{ de apont. Atendidos} + (\text{apont. Andamento} \times 0,5) / n^{\circ} \text{ total de apontamentos})] \times 100$

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
75%	76,83%	●	85,00%	90,65%	●	Não se aplica

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

A meta estipulada para 2019 foi de 85%, sendo que os resultados alcançados foram de 90,65%, o que nos confere uma variação positiva de 5,65%. Para o ano de 2019, foram listadas 102 recomendações, sendo que 82 delas foram baixadas e 20 permaneceram em andamento. Destas últimas, atinentes ao exercício de 2019, há recomendações de auditoria independente, contratada pelo Sesc em Minas, e do Conselho Fiscal.

Em 2019 foram realizadas algumas alterações na metodologia de cálculo do indicador, corroboradas pelo relatório de auditoria da Controladoria Geral da União que, ao analisá-la, apontou oportunidade de melhorias.

A antiga metodologia de cálculo não diferenciava as recomendações pelo seu prazo previsto de solução, nem havia critério estipulado para aquelas cuja análise pela auditoria não fosse anual ou cujos órgãos auditores demorassem longos prazos para analisar seu status. Dessa forma, o indicador era impactado por recomendações cuja baixa não dependia exclusivamente de ações do Sesc em Minas ou cujo plano de ação ultrapassasse o período de um ano. Neste último caso, a pontuação do indicador era reduzida sem que o prazo de atendimento tivesse expirado, não havendo, portanto, obrigação ainda a ser atendida.

Por isso, a metodologia foi ajustada para evitar essa distorção, passando a considerar para o indicador do ano apenas as recomendações previstas para serem concluídas no exercício e, em relação às recomendações que ficavam aguardando uma resposta formal do órgão auditor, a metodologia passou a autorizar que, mediante arquivo de evidências do seu cumprimento, a equipe responsável as considerassem finalizada para fins de indicador.

Aliado à alteração da metodologia, o trabalho desenvolvido pelo Compliance também contribuiu para a melhoria do desempenho, atuando em conjunto trabalho com as áreas responsáveis, com a criação de planos de ação e respostas mais eficientes e transparentes, atendeu de forma mais assertiva às recomendações das auditorias externas.

Para solução dos apontamentos foram necessárias ações em diversas frentes, que geraram impactos em diferentes macroprocessos. O ponto em comum entre tais ações foi o aprimoramento dos controles vigentes, de modo a cumprir com as determinações legais e normativos internos que regem cada um dos macroprocessos.

Assim, podemos mencionar alguns exemplos, como as melhorias (i) no macroprocesso de Aquisição, em relação ao qual foram aprimorados os métodos de fiscalização de contratos, bem como os controles de inventário de almoxarifado; (ii) no macroprocesso de Eventos, no qual foram elaboradas Instruções de Trabalho referentes ao credenciamento, antes descritas de forma genérica, e a emissão de circular da Diretoria Regional que estipulou novas normas de realização e prestação de contas de convênios; (iii) no macroprocesso Financeiro, cujos controles referentes a limites de caixa foram atualizados para melhor corresponderem à realidade das unidades; (iv) no macroprocesso de Recursos Humanos, que passou a contar com novos controles no que se refere à lotação numérica e jovens aprendizes.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.



Para o alcance de resultados positivos no indicador sob análise, é imprescindível o engajamento das áreas responsáveis e seus gestores, no sentido de desenvolverem soluções efetivas e controles funcionais, que facilitem o cumprimento das normas e possibilitem o alcance objetivos estipulados no planejamento estratégico. Nesse sentido, o trabalho em parceria das áreas com o Compliance, focado em resultados, foi um aspecto essencial para o alcance da meta estipulada.

Do ponto de vista das melhorias realizadas na gestão do indicador, as mudanças implementadas na própria metodologia do indicador ajustaram a defasagem que ela infligia nos resultados. Além disso, no ano de 2019 houve um estreitamento do relacionamento com o Conselho Fiscal, no sentido de diligenciar e evidenciar o cumprimento das recomendações, uma vez que o processo de controle e acompanhamento das auditorias do Conselho Fiscal passou a ser realizado integralmente pela equipe de Compliance, desde o recebimento de solicitações prévias de auditoria até a gestão do relatório final e suas recomendações. Isso aprimorou a compreensão do processo, facilitando a comunicação com o órgão de fiscalização, bem como a atuação junto às áreas para explicar as recomendações e buscar seu atendimento.

Um dos principais desafios observados em 2019 foi a inexistência de ferramenta para o acompanhamento dos planos de ação, associada à uma equipe reduzida de Compliance. Assim, em razão da equipe enxuta e da falta de ferramenta tecnológica que agilizasse o processo, o controle de planos de ação manual se mostrou pouco efetivo, sendo necessário fazer uma escala de priorização. Entretanto, já no final de 2019, a área de Compliance foi reestruturada, passando a contar com maior disponibilidade de pessoal. Além disso, foi implantado o módulo de Ocorrências de Compliance no SPDD, sistema informatizado que possibilitou a transição do controle em planilhas para um controle automatizado, facilitando o monitoramento e o resgate de histórico, quando necessário.

3.3.1.2. Objetivo Estratégico: Garantir que todas as rotinas administrativas e operacionais sigam as normas estabelecidas

i. Descrição geral	i.a Estratégias	i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Esse objetivo está ligado às práticas de gestão da qualidade e governança corporativa, com alinhamento para que os processos estejam em conformidade com	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a melhoria contínua dos normativos internos; - Realizar o monitoramento e controle dos documentos a vencer, sob responsabilidade das áreas, promovendo 	<ul style="list-style-type: none"> - Padronização do prazo máximo de 12 meses para revisão ou ratificação do conteúdo dos procedimentos de gestão e ITs das áreas; - Atuação junto às áreas responsáveis para atualização ou revalidação dos documentos com vencimento em 2019, para a tratativa e solução adequadas; - Melhoria da comunicação com as áreas responsáveis pelos processos, 	Assessoria de Controle de Risco e Integridade - Processos e Qualidade

as regulamentações, revisando, reorganizando, criando e formalizando procedimentos de gestão e ITS	a revisão dentro do prazo previsto.	evidenciando a data necessária de retorno dos documentos e mantendo uma margem de tempo para revisão/validação/aprovação/publicação.				
ii. Indicador						
Descrição do indicador 02: % de ITS revalidadas/atualizadas dentro do prazo						
Fórmula de cálculo: (documentos publicados no prazo/documentos abertos para revisão) x 100						
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
Não se aplica	Não se aplica		80,00%	100%		Não se aplica

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

O Sesc em Minas conseguiu o cumprimento da totalidade de atualização/revalidação dos normativos previstos para o ano de 2019, o que superou a meta de 80% prevista para o ano.

A superação da meta prevista e o atingimento de 100% para o ano se deu em virtude do trabalho de monitoramento e assessoramento contínuo da equipe de Processos e Qualidade junto às áreas durante todo o período, bem como o engajamento de referidas áreas na atualização dos normativos.

O indicador teve uma grande queda no mês de junho/19 devido ao volume de documentos para atualização e à mudança de processos das áreas. Essa queda ocorreu em virtude de um volume muito maior de documentos para atualização no mês e à mudança organizacional realizada no Sesc em Minas que impactou as áreas com a redução de pessoal e a alteração nos procedimentos. Isso ocasionou a necessidade de maior tempo para a revisão e análise dos documentos.

A partir de julho/19 foi intensificado o trabalho de acompanhamento e análise dos documentos, e o indicador apresentou grande melhora, tendo atingido a meta no mês de agosto e em todos os meses subsequentes, culminando na atualização total de todos os normativos até o final do ano.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

O indicador superou a meta na maioria dos meses, e encerrou o ano com a atualização de 100% dos normativos previstos.

Com isso, todos os documentos das áreas foram atualizados ou revalidados garantindo a documentação atualizada e consistente das rotinas administrativas e operacionais.

i. Descrição geral			i.a Estratégias			i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019		
Esse objetivo está ligado a medição da proporção de atendimentos aos apontamentos da auditoria interna, afim de garantir que todas as rotinas administrativas e operacionais sigam as normas estabelecidas, promovendo a melhoria contínua dos normativos internos.			Comunicação ativa, empatia e clareza quanto ao esclarecimento de dúvidas ocorridas no processo de auditoria interna.			- Atuação proativa junto aos gestores das áreas meio, áreas técnicas e unidades operacionais. - Participação dos gestores envolvidos focada no cumprimento do PPP (Plano de Providências Permanente).		
Assessoria de Controle de Risco e Integridade - Auditoria Interna								
ii. Indicador								
Descrição do indicador 03: % de atendimento as recomendações da auditoria interna								
Fórmula de cálculo: (nº de apontamentos atendidos/nº total de apontamentos) x 100								
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.								
ii.b Metas/Resultados								
2018			2019			2020		
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica		
Não se aplica	Não se aplica	●	90,00%	95,68%	●	Não se aplica		

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

Durante o primeiro trimestre houve um empenho exclusivo da auditoria interna em acionar as unidades/áreas meio/áreas técnicas, quanto a necessidade do cumprimento dos apontamentos/recomendações pendentes de solução.

Para o segundo trimestre as áreas envolvidas solicitaram uma dilatação no prazo para solucionar as recomendações pendentes, onde conseguimos atingir a meta, porém um pouco abaixo do resultado do trimestre anterior.

Com o empenho de todos os gestores envolvidos para o cumprimento do PPP (Plano de Providências Permanente) e prazos solicitados, obtivemos êxito na solução de um número maior de recomendações solucionadas, o que fez com que ultrapassássemos a meta, melhorando ainda mais o resultado do indicador.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

A Auditoria Interna procurou atuar de forma proativa junto aos gestores das áreas meio, áreas técnicas e unidades operacionais.

O engajamento dos gestores envolvidos foi focado no cumprimento do PPP (Plano de Providências Permanente).

O êxito obtido no que se refere a um número maior de recomendações solucionadas, é a consequência da aceitação pelos gestores e aderência aos apontamentos e recomendações realizadas pela auditoria interna.

O resultado a maior que a meta demonstra o quanto as áreas (com destaque para seus gestores) e a auditoria interna estão em sinergia para o aprimoramento de melhores controles e processos em prol de uma gestão mais participativa e engajada.

3.3.1.3. Objetivo Estratégico: Automatizar a Gestão da Informação

i. Descrição geral			i.a Estratégias		i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Esse objetivo atende às expectativas de potencializar soluções de Tecnologia da Informação e Telecomunicação. Assim, com a informatização é possível integrar as informações existentes, obter agilidade com procedimentos e relatórios de dados, melhorando a gestão sistêmica.			Aprimorar e automatizar a gestão de informação, atendendo as diretrizes estratégicas do Sesc em Minas, sendo Governança Corporativa, Produtividade e Clientes.		Portal de Serviços 2.0 Processos Digitais (SPDD) SEND Power BI Soluções e ferramentas de Segurança da Inf. Reorganização de políticas e processos internos.	
Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação						
ii. Indicador						
Descrição do indicador 04: % de recursos financeiros em tecnologia da informação						
Fórmula de cálculo: (despesas da atividade 6.4/receitas correntes) x 100						
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
3,48%	2,86%	●	2,67%	2,28%	●	1,90%

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

O índice ficou abaixo do previsto pela área de TI, considerando o orçamento do Sesc em Minas, devido a projetos que não tiveram desembolso durante o ano, ou que tiveram gastos abaixo da expectativa. Apesar disso, a meta proposta pelo Departamento Nacional foi cumprida, ocorrendo a realização de novos projetos.

Apesar de definir uma meta interna mais agressiva para o Sesc em Minas, o resultado do indicador (2,28%) ficou acima da meta prevista para o indicador do Departamento Nacional, que é de 1,85%. Para o próximo ano, a previsão é se manter os investimentos acima da meta prevista e do resultado alcançado em

2019, com a realização de novos projetos. Não houve mudança nos macroprocessos para alcançar os resultados obtidos.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

O resultado é considerado satisfatório do ponto de vista da meta definida pelo Departamento Nacional para o indicador, mas entendemos que a TI tem realizará investimentos maiores visando a melhoria desenvolvimento do Objetivo Estratégico. Para o ano de 2020 estão previstos novos projetos que contribuirão para esse resultado, sendo:

- Disaster Recovey
- Nova solução de Backup
- Serviços de Segurança da Informação
- Revitalização do Data Center
- Novos contratos de telecomunicações
- Fábrica de Software
- Aplicativo Sesc
- Levantamento de Processos
- Investimentos em evoluções e melhorias nos sistemas e infraestrutura existente

Em 2019 tivemos grandes desafios relacionados à estruturação de processos, contratos e projetos visando levar o Sesc a outro patamar, apoiando as áreas visando um foco do Sesc em Minas em Transformação Digital. Esse processo de transformação envolve cultura, metodologias, projetos e processos e será um trabalho contínuo realizado com as áreas do Sesc em Minas, visando transformar os negócios, gerando melhor experiência e satisfação dos clientes, tanto internos quanto externos.

3.3.1.4. Objetivo Estratégico: Aumentar o número de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo inscritos

i. Descrição geral	i.a Estratégias	i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Aprimorar o relacionamento institucional com nosso público de interesse,	Realização de campanha institucional do Sesc em Minas – Por mais histórias de verdade Em 2019, mantemos nosso foco na clientela preferencial, em especial, as pessoas de menor renda. Foi implantada	- Criação de hot site da campanha para participação do público - Divulgação interna e externa, nos canais de	Gerência Comercial Gerência Comercial

difundir a missão do Sesc e seu reconhecimento social para diversos segmentos, ampliando o conhecimento da sociedade acerca da importância social da instituição.	estratégica para padronização dos preços, incrementando de forma mais efetiva o incentivo financeiro para o trabalhador do comércio. Outra estratégia adotada foi a realização de ações com foco em atração e rentabilização do público alvo, incentivando a participação do trabalhador e seus dependentes com planos diferenciados para a família e inscrições para mais de uma atividade. Ainda, houve a ampliação dos canais de atendimento de forma remota facilitando o acesso aos nossos serviços.	comunicação do Sesc em Minas - Política de Precificação - Política Comercial	
---	---	--	--

ii. Indicador

Descrição do indicador 05: % de crescimento de seguidores nas redes sociais

Fórmula de cálculo: $(\text{Total nº de inscrições nas redes sociais } t / \text{nº de inscrições nas redes sociais } t-1) \times 100$

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
10,00%	8,80%	●	11,50%	1,00%*	●	Não se aplica

*O indicador acima, conforme circular DN 2235 -2019, teve sua mensuração realizada apenas no 1º semestre de 2019, pois foi retirado do Plano Estratégico Sesc – PES 2017 – 2020.

ii. Indicador

Descrição do indicador 06: % de investimento em comunicação

Fórmula de cálculo: $(\text{despesas da atividade 901/receitas correntes}) \times 100$

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
5,31%	4,47%	●	4,76%	2,64%	●	3,00%

ii. Indicador

Descrição do indicador 07: % de inscrições do público-alvo nas ações programáticas

Fórmula de cálculo: $(\text{nº de inscrições do público-alvo/nº total de inscrições}) \times 100$

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
60,00%	42,59%	●	60,00%	43,47%	●	51%

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

% de investimento em comunicação - Com relação ao alcance das metas, nos meses de fevereiro a julho de 2019 a situação não foi favorável devido aos procedimentos licitatórios em andamento para execução das despesas dos elementos Serviços Gráficos e Serviços de Publicidade e Propaganda.

As ações tomadas foram o acompanhamento dos procedimentos licitatórios já em andamento e a elaboração de um novo Termo de Referência para contratação emergencial da Agência de Publicidade.

Os procedimentos licitatórios de gráficas foram concluídos no mês de julho e o desvio foi minimizado após essas contratações. No entanto, como a contratação emergencial dos serviços de Publicidade e Propaganda não foi autorizada pela Diretoria Regional do Sesc em Minas, foi necessário rever o processo e elaborar um novo Termo de Referência.

A partir do mês de setembro os desvios também foram minimizados em função da readequação dos valores previstos por meio do retificativo 2019, que tornou o orçamento mais aderente à realidade da Assessoria de Comunicação. O processo de licitação para contratação da Agência de Publicidade e Propaganda se estendeu aos meses de outubro e novembro.

No mês de dezembro a Assessoria de Comunicação ficou acima da meta em função da conclusão de contratações por inexigibilidade que foram pensadas estrategicamente para alcançar os objetivos de melhorar a divulgação das ações do Sesc em Minas com o público em geral.

Os processos de contratações foram aperfeiçoados ao longo do ano de 2019 para se tornarem mais assertivos e atenderem de forma satisfatória as necessidades da Assessoria de Comunicação, de modo a cumprir o objetivo de aumentar a visibilidade das ações do Sesc em Minas e de se comunicar de forma mais eficaz com o público em geral. Desta forma, o aperfeiçoamento e o acompanhamento de tais processos nos levaram a minimizar os desvios e projetar uma melhor execução para o ano de 2020.

% de inscrições do público-alvo nas ações programáticas - A diretriz cliente norteou os trabalhos em 2019 afim de aumentar o acesso dos trabalhadores e seus dependentes aos serviços do Sesc em Minas, o que contribuiu para a evolução do crescimento desse indicador. Apresentamos nos

últimos anos, um crescimento importante nesse cenário o que não foi diferente nesse ano, consolidando a perspectiva de avanço em busca de uma maior participação do trabalhador comércio de bens serviços e turismo e seus dependentes em nossas ações.

Os resultados apresentados em 2019, quando comparado a situação inicialmente diagnosticada, representou um aumento importante, passamos de 42,56% para 43,47% de trabalhadores inscritos nas atividades.

Para 2020, iniciamos um trabalho mais intenso de relacionamento com as empresas do comércio de bens serviços e turismo, afim alcançar seus trabalhadores e, conseqüentemente, seus dependentes. O objetivo é apresentar os serviços ofertados pelo Sesc em Minas com o intuito de captar novos clientes para as atividades desenvolvidas nas unidades. Ações para retenção do cliente também estão sendo trabalhadas.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

% de investimento em comunicação - As ações realizadas ao longo do ano de 2019 contribuíram para um melhor desempenho da Assessoria de Comunicação na eficácia das contratações necessárias para o alcance do objetivo estratégico, seguindo as normas estabelecidas pelo Sesc em Minas.

O principal desafio da Assessoria de Comunicação no ano de 2019 para alcance do objetivo estratégico Afirmação Institucional por meio do desenvolvimento de campanhas de marketing para fomentar o número de comerciários inscritos, foi a obtenção de ferramentas para tal execução. De forma que ao longo do ano de 2019 não contamos com os serviços de uma Agência de Publicidade para dar andamento as execuções das ações planejadas.

O panorama geral até o final ano de 2020 se mostra favorável, devido as ações tomadas no ano de 2019 que mostrarão resultado a médio prazo, refletindo no cumprimento dos objetivos ao longo de 2020.

% de inscrições do público-alvo nas ações programáticas - As perspectivas para este indicador continuam sendo desafiadoras, tendo em vista o número expressivo de inscrições nas atividades que em sua concepção são destinadas a comunidade de uma forma em geral, como as atividades decorrentes das Móveis e do Programa Assistência, onde registramos na sua maioria o público em geral.

Ações para viabilizar serviços cada vez mais aderentes ao público alvo, bem como a priorização de seu atendimento, estarão presentes em nossas estratégias no intuito de alavancar o número de trabalhadores e dependentes inscritos nas atividades do Sesc em Minas.

3.3.1.5. Objetivo Estratégico: Aumentar o nível de satisfação dos clientes

i. Descrição geral			i.a Estratégias			i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Está diretamente ligado ao foco na nossa clientela preferencial: o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, com esforços para que esse público tenha acesso aos serviços do Sesc e possamos compreender suas necessidades.			Em 2019, realizamos acompanhamento sistemático do indicador de renovação a fim de identificar desvios e atuar de forma a reverter cenários. Já no que diz respeito ao nível de satisfação dos clientes a estratégia foi acompanhar as interações e atuar de forma imediata nos apontamentos de insatisfação;			Retomada do relacionamento com as empresas do comércio de bens serviços e turismo	
						Gerência Comercial	
ii. Indicador							
Descrição do indicador 08: % de renovação de habilitações							
Fórmula de cálculo: (Total de habilitações renovadas período atual/ nº total de habilitações período anterior)x100							
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.							
ii.b Metas/Resultados							
2018			2019			2020	
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica	
46,00%	50,25%		60,00%	64,01%		50,00%	

ii. Indicador						
Descrição do indicador 09: % de satisfação dos clientes com o Sesc em Minas Gerais						
Fórmula de cálculo: Resultado da pesquisa de satisfação						
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
70,00%	96,25%		70,00%	99,64%		80,00%

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

A retomada do relacionamento com as empresas e a implantação da política comercial contribuíram para o alcance das metas estabelecidas tanto no número de renovações de habilitações bem como o nível de satisfação dos clientes com o Sesc em Minas.

Em 2019, alcançamos um total de 64,01% no número de renovação das habilitações, registrando uma alavancagem de 14 pontos percentuais no indicador, o que demonstra um crescimento na satisfação de nossos clientes e a recorrência no consumo dos serviços.

O índice de satisfação dos clientes foi mensurado nos serviços das centrais de atendimento, hospedagens e excursões e o resultado chegou a 99,64% de satisfação, número que consolida a percepção positiva do cliente sobre nossos serviços.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

A renovação das habilitações é um indicador importante de retenção de clientes e vem apresentando resultados positivos nos últimos anos, o que indica uma tendência de satisfação do cliente, consolidando nossas ações na busca para melhoria contínua dos serviços.

Assim, a perspectiva é de estender gradativamente a pesquisa de satisfação para os demais serviços, a fim de conhecer o nível de contentamento dos clientes e suas características, o que possibilitará oferecer serviços cada vez mais aderentes às suas expectativas.

3.3.1.6. Objetivo Estratégico: Aumentar a atuação no estado de Minas Gerais

i. Descrição geral		i.a Estratégias		i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019		
Mede a presença do Sesc nos municípios mineiros por meio de algum serviço oferecido, seja através de unidades operacionais fixas ou móveis, seja através de ações itinerantes.		Aumentar o número de municípios atendidos por meio de ações itinerantes.		Biblioteca Volante Espaço de Lazer MedSesc Oftalmologia Minas ao Luar OdontoSesc Palco Giratório Sesc Saúde Mulher Rede Sesc	Gerência de Unidades Móveis Gerência Corporativa de Eventos Gerência de Cultura Unidades Fixas	
ii. Indicador						
Descrição do indicador 10: % de cobertura dos municípios foco						
Fórmula de cálculo: $(n^{\circ} \text{ de municípios atendidos} / n^{\circ} \text{ de municípios foco}) \times 100$						
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
90,00%	80,00%		80,00%	121,82%		Não se aplica

- Dos 110 municípios previstos, foram atendidos 134.

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

Inicialmente, a meta prevista era atender 110 municípios diferentes por meio de atividades itinerantes. Consideramos no cálculo todas as atividades executadas pela Gerência de Unidades Móveis, além de outras de Cultura como Minas ao Luar, Palco Giratório, dentre outras.

Dessa forma, a quantidade mensal planejada de municípios foi baseada na previsão do número de edições a serem realizadas pelas equipes itinerantes, conforme calendários. Essas, por sua vez, foram (e são) criadas mediante o levantamento da capacidade produtiva máxima para cada atividade, durante aquele ano, considerando, em seguida, fatores como: o orçamento disponibilizado total, a demanda técnica para atendimentos de Saúde, o número de público atendido, a sazonalidade etc.

Assim, diante da realização de algumas ações, como a otimização de recursos e a integração das atividades do Espaço de Lazer, foi observada a oportunidade de aumentar o número de municípios

atendidos pelas atividades itinerantes, concomitantemente com o foco de atendimento e a inclusão dos atendimentos a eventos de Cultura, Recreação e Esporte, por exemplo, realizados mediante demanda e orçamento disponível.

Informa-se ainda, que no momento da construção da meta, não foram considerados os atendimentos realizados de forma itinerante pelas unidades fixas e demais áreas, porém, a partir de novo alinhamento com a Diretoria Regional e área de Planejamento, passamos a incluir esses atendimentos nos dados para alimentação e análise do indicador.

Ao longo de 2019, o indicador Cobertura de Municípios Foco se comportou, de forma acumulada, em sua maioria, positivamente, demonstrando um aumento expressivo do número de municípios foco atendidos pelas atividades itinerantes do Sesc. Dessa maneira, detalha-se que a meta foi cumprida e/ou superada de janeiro a setembro, apresentando declínio a partir do mês de outubro de 2019, por algumas razões abaixo apresentadas:

- situação de cancelamentos e não agendamentos de Espaço de Lazer;
- vários eventos na capital ou RMBH devido à comemoração do dia das crianças
- em relação à atividade Biblioteca Volante (queda de 01 cidade das 03 programadas no 7º, 8º e 9º roteiros, seja por não aderência às contrapartidas exigidas ou irregularidade de documentação e cancelamento do 10º roteiro como um todo)
- decréscimo da contribuição das unidades fixas, em virtude da particularidade da sua itinerância ter um raio menor de atuação, em município circunvizinhos, realizando projetos que podem de maior duração, voltando mais de uma vez no mesmo local;
- locais já visitados com outros projetos e que foram relatados. Assim, alguns atendimentos não entram na contabilização dos municípios-foco
- outros impactos como a redução da equipe de Lazer da Gerência de Unidades Móveis em 33% (em junho/2019) também afetou a agenda, que passou de 02 disponibilidades/dia para apenas 01.

Se considerássemos somente o atendimento programado (Unidades Móveis, Cultura e Eventos), não atingiríamos a meta, mas ficaríamos dentro do desvio máximo de 5%. A meta do ano era atender a 110 municípios diferentes. Unidades Móveis, Cultura e Eventos, com suas atividades itinerantes, realizaram 105 atendimentos. Desses, as Unidades Móveis atenderam a 85% e Cultura e Eventos, 20 municípios diferentes.

Quanto às Unidades fixas, que não foram contabilizadas na meta inicial, fizeram 29 atendimentos. Das 11 Unidades contribuintes, 04 são da Regional Sudeste e fizeram 14 atendimentos

(48,28% do total), 04 são da Nordeste e efetivaram 11 atendimentos (37,93%) e 03 são da Metropolitana, efetuando 04 atividades em municípios de seu raio de abrangência (13,79%).

Destaca-se que a meta anual foi alcançada desde o mês de setembro/2019. Finalizamos o exercício com 24 municípios a mais em relação à meta de 110 (inicial), com a contribuição de 21,64% (29 cidades) de 11 Unidades fixas do Sesc e 78,38% (105 cidades) de Unidades Móveis, Eventos e Cultura.

O macroprocesso Gestão de Eventos contribui diretamente no alcance dos resultados e, após a reformulação do fluxo de solicitação de atividades itinerantes, por meio da instrução de trabalho de Solicitação, Aprovação e Formalização de Serviços do Sesc em Minas, o trabalho executado em conjunto pela área de Relações Institucionais e Diretoria Regional trouxe melhorias, garantindo a aderência com as diretrizes do Sesc em Minas e cooperação para a consecução dos objetivos da Instituição. Não se aplica ações para melhoria, pois os resultados foram superados.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico

O resultado foi positivo, ultrapassando a meta de realização no que se refere ao número de municípios atendidos (de 110 previstos para 134 realizados) e em relação ao indicador Cobertura de Municípios Foco, de 80% para 121,82%. Esse percentual está diretamente relacionado à contribuição das unidades fixas, tendo sido impulsionado principalmente pelas ações que realizam de forma itinerante, contribuindo assim para o aumento da presença do Sesc nos municípios mineiros.

Para contribuir com o desenvolvimento do objetivo estratégico de aumentar a atuação no estado de Minas Gerais deve-se intensificar as ações realizadas pelas atividades itinerantes. Em relação à Gerência de Unidades Móveis, uma ação que contribui para o aumento de números de municípios são as integrações das atividades do Espaço de Lazer, conseguindo atender até 03 (três) cidades diferentes em uma única viagem. Outro fator durante a análise, refere-se à verificação da sazonalidade, tendo em vista que município já atendidos não entram na contabilização, contudo, destaca-se que essa verificação é apenas uma sugestão e não um critério para deferimento da solicitação.

O principal desafio está relacionado à definição antecipada dos municípios que serão atendidos pelo Sesc, o que ocorre, de forma geral, na vigência do exercício atual. A articulação requer tratativas específicas para sua efetivação e que, mediante o tempo necessário para as definições de atendimento ou alguns cancelamentos de atividades, por motivos quaisquer, que requerem substituição imediata, observou-se oportunidades de melhoria, especialmente, nas análises dos atendimentos iniciais das atividades itinerantes realizadas pelas unidades móveis. Desde então, incorporaram-se informações mais concisas e claras, ainda na etapa inicial, para a efetivação das

parcerias, verificando se a disponibilidade e a viabilidade para cada atendimento, conforme critérios estabelecidos.

3.3.1.7. Objetivo Estratégico: Proporcionar um ambiente de valorização e desenvolvimento das pessoas

i. Descrição geral	i.a Estratégias	i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Esse objetivo pode ser interpretado como responsável por intensificar o desenvolvimento de uma cultura organizacional pautada no desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários, articulando as competências individuais e a prática social entre as equipes de trabalho e a missão institucional	Programas institucionais para a capacitação, treinamento e desenvolvimento de empregados, líderes e gestores Implementação da nova estrutura organizacional, mais objetiva e eficiente	Encontro de Gestores do Sesc em Minas Programa de Desenvolvimento de Líderes Implementação da nova estrutura organizacional	Gerência Corporativa de Recursos Humanos

ii. Indicador

Descrição do indicador 11: % de investimento em desenvolvimento de pessoas

Fórmula de cálculo: (despesas da atividade 908/ receitas correntes) x100

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
0,67%	0,38%	●	0,56%	0,49%	●	0,68%

ii. Indicador

Descrição do indicador 12: % de pessoas que participam de ações de desenvolvimento profissional

Fórmula de cálculo: (nº de participantes da ações/nº total de funcionários)x100

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
56,00%	99,12%	●	58,00%	78,80%	●	63,00%

ii. Indicador

Descrição do indicador 13 : índice de turnover

Fórmula de cálculo: (admissões+demissões/2)/(total de funcionários)x100

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018	2019	2020
------	------	------

Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
13,00%	15,18%	●	22,00%	24,53%	●	11,00%

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

% de investimento em desenvolvimento de pessoas - Em 2019, o resultado obtido ficou pouco abaixo da meta estipulada. Boa parte das atividades de treinamento e desenvolvimento foram realizadas na modalidade interna, demandando baixo custo orçamentário para a sua realização. Além disso, o pagamento de alguns projetos realizados no final de 2019, possuem pagamentos previstos para o ano de 2020, justificando o não atingimento da meta estipulada para o ano.

% de pessoas que participam de ações de desenvolvimento profissional - No ano de 2019, mais da metade do quadro de empregados do Sesc em Minas, participou de atividades de treinamento e desenvolvimento pessoal. Foram ofertados treinamentos que envolveram a participação de grande número de pessoas, como por exemplo, o projeto Fluxus – SPDD. Em destaque, no ano de 2019, tivemos o Encontro de Gestores, no qual envolveu todos os gestores do Sesc em Minas, e o PDL, Programa de Desenvolvimento de Lideranças, envolvendo todas as posições de liderança na empresa.

índice de turnover - O índice terminou 2019 desfavorável, mesmo considerando a atualização da meta que ocorreu juntamente com o retificativo. Grande movimentação de entrada, e principalmente saída de pessoas, devido ao processo de reestruturação do Sesc em Minas. A tendência para 2020 é de um indicador dentro da meta estipulada, uma vez que o maior impacto do processo de reestruturação ocorreu no ano de 2019.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

Mesmo diante grandes desafios, encerramos o ano de 2019 com resultados satisfatórios. Algumas mudanças e adaptações realizadas durante o ano, nos permitiram nos organizar melhor, mesmo diante de um cenário de redução no quadro de empregados e fechamentos de unidades. Foram priorizados treinamentos *in loco* e de baixo custo operacional, gerando uma eficiência orçamentaria, além de treinamentos de maior impacto, como o Encontro de Gestores e o PDL – Programa de Desenvolvimento de Líderes.

Diante todos os desafios gerados pelo processo de reestruturação iniciamos 2020 mais fortes, sempre buscando uma maior eficiência operacional, melhoria na qualidade dos serviços prestados, proporcionando um ambiente de valorização e desenvolvimento para os empregados do Sesc em Minas.

3.3.1.8. Objetivo Estratégico: Proporcionar ambientes físicos adequados para o desenvolvimento das ações

i. Descrição geral		i.a Estratégias		i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019		
Para esse objetivo observa-se o cumprimento do diagnóstico infra estrutural das unidades do Sesc, contemplando o estado das edificações, o parque tecnológico e as medidas de acessibilidade, que possam oferecer condições para que os processos internos sejam executados com perfeição, e o valor embutido na entrega dos serviços seja percebido pela clientela		Alinhamento estratégico de priorização de demandas focado na legalidade e consolidação dos procedimentos internos.		<ul style="list-style-type: none"> - Contratação e início da obra de reforma da Sede; - Contratação da obra de reforma de Venda Nova (sem desembolso em 2019) - Implantação Sesc Lavras - Obtenção de AVCB e acessibilidade de Almenara - Obtenção de AVCB Parcial Venda Nova 		Assessoria de Obras
ii. Indicador						
Descrição do indicador 14: % de investimento em infraestrutura						
Fórmula de cálculo: (despesas com atividade 909/receitas totais) x100						
Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.						
ii.b Metas/Resultados						
2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
8,31%	6,24%	●	10,24%	5,02%	●	16,00%

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

Ainda que as metas do plano estratégico não tenham sido atendidas em sua totalidade, foram apresentadas importantes entregas em 2019. A engenharia apresentou grandes avanços estratégicos em sua atuação, com a revisão de procedimentos de contratação, definições de modelos, buscando tanto a governança corporativa quanto a atração de boas empresas fornecedoras, e ainda o Plano de Ação de AVCB (Auto Vistoria do Corpo de Bombeiros) que detalha a situação atual de cada unidade, bem como o planejamento das tratativas relacionadas à sua regularização. Estas foram ações fundamentais para possibilitar o atendimento aos usuários através de projetos de qualidade, capazes de oferecer uma estrutura compatível com a estratégia corporativa, mas que acabaram impactando nos resultados obtidos em relação às metas propostas. Ainda assim, os resultados alcançados são representativos e irão contribuir para o atendimento dos usuários através de uma infraestrutura segura e de qualidade.

O principal desvio em relação ao objetivo estratégico se deve à necessidade do Sesc em Minas de se adequar a um modelo de gestão que esteja em consonância com o cenário econômico atual, o que desencadeou mudanças de definições estratégicas gerando o cancelamento ou adiamento de demandas planejadas.

O indicador possui também a influência do subindicador de Equipamentos. O principal desvio da Engenharia se deve ao longo tempo do processo licitatório da obra de reforma da Sede e Venda Nova. Por definições estratégicas ocorreu o adiamento do início da obra de reforma de Venda Nova, atrasando o desembolso previsto.

Além disso, algumas unidades foram descontinuadas impactando nas demandas em fase de contratação e conseqüentemente no desembolso previsto:

- 1) Obra de adequação e demolição dos Chalés – Sesc Almenara;
- 2) Obra de reforço estrutural das trincas na área médica – Sesc Bom Despacho;
- 3) Obra de implantação de travessia elevada de pedestres – Sesc Bom Despacho;
- 4) Obra de abrigo de resíduos sólidos – Sesc Juiz de Fora Pousada;
- 5) Projeto de rede coletora de esgoto – Sesc Juiz de Fora Pousada;
- 6) Obra de implantação do teatro Clara Nunes.

Além de outras demandas que foram trabalhadas e, por definição estratégica, foram canceladas.

Os principais macroprocessos que continuarão aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos serão:

- a) Consolidação da implantação dos procedimentos da área, trazendo qualidade e agilidade nas contratações;
- b) Implantação do projeto fluxus causando a mudança do fluxo do processo, diminuindo o número de tramitações, ocasionando a diminuição dos prazos de contratação;
- c) Mudança no organograma, tornando a Assessoria de Obras uma área estratégica facilitando a comunicação e agilizando as decisões.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

O resultado alcançado demonstrou avanços em termos de planejamento, priorização de demandas de legalidade, melhoria e rapidez nas contratações e principalmente aumento da qualidade técnica dos projetos e garantias relacionadas à governança corporativa. Logo, apesar do resultado em 2019, tais avanços possibilitam resultados melhores para a instituição nos próximos anos.

Com os procedimentos internos e padrões revisados, organização, priorização das demandas e revisão do planejamento conforme alinhamento estratégico, o acompanhamento das demandas será mais simples e objetivo, facilitando a visualização dos impactos no Plano Estratégico e consequentemente a proposição de planos de ação mitigando estes impactos.

O principal desvio em relação ao objetivo estratégico se deve à necessidade do Sesc em Minas de se adequar a um modelo de gestão que esteja em consonância com o cenário econômico atual e de acordo com as diretrizes da Gestão Compartilhada, o que desencadeou mudanças de definições estratégicas gerando o cancelamento ou adiamento de demandas planejadas.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

Os desafios enfrentados até 2019 estão relacionados à melhoria dos documentos de referência para aquisições, que resultarão em contratações de empresas com maior qualidade, bem como o alinhamento das prioridades estratégicas com as prioridades legais e técnicas da Engenharia e ainda a continuidade das definições estratégicas afim de concluir as demandas planejadas.

3.3.1.9. Objetivo Estratégico: Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro para o desenvolvimento da instituição em longo prazo.

i. Descrição geral	i.a Estratégias	i.b Principais Ações/projetos/processos/produtos realizados em 2019	
Esse objetivo permite uma análise sobre a sustentabilidade dos gastos do Sesc em Minas Gerais em relação a proporção dos gastos correntes custeados com as receitas correntes, sem comprometer as reservas financeiras. Diante do cenário econômico incerto e da possibilidade de queda de arrecadação, é necessário, cada vez mais, que essa perspectiva esteja presente em todo o processo de gestão.	Descrição das estratégias previstas no Plano Estratégico e/ou direcionamento da Alta Direção durante o exercício.	Título	Áreas responsáveis

ii. Indicador

Descrição do indicador 15: % de participação das receitas de serviços

Fórmula de cálculo: (receitas de serviços/despesas correntes) x100

Fonte do indicador: Sistema de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
14,00%	14,96%		16,00%	17,77%		Até 25%

ii. Indicador

Descrição do indicador 16: índice de comprometimento da receita corrente

Fórmula de cálculo: (despesas correntes/receitas correntes)

Fonte do indicador: **Sistema** de Planejamento e Qualidade – Performance, 2019.

ii.b Metas/Resultados

2018			2019			2020
Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Anual	Resultado	Farol	Meta Estratégica
0,8 a 1,0	0,86		0,8 a 1,0	0,83		0,8 a 1,0

iii. Análise

iii.a- Análise dos resultados obtidos em relação à situação inicialmente diagnosticada durante a elaboração do Plano Estratégico vigente, e aos avanços alcançados em 2019, com foco nas metas propostas para o período.

iii.b- Análise dos indicadores (meta/resultado alcançado) indicando as ações para melhoria de desempenho dos mesmos.

iii.c- Análise crítica dos principais macroprocessos aperfeiçoados para o alcance dos resultados obtidos.

% de participação da Receita de Serviços - A meta para este indicador foi alcançada em 2019, sendo as receitas de serviços realizadas fechadas em R\$ 62.054275,06 e as despesas correntes em R\$ 349.159.553,96, totalizando o percentual de participação de 17,77%. O alcance do indicador se deve principalmente à economia nas despesas correntes no percentual de 14,53% do total orçado.

Índice de comprometimento da receita corrente - O indicador que mede o comprometimento das receitas correntes no pagamento das despesas correntes (custeio). E que verifica se a instituição está gastando mais do que arrecada, comprometendo suas reservas financeiras.

Se tratando de um indicador onde os valores de receitas e despesas devem ser proporcionais, a causa do não atingimento está no desvio no acumulado, se deve ao não atingimento das metas de Despesas, com um desvio de -17,95% em relação ao orçado, sendo o principal ofensor durante o ano, as despesas do pacote de pessoal, com um desvio de -21,8 milhões em relação a meta.

O resultado acumulado ficou 0,16 p. p. abaixo do previsto, no entanto ainda dentro da faixa prevista do indicador: 0,8 a 1,0, estando alinhado com a meta nacional de atender ao objetivo de assegurar o equilíbrio econômico financeiro para o desenvolvimento da instituição.

Assim seguiremos com algumas medidas que têm contribuído para o alcance do resultado, como o gerenciamento matricial, e o acompanhamento mensal dos pacotes de despesas e receitas através das Reuniões de Resultado.

iv. Conclusão

iv.a- Avaliação do resultado e ações para melhoria do desenvolvimento do Objetivo Estratégico.

iv.b- Principais desafios até 2019 e panorama geral dos desafios até o término da vigência do Plano Estratégico.

O resultado geral dentro do esperado referente ao comprometimento da receita corrente e o quase atingimento da meta de geração de receitas de serviços que ficou com apenas -2,59% de desvio em relação ao orçado mostram que o Sesc em Minas está caminhando cada vez mais em busca do alcance e a manutenção do equilíbrio econômico financeiro para o desenvolvimento da instituição.

Com a continuidade da metodologia de acompanhamento orçamentário e o uso das ferramentas de acesso a informação (BI) seguiremos dando continuidade as ações de acompanhamento de resultados em consonância com o plano estratégico da instituição e com o conceito de gerenciamento matricial.

3.4. Estágio de Implementação do Planejamento Estratégico

3.4.1. Panorama Geral

O processo de implementação do Planejamento Estratégico levou em conta as possíveis alterações nos cenários político, econômico e social, e permitiu a construção de um Planejamento Estratégico adaptado à realidade local, em consonância com as diretrizes do Departamento Nacional (Diretrizes do Quinquênio 2016-2020 e Plano Estratégico 2017-2020).

No Sesc em Minas Gerais, para formulação e desdobramento das estratégias, foi utilizada uma metodologia baseada no Balanced Scorecard (BSC), com uma versão adaptada para as Diretrizes Estratégicas definidas por este Regional (Governança Corporativa, Clientes e Produtividade) ao invés das perspectivas comumente adotadas pelo BSC tradicional (Financeiro, Cliente, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento).

A partir dessa construção, do Plano Estratégico do Sesc em Minas, a etapa seguinte foi a definição de gestores responsáveis por cada indicador estratégico, assim como a divulgação entre as equipes enfatizando a importância de ser um documento de apoio e suporte no desenvolvimento e na execução de nossas ações e que deve ser internalizado em toda a instituição. Levando em consideração a aderência ao Plano Estratégico do Sesc Nacional, conforme a Figura 4, que mostra o Mapa Estratégico do Sesc em Minas.

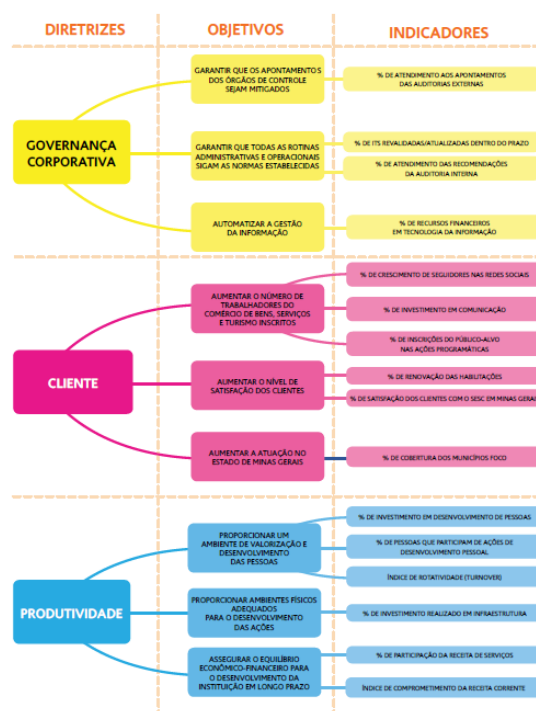


Figura 4 – Mapa Estratégico do Sesc em Minas 2019

3.4.2. Metodologia da Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico

3.4.2.1. Metodologia da Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico

Fases	Descrição das etapas correspondentes a cada fase	Lições Aprendidas
Elaboração	Discussão, no nível de diretoria, sobre os objetivos e as diretrizes estratégicas para uma revisão do Plano estratégico elaborado no ano anterior.	Desdobrar as discussões sobre o plano estratégico nas áreas meio (áreas administrativas e técnicas) e áreas fins (unidades).
Implementação	Apresentar para a Diretoria e publicar como documento institucional o Plano Estratégico da empresa.	Divulgar de forma abrangente o Plano Estratégico do Sesc e criar uma campanha que envolva outras áreas da empresa, como nas áreas meios e área fim.
Avaliação	Avaliar os indicadores estratégicos com as suas consequentes metas.	Avaliar a eficácia de relacionar os indicadores do Plano Estratégico Nacional com os objetivos do Plano Estratégico do Sesc em Minas, pois alguns indicadores não tinham relação direta com os objetivos.
Revisão	Realizar uma revisão para a construção do Plano Estratégico 2020 de forma mais abrangente envolvendo diversas áreas da empresa.	Envolver todas as áreas, como as unidades, área fim. Não apenas envolver a área meio (administrativa).

3.4.3. Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica

O Sesc em Minas Gerais vem implantando ao longo dos últimos anos uma cultura de planejamento dentro da organização. Contudo, esse planejamento necessita de mecanismos de controle que indiquem seu desempenho e apontem o que está sendo efetivo ou não. Existem várias alternativas de controle, uma delas é a elaboração e o acompanhamento de indicadores de desempenho. Como o próprio nome diz, seu desempenho indica como anda a execução da estratégia. Assim, é possível corrigir desvios, prever falhas e implantar medidas para recolocar a entidade nos trilhos da sua visão. Para o sucesso desse projeto toda a instituição deve absorver essa cultura e fazer do controle uma rotina, para então colher os frutos de um bom planejamento.

Em 2018, foram definidos os indicadores para medir o desempenho da gestão estratégica no Sesc em Minas Gerais, conforme o Plano Estratégico desenhado por este Regional. Para 2018, alguns indicadores passaram por revisão para atender às exigências do Plano Estratégico e continuaram a ser monitorados durante o ano de 2019.

Os indicadores do Plano Estratégico são acompanhados através do Sistema de Planejamento e Qualidade (módulo Performance), que utiliza a mesma metodologia do BSC e informatiza todo o Planejamento Estratégico e organizacional do Sesc em Minas Gerais.

3.4.4. Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade

Em 2019, as revisões realizadas no mapa estratégico da instituição se referiram aos indicadores estratégicos. Portanto, as perspectivas e os objetivos permaneceram tal como inicialmente previsto no Plano Estratégico do Sesc em Minas Gerais (construído em 2017). A decisão por não alterar o mapa inicialmente planejado foi para que a estratégia tivesse um período mínimo de 2 anos para ser implantada, maturada, e os resultados fossem realizados conforme previsto.

Para 2020, o plano estratégico foi construído usando como base as análises dos cenários internos e externos e, assim, foram traçados novos objetivos seguindo a metodologia do BSC e construindo novos rumos e desafios para o ano de 2020. Para isso também estão sendo realizados encontros, workshops, treinamentos e um série de mobilizações envolvendo gestores e suas equipes, para reforçar a cultura de planejamento e gestão de resultados.

3.4.5. Envolvimento da alta direção (Diretores)

Todo o processo de elaboração e revisão das diretrizes, dos objetivos e dos indicadores estratégicos foi realizado com a liderança direta da alta direção no ano de 2019. Nesse ano, a diretoria executiva acompanhou a elaboração do Plano Estratégico e fez a validação do mesmo, com os ajustes realizados nos objetivos e indicadores para melhor atender e ter melhor sincronia com o Plano Estratégico Nacional.

No Sesc em Minas Gerais, a fase de verificação do atingimento das metas foi realizada através das reuniões de gestões, chamadas de reuniões de Nível N1, N2 e N3. Esses “rituais de gestão”, implantados em 2018, aconteceram em 3 níveis e envolveram todos os gestores com suas equipes, os gestores de contratos com gestores de pacotes de despesas, e culminaram na reunião de N1, que é a apresentação dos resultados para a Diretoria Regional.

Durante tais reuniões de resultados (N1, N2 e N3), para cada meta não atingida, foram feitos planos de ação com medidas possíveis para eliminar as causas dos desvios identificados.

Com essas práticas, foi reforçada a cultura de gestão e acompanhamento dos resultados, garantindo que os envolvidos no processo estejam aptos a executar os procedimentos operacionais

previstos para cada um dos diferentes processos institucionais, por meio de treinamentos e da sistematização de verificações periódicas.

O processo de planejamento teve a participação da Diretoria Executiva reforçando a importância de seguirmos com as diretrizes do Plano Estratégico, e com a área de Planejamento disseminando vários conteúdos on-line e realizando treinamentos relativos a processos do planejamento e acompanhamento de resultados.

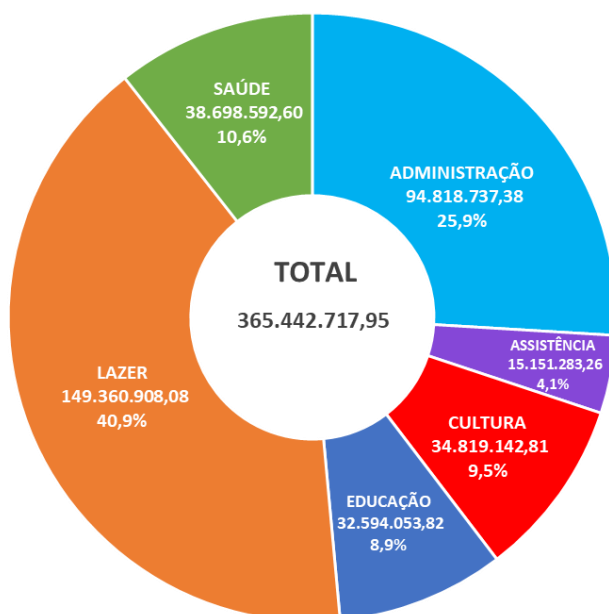
3.4.6. Principais dificuldades e mudanças previstas

Os principais desafios enfrentados pelo Sesc em relação aos processos de gestão estratégica e planejamento estão relacionados à diversidade de ações ofertadas (variedade de portfólio) e à quantidade de unidades em operação distribuídas em todo o estado de Minas Gerais. É uma preocupação do Sesc em Minas Gerais de que o plano considere as potencialidades e fragilidades de cada região em que há uma unidade da instituição.

3.5. Programas, Estratégia e Orçamento

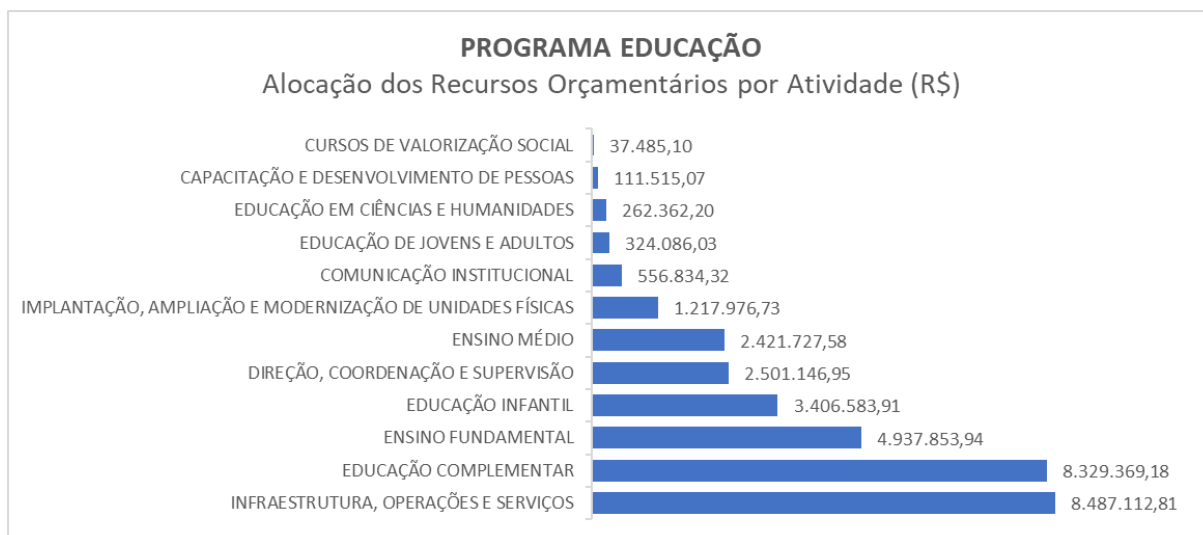
Em 2019 o Sesc em Minas alcançou os seguintes resultados por Programa:

Alocação dos Recursos Orçamentários por Programa (R\$)



3.5.1.1 Programa Educação

i. Descrição



ii. Análise

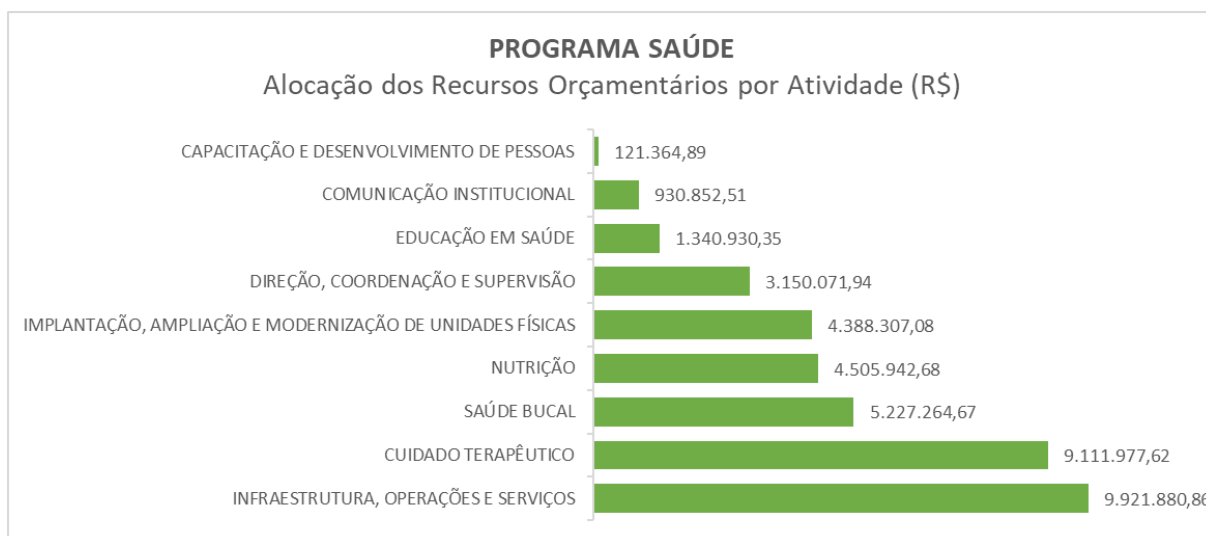
No ano de 2019 o Programa Educação teve como foco o desenvolvimento de atividades relacionadas a Educação Infantil, Ensino Fundamental e Médio, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar (PHE) e Cursos de Valorização Social.

Foram investidos no Programa **R\$ 32.594.053,82**, correspondentes a 9% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 19.719.467,94 (61%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 8.329.369,18 (26%) para a **Educação Complementar**; R\$ 4.937.853,94 (15%) para o **Ensino Fundamental**; R\$ 3.406.583,91 (10%) para a **Educação Infantil**; R\$ 2.421.727,58 (7%) para o **Ensino Médio** e R\$ 623.933,33 (2%) para outras atividades em educação.

Já os investimentos em atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 12.874.585,88, equivalentes a 39% do valor total destinado ao Programa Educação.

3.5.1.2 Programa Saúde

i. Descrição



ii. Análise

No decorrer do ano de 2019 a principal estratégia foi o investimento na Medicina Preventiva, que busca estimular a adoção de hábitos saudáveis voltados para a prevenção de doenças e, conseqüentemente, a preservação da saúde.

Os investimentos realizados em tal Programa montam **R\$ 38.698.592,60**, correspondentes a 11% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 20.186.115,32 (52%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 9.111.977,62 (24%) para o **Cuidado Terapêutico**; R\$ 5.227.264,67 (14%) para a **Saúde Bucal**; R\$ 4.505.942,68 (12%) para a **Nutrição** e R\$ 1.340.930,35 (3%) para a **Educação em Saúde**.

Já os investimentos em atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 18.512.477,28, equivalentes a 48% do valor total destinado ao Programa Saúde.

Cabe aqui ressaltar uma importante conquista do Sesc em Minas em 2019, que foi a inauguração do Centro de Excelência em Saúde, que conta com especialidades, procedimentos e exames realizados a preços diferenciados, dentre as quais: Cardiologia, Clínica Médica, Geriatria, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Pediatria, Psiquiatria e outras.

3.5.1.3 Programa Cultura

i. Descrição



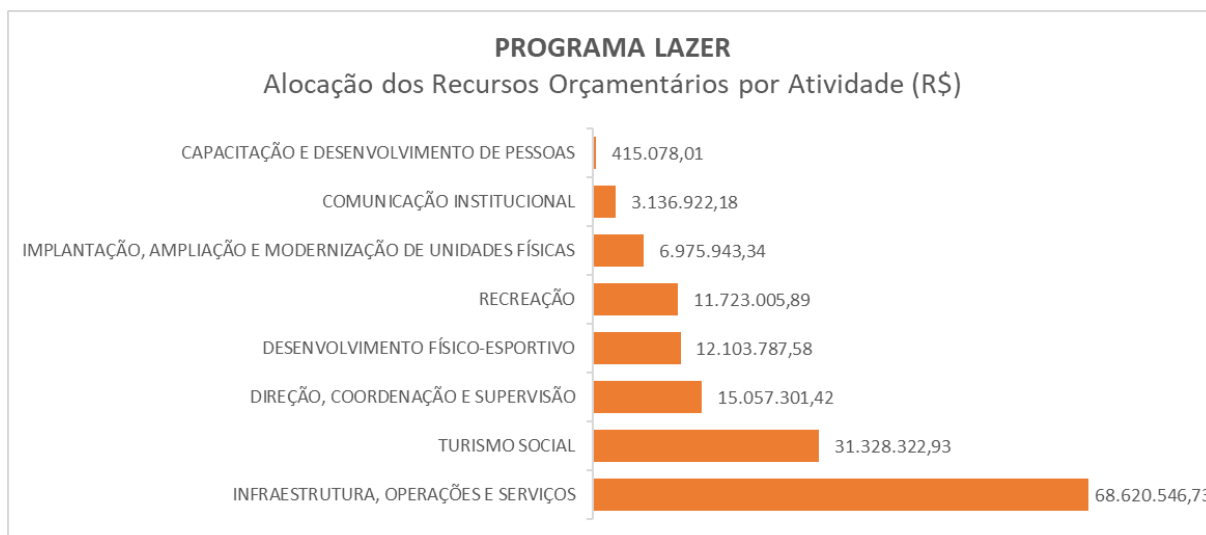
ii. Análise

Em 2019 buscou-se o investimento em atividades voltadas para o bem-estar social por meio do desenvolvimento e da difusão das artes, do conhecimento e da formação de agentes culturais, que somaram **R\$ 34.819.142,81**, correspondentes a 9% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 16.925.233,20 (49%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 8.441.658,59 (24%) para as **Artes Cênicas**; R\$ 5.461.903,73 (16%) para a **Música**; R\$ 1.319.852,37 (4%) para a **Biblioteca** e R\$ 1.701.818,51 (5%) em **outras atividades culturais**.

Já os investimentos em atividades de comunicação, infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 17.893.909,61, equivalentes a 51% do valor total destinado ao Programa Cultura.

3.5.1.4 Programa Lazer

i. Descrição



ii. Análise

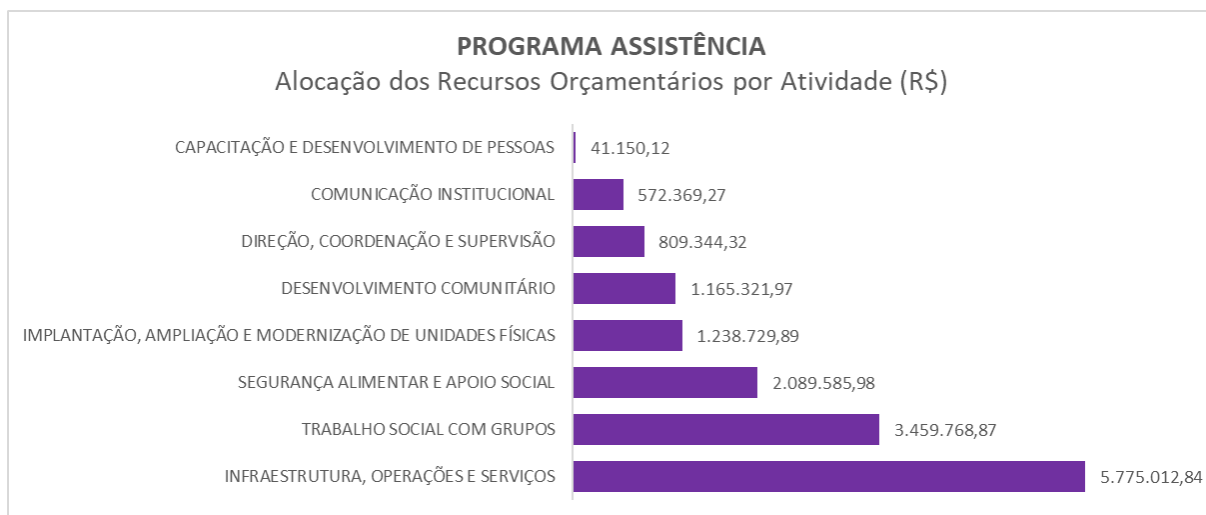
No ano de 2019 foram adotadas ações diversificadas visando estimular a socialização, tais como espaços de lazer, excursões, passeios, torneios, atividades físico-esportivas, recreações, entre outras, com o objetivo de promover o entretenimento e o divertimento através da participação espontânea do público, seja nas unidades e pousadas, seja em espaços públicos.

Os investimentos realizados em tal Programa montam **R\$ 149.360.908,08**, correspondentes a 41% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 55.155.116,40 (37%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 31.328.322,93 (21%) para o **Turismo Social**; R\$ 12.103.787,58 (8%) para o **Desenvolvimento Físico Esportivo** e R\$ 11.723.005,89 (8%) para a **Recreação**.

Já os investimentos em atividades infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 94.205.791,68, equivalentes a 63% do valor total destinado ao Programa Lazer.

3.5.1.5 Programa Assistência

i. Descrição



ii. Análise

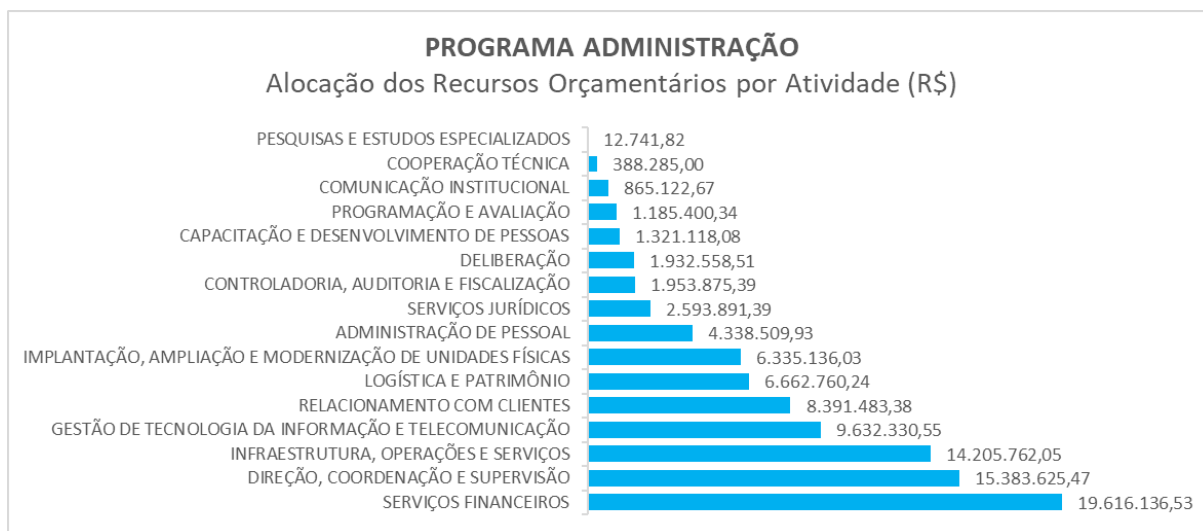
Neste Programa foram desenvolvidas, em 2019, atividades socioeducativas e assistenciais que estimularam a participação social e a cooperação entre os indivíduos, instituições e setores da sociedade, de modo a contribuir para a inclusão social e o acesso aos direitos sociais.

Para isso, foram investidos R\$ 15.151.283,26, equivalentes a 4% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 6.714.676,82 (44%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 3.459.768,87 (23%) para o **Trabalho Social com Grupos**; R\$ 2.089.585,98 para as atividades de **Segurança Alimentar e Apoio Social** e R\$ 1.165.321,97 no **Desenvolvimento Comunitário**.

Já os investimentos em atividades infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 8.436.606,44, equivalentes a 56% do valor total destinado ao Programa Assistência.

3.5.1.6 Programa Administração

i. Descrição



ii. Análise

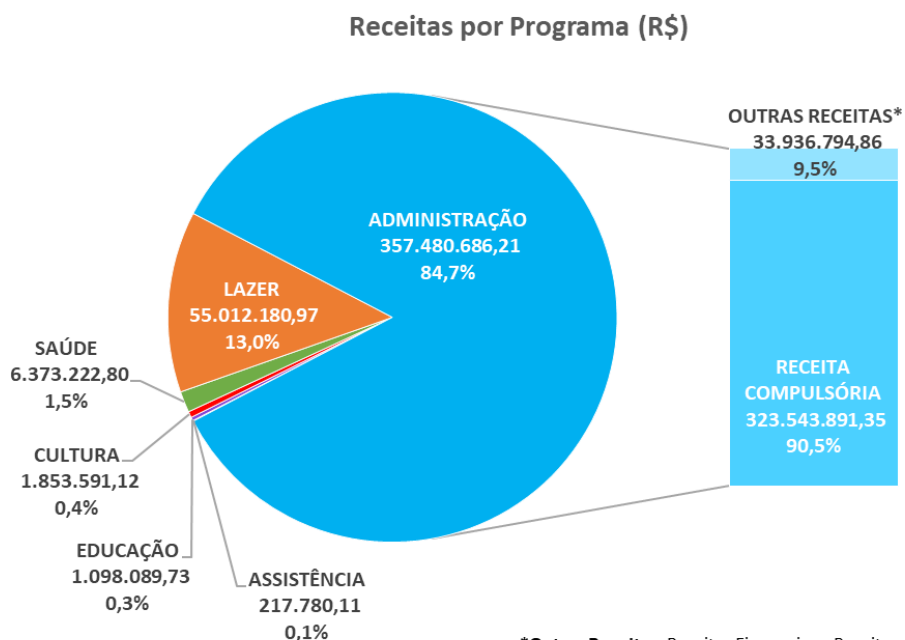
Com o objetivo de desenvolver as operações de suporte necessárias ao alcance dos resultados esperados em todos os campos de atuação institucional do Sesc em Minas, foram investidos R\$ 94.818.737,38 no **Programa Administração**, correspondentes a 26% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício de 2019.

Importante ressaltar que, visando uma maior eficiência na gestão dos seus recursos e ganhos em eficiência administrativa, o Sesc em Minas passou por um processo de reestruturação em que foram repensadas as estruturas, processos e formas de trabalho. O sucesso de tais ações se reflete em números: no Programa Administração houve uma economia de R\$ 15.969.802,62 (-15%) em relação ao total orçado para 2019, sem perda de eficiência operacional.

3.5.2 Receitas

i. Descrição

Em 2019 as receitas do Sesc em Minas por Programa foram as seguintes:



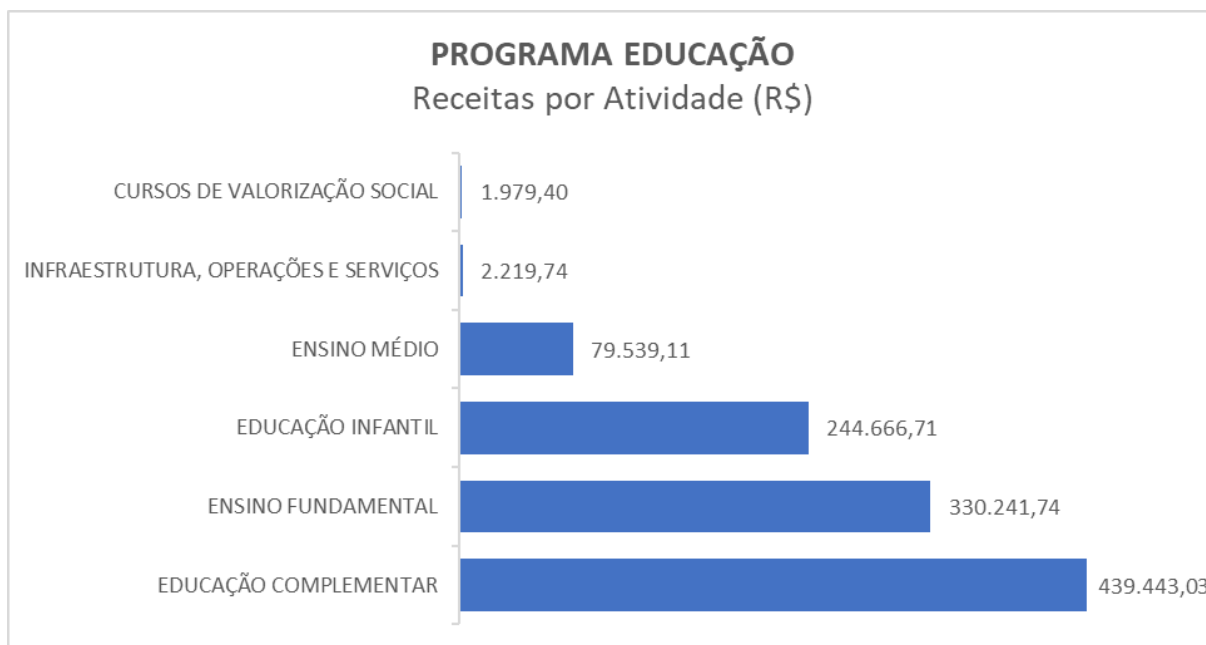
*Outras Receitas: Receitas Financeiras, Receitas de Outros Serviços, Outras Transferências, Outras Receitas de Capital e Outras Receitas Correntes.

ii. Análise

A **Receita Total** foi de R\$ 422.035.550,94, sendo R\$ 323.543.891,35 (76,9%) oriundas do **Depósito Compulsório**; R\$ 64.554.864,73 (15%) relativas às **Receitas de Serviços**; R\$ 33.492.258,56 (8%) em **Receitas Financeiras** e R\$ 444.536,30 (0,1%) relativos a receitas oriundas de cessões onerosas, alienação de bens e outras receitas diversas.

3.5.2.1 Programa Educação

i. Descrição



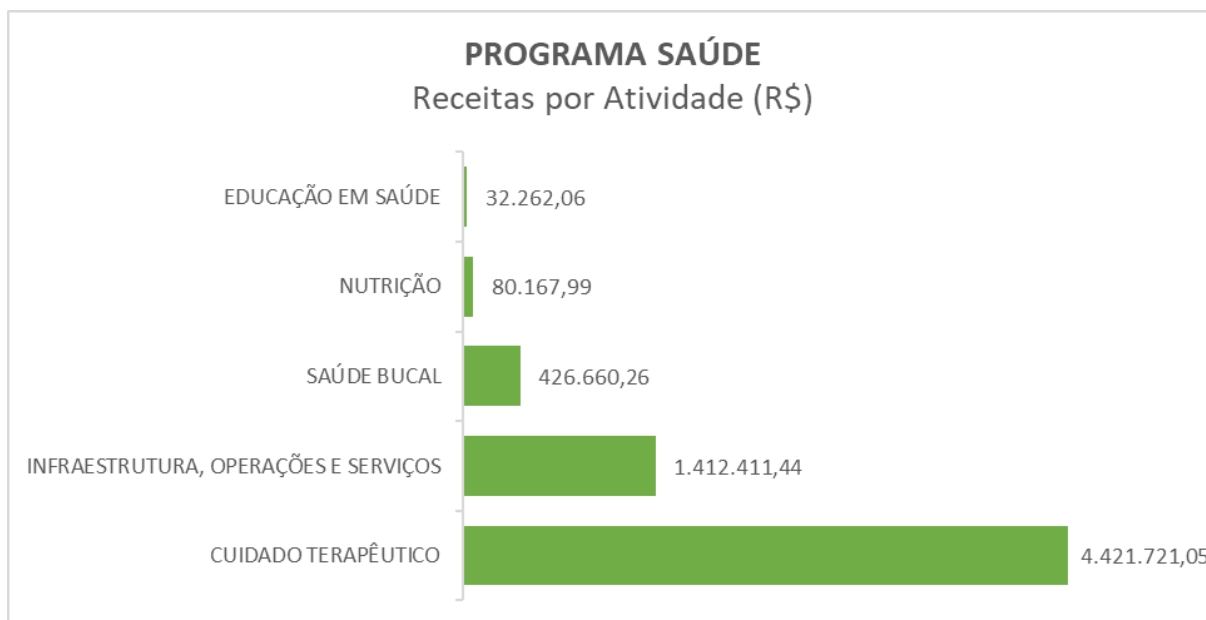
ii. Análise

No ano de 2019 o Programa auferiu uma receita total de **R\$ 1.098.089,73**, correspondente a 0,05% do valor total da execução de receita do Sesc em Minas no exercício, das quais R\$ 1.095.869,99 (99,8%) são oriundas das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 439.443,03 (40%) relativas à **Educação Complementar**; R\$ 330.241,74 (30%) do **Ensino Fundamental**; R\$ 244.666,71 (22%) da **Educação Infantil**, R\$ 79.539,11 (7%) relativos ao **Ensino Médio** e R\$ 1.979,40 (0,2%) referentes aos **Cursos de Valorização Social**.

Já as receitas com cessão onerosa e locação de espaços, classificadas como atividade de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 2.219,74, equivalentes a 0,2% da receita total referente ao Programa Educação.

3.5.2.2 Programa Saúde

i. Descrição



ii. Análise

As receitas realizadas em tal Programa montam **R\$ 6.373.222,80**, correspondentes a 2% do valor total da execução de receita do Sesc em Minas no exercício, das quais R\$ 4.960.811,36 (78%) são oriundas das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 4.421.721,05 (69%) relativas ao **Cuidado Terapêutico**; R\$ 426.660,26 (7%) da **Saúde Bucal**; R\$ 80.167,99 (1,3%) da **Nutrição** e R\$ 32.262,06 (0,5%) da **Educação em Saúde**.

Já as receitas com cessão onerosa e locação de espaços, classificada como atividade de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 1.412.411,44, equivalentes a 22% da receita total referente ao Programa Saúde.

3.5.2.3 Programa Cultura

i. Descrição



ii. Análise

Em 2019 as receitas do Programa Cultura somaram **R\$ 1.853.591,12**, correspondentes a 0,44% do valor total da execução de receita do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 1.659.100,14 (90%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 875.333,44 (47%) referente a **Artes Cênicas**; R\$ 656.286,46 (35%) **Música**; R\$ 103.801,70 (6%) de **Artes Visuais** e R\$ 23.678,54 (1,3%) em **outras atividades culturais**.

As receitas com cessão onerosa e locação de espaços, classificada como atividade de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 194.490,98, equivalentes a 10% da receita total referente ao Programa Cultura.

3.5.2.4 Programa Lazer

i. Descrição



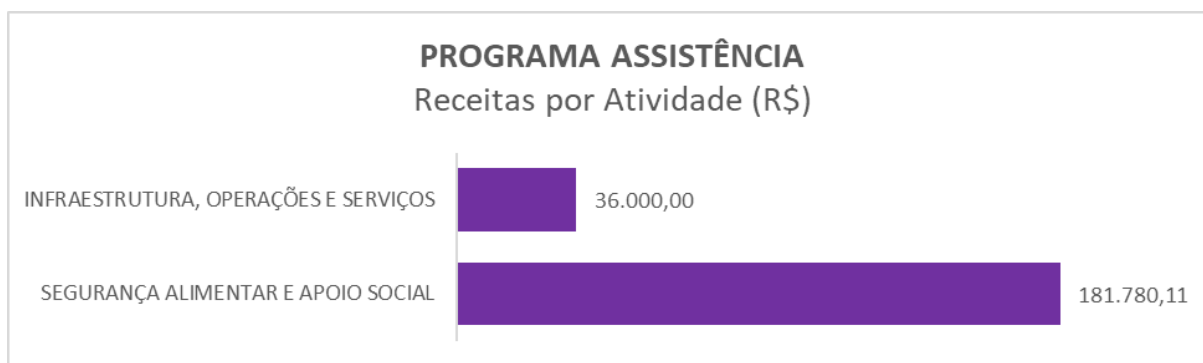
ii. Análise

As receitas auferidas no Programa Lazer montam **R\$ 55.012.180,97**, correspondentes a 13% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 54.338.493,57 (99%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 36.666.935,82 (67%) para o **Turismo Social**; R\$ 10.592.052,45 (19%) para a **Recreação** e R\$ 7.079.505,30 (13%) para o **Desenvolvimento Físico Esportivo**.

As receitas com cessão onerosa e locação de espaços e outras receitas, classificadas como atividades de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 673.687,40, equivalentes a 1% da receita total referente ao Programa Lazer.

3.5.2.5 Programa Assistência

i. Descrição



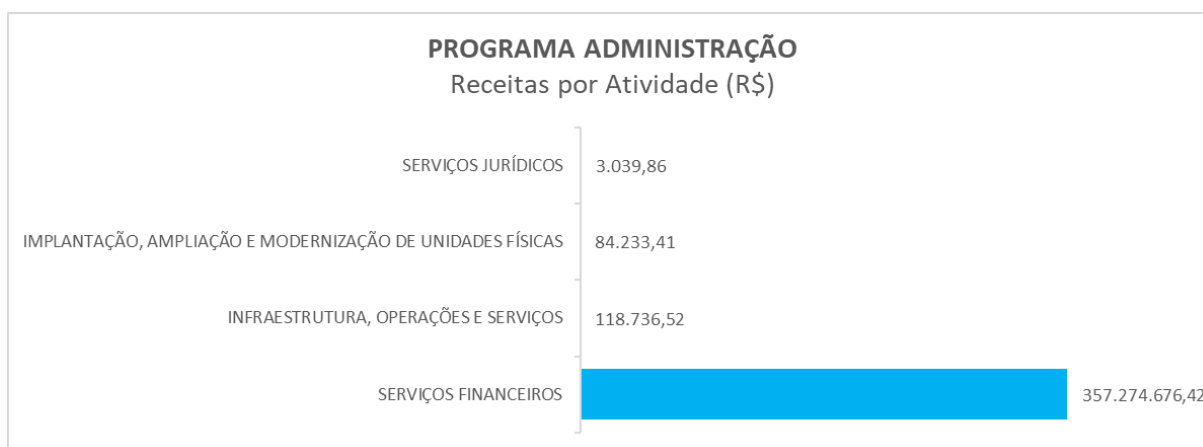
ii. Análise

O Programa Assistência auferiu uma receita de R\$ 217.780,11, equivalentes a 0,05% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, das quais R\$ 181.780,11 (83%) são referentes a Atividade Finalística de **Segurança Alimentar e Apoio Social**.

As receitas com atividades de infraestrutura operacional, são referentes a outras transferências realizadas pelo Departamento Nacional e corresponderam a R\$ 36.000,00, equivalentes a 17% da receita total referente ao Programa Assistência.

3.5.2.6 Programa Administração

i. Descrição



ii. Análise

No Programa Administração a receita auferida foi de R\$ 357.480.686,21, equivalentes a 85% do total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, das quais R\$ 357.274.676,42 (99,9%) são relativas ao **Depósito Compulsório**. O restante, R\$ 206.009,79 (0,01%), são receitas relativas às cessões onerosas, alienação de bens e outros reembolsos.

4. Governança

4.1 Descrição das estruturas de governança

A Administração Regional do Sesc no Estado de Minas Gerais (ARMG) é composta pelo Conselho Regional – órgão deliberativo máximo, e pelo Departamento Regional – órgão executivo superior.

A estrutura, atribuições e responsabilidades de cada órgão está descrito no Regimento Interno do Sesc em Minas, aprovado através da Resolução do Conselho Regional nº 09/2019, do qual se destaca:

Art. 5º - O Conselho Regional do Sesc em Minas Gerais, órgão deliberativo máximo da Administração Regional do Sesc, é composto:

I - pelo presidente da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais;

II - por 6 (seis) delegados das atividades de comércio de bens e de serviços, eleitos pelos Conselhos de Representantes das correspondentes federações estaduais, obedecidas as normas do respectivo estatuto, nas Administrações Regionais que abrangem até 100 (cem) mil comerciantes inscritos no INSS;

III – por 12 (doze) delegados das atividades de comércio de bens e de serviços, eleitos pelos Conselhos de Representantes das correspondentes federações estaduais, obedecidas as normas do respectivo estatuto, nas Administrações Regionais que abrangem mais de 100 (cem) mil comerciantes inscritos no INSS;

IV – por 1 (um) representante das federações nacionais, nos estados onde exista um ou mais sindicatos a elas filiados, escolhido de comum acordo entre os sindicatos filiados sediados no respectivo estado, ou por eles eleito;

V - por 1 (um) representante do Ministério do Trabalho e Emprego e respectivo suplente, designados pelo ministro de Estado da pasta;

VI - pelo diretor do Departamento Regional;

VII - por 1 (um) representante do INSS e respectivo suplente, designados pelo ministro de Estado do Ministério do Desenvolvimento Social, ou outro Órgão Público que vier a substituí-lo;

VIII - por 2 (dois) representantes dos trabalhadores e respectivos suplentes, indicados pelas Centrais Sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em ato do ministro de Estado do Trabalho e Emprego, nas Administrações Regionais que abrangem até 100 (cem) mil comerciantes inscritos no INSS;

IX - por 3 (três) representantes dos trabalhadores e respectivos suplentes, indicados pelas Centrais Sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em ato do ministro de Estado do Trabalho e Emprego, nas Administrações Regionais que abrangem mais de 100 (cem) mil comerciantes inscritos no INSS.

Art. 7º - Ao Conselho Regional do Sesc em Minas Gerais compete:

I - deliberar sobre a ARMG, apreciando o desenvolvimento e a regularidade dos seus trabalhos;

- II - fazer observar, no âmbito de sua jurisdição, as diretrizes gerais relativas às ações do Sesc, adaptando-as às peculiaridades regionais;*
- III - apresentar ao Conselho Nacional sugestões para o estabelecimento e a alteração das diretrizes gerais de ação do Sesc;*
- IV - aprovar o Programa de Trabalho da ARMG;*
- V - fazer observar as normas gerais baixadas pelo Conselho Nacional para plano de contas, orçamento e prestação de contas;*
- VI - aprovar o orçamento, suas retificações, a prestação de contas e o Relatório de Gestão da ARMG, encaminhando-os à Administração Nacional do Sesc, nos prazos fixados;*
- VII - examinar, anualmente, o inventário de bens a cargo da ARMG;*
- VIII - autorizar as transferências e as suplementações de dotações orçamentárias da ARMG, submetendo a matéria às autoridades oficiais competentes, quando a alteração for superior a 25% (vinte e cinco por cento) em qualquer verba;*
- IX - aprovar as operações imobiliárias da ARMG;*
- X - estabelecer medidas de coordenação e amparo às iniciativas dos empregadores no campo de bem-estar social, inclusive pela concessão de subvenções e auxílios;*
- XI - aprovar o quadro de pessoal da ARMG, com os respectivos padrões salariais, fixando as carreiras e os cargos isolados;*
- XII - referendar os atos do Presidente do Conselho Regional praticados sob essa condição;*
- XIII – aprovar as instruções-padrão para os processos seletivos e referendar as admissões de empregados e as designações para o exercício de funções de confiança e para os cargos de contrato especial;*
- XIV - estabelecer a verba de representação do Presidente e fixar diárias e ajudas de custo para seus membros;*
- XV - cumprir as resoluções do Conselho Nacional e do Conselho Fiscal do Sesc e exercer as funções delegadas por eles;*
- XVI – autorizar convênios e acordos com a Fecomércio-MG e com outras Entidades, visando aos objetivos institucionais ou aos interesses recíprocos das signatárias, na área territorial comum;*
- XVII – aplicar aos seus membros conselheiros penas disciplinares, inclusive suspensão ou perda de mandato, consoante a natureza, repercussão e gravidade das faltas cometidas, nos termos do Regulamento do Sesc, aprovado pelo Decreto nº 61.836/1967, com recurso voluntário, sem efeito suspensivo, impetrado pelo interessado, no prazo de 30 (trinta) dias preclusivos, para o Conselho Nacional;*
- XVIII - aprovar o seu Regimento Interno e suas alterações;*
- XIX - atender às deliberações do Conselho Nacional encaminhadas pelo Departamento Nacional do Sesc, a cujos membros permitirá e facilitará o exercício das atribuições determinadas, prestando-lhes informações ou facultando-lhes o exame ou inspeção de todos os seus serviços, inclusive de contabilidade;*
- XX - acompanhar a administração do Departamento Regional de Minas Gerais, verificando, mensalmente, os balancetes, livro-caixa, extratos de contas bancárias, posição das disponibilidades totais e destas em relação às exigibilidades, bem como apropriação da receita na aplicação das projeções orçamentárias, e determinar medidas que se fizerem necessárias para sanar quaisquer irregularidades, inclusive representação ao Conselho Nacional;*
- XXI - dar cumprimento ao disposto no Regulamento do Sesc, aprovado pelo Decreto 61.836/1967, e interpretar, em primeira instância conforme se faça necessário, com recurso necessário ao Conselho Nacional;*
- XXII - aprovar a criação ou a extinção de unidade operativa, administrativa ou especial;*
- XXIII – atuar como instância plenária recursal nas decisões monocráticas da Presidência.*

Art. 35 - O Departamento Regional de Minas Gerais (DRMG) é o órgão executivo superior da Administração Regional do Sesc no Estado de Minas Gerais (ARMG), composto pela Diretoria Regional e Diretorias Executivas, órgãos diretivos de primeiro escalão, por sua vez compostos de seções gerenciais e setores operacionais, conforme organograma descrito no presente Regimento.

§ 1º - O cargo de Diretor Regional é de confiança e nomeado pelo Presidente do Conselho Regional, sendo incompatível com o exercício de mandato em entidades sindicais ou civis do comércio de bens, serviços e turismo.

§ 2º - O Diretor Regional e os diretores executivos devem cumprir os seguintes requisitos mínimos de qualificação:

I- ter nacionalidade brasileira;

II- cultura e formação superior compatível com a função;

III- idoneidade;

IV- comprovada atuação gerencial, preferencialmente, com experiência em serviços sociais.

§ 3º - A dispensa do Diretor Regional, mesmo quando voluntária, impõe a este a obrigação de apresentar, ao Conselho Regional, relatório administrativo e financeiro dos meses decorridos desde o primeiro dia do exercício em curso.

Art. 36 - Ao DRMG, além de outras atribuições definidas pelo Conselho Regional, compete:

I - executar as medidas necessárias à observância das diretrizes gerais de ação do Sesc na ARMG, adaptando-as às peculiaridades regionais;

II - elaborar e propor ao Conselho Regional o seu Programa de Trabalho, consultando o Departamento Nacional (DN), previamente, quanto aos aspectos técnicos;

III - ministrar assistência ao Conselho Regional;

IV - realizar inquéritos, estudos, pesquisas, diretamente ou mediante outras organizações, visando facilitar a execução do seu Programa de Trabalho;

V - preparar e submeter ao Conselho Regional a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório de gestão da ARMG;

VI - executar o orçamento da ARMG, aprovando eventuais remanejamentos de verba entre as diversas dotações orçamentárias e centros de custos;

VII - programar e executar os demais serviços de administração geral da ARMG e sugerir medidas tendentes à racionalização de seu sistema administrativo;

VIII - apresentar ao Conselho Regional, mensalmente, a posição financeira e orçamentária da ARMG, discriminando os saldos de caixa e de cada banco, separadamente, e as movimentações das receitas e despesas;

IX - apresentar, anualmente, por intermédio de Programa de Trabalho, a sua oferta de gratuidade, consoante o disposto no parágrafo único do Art. 3º do Regulamento do Sesc, aprovado pelo Decreto 61.836/67, com a redação dada pelo Decreto 6.632/2008, observando as normas específicas expedidas pelo Conselho Nacional;

X - disciplinar o funcionamento das unidades administrativas, operativas e especiais, aprovando as normas infra regimentais;

XI - propor e firmar parcerias, convênios e acordos para a consecução dos objetivos da Instituição, ad referendum do CR;

XII - definir, organizar e gerir a estrutura funcional, garantindo a boa gestão do DRMG;

XIII - atuar como instância recursal de julgamento dos processos licitatórios de quaisquer modalidades;

XIV - atuar como instância julgadora de processos administrativos disciplinares e sancionatórios, na pessoa de seu Diretor Regional.

Inserido na estrutura do DRMG, encontra-se a Assessoria de Controle de Risco e Integridade, subordinada diretamente à Diretoria Regional.

A Assessoria de Controle de Risco e Integridade é responsável pela governança corporativa e compliance da ARMG, onde estão alocadas as áreas de auditoria interna, processos e qualidade, compliance e ouvidoria. Detém a atribuição de desenvolver um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, gestão de riscos, mapeamento de processos, auditoria e controles internos, atuando para a efetiva aplicação do modelo de governança corporativa da ARMG.

A estrutura organizacional do Sesc em Minas, aprovada através da Resolução do Conselho Regional nº 09/2019, é definida conforme Figura 1 – Organograma foi aprovado pelo Conselho Regional e está oficializado na Resolução – RS-E-AR-AN-MG-012-2019 do Sesc em Minas.

Além da Assessoria de Controle de Risco e Integridade, a ARMG possui como instâncias internas de governança, o Conselho Nacional do Sesc e o Conselho Fiscal do Sesc.

Conforme a Legislação do Sesc (Decreto nº 61.836/1967), compõem o Conselho Nacional e o Conselho Fiscal:

Art. 13 - O Conselho Nacional (CN), com jurisdição em todo o país, exercendo, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, a função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da entidade, compõe-se dos seguintes membros:

I - do Presidente da Confederação Nacional do Comércio, que é seu Presidente nato;

II - de um Vice-Presidente;

III - de representantes de cada CR, à razão de um por cinquenta mil comerciários ou fração de metade mais um, no mínimo de um e no máximo de três;

IV - de um representante, e respectivo suplente, do Ministério do Trabalho e Emprego, designados pelo Ministro de Estado;

V - de um representante do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, e respectivo suplente, designados pelo Ministro de Estado da Previdência Social;

VI - de um representante de cada federação nacional, e respectivo suplente, eleitos pelo respectivo Conselho de Representantes;

VII - de seis representantes dos trabalhadores, e respectivos suplentes, indicados pelas centrais sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em Ato do Ministro de Estado do Trabalho e Emprego; e

VIII - do Diretor-Geral do Departamento Nacional (DN).

§ 1º - Os representantes de que trata o inciso III, e respectivos suplentes, serão eleitos, em escrutínio secreto, pelo CR respectivo, dentre sindicalizados do comércio, preferentemente membros do próprio CR, em reunião destinada a esse fim especial, a que compareçam, em primeira convocação, pelo menos dois terços dos seus componentes ou, em segunda convocação, no mínimo vinte e quatro horas depois, com qualquer número.

§ 2º - Os membros do CN exercerão as suas funções pessoalmente, não sendo lícito fazê-lo através de procuradores, prepostos ou mandatários.

§ 3º - Nos impedimentos, licenças e ausências do território nacional, ou por qualquer outro motivo de força maior, os Conselheiros serão substituídos nas reuniões plenárias:

I - o Presidente da Confederação Nacional do Comércio, pelo seu substituto estatutário;
II - os representantes dos CC.RR., pelos respectivos suplentes;
III - os demais, pelos respectivos suplentes e por quem for credenciado pelas fontes geradoras do mandato efetivo.

§ 4º - Cada Conselheiro terá direito a um voto em plenário.

§ 5º - Os Conselheiros a que se referem os incisos I, III e VIII do caput estão impedidos de votar, em plenário, quando entrar em apreciação ou julgamento atos de sua responsabilidade nos órgãos da administração nacional ou regional da entidade.

§ 6º - O mandato dos membros do CN terá a mesma duração prevista para os mandatos sindicais, podendo ser interrompidos os dos incisos IV, V e VII, em ato de quem os designou. (NR)

Art. 19 - O Conselho Fiscal (CF) compõe-se dos seguintes membros:

I - dois representantes do comércio, e respectivos suplentes, sindicalizados, eleitos pelo Conselho de Representantes da Confederação Nacional do Comércio;

II - um representante do Ministério do Trabalho e Emprego, e respectivo suplente, designados pelo Ministro de Estado;

III - um representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e respectivo suplente, designados pelo Ministro de Estado;

IV - um representante do INSS, e respectivo suplente, designados pelo Ministro de Estado da Previdência Social;

V - um representante do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e respectivo suplente, designado pelo Ministro de Estado; e (NR)

VI - um representante dos trabalhadores, e respectivo suplente, indicados pelas centrais sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em ato do Ministro de Estado do Trabalho e Emprego. (NR)

§ 1º - Ao Presidente, eleito por seus membros, compete a direção do Conselho e a superintendência de seus trabalhos técnicos e administrativos.

§ 2º - O CF terá Assessoria Técnica e Secretaria, com lotação de pessoal aprovada pelo CN.

§ 3º - São incompatíveis para a função de membro do Conselho Fiscal:

a) os que exerçam cargo remunerado na própria instituição, no Senac, na CNC ou em qualquer entidade civil ou sindical do comércio;

b) os membros do CN ou dos CC.RR. da própria instituição, do Senac e os integrantes da Diretoria da CNC.

§ 4º - Os membros do CF perceberão, por sessão a que comparecerem, até o máximo de seis em cada mês, uma gratificação de presença fixada pelo CN.

§ 5º - O mandato dos membros do CF será de dois anos, podendo haver a interrupção nas hipóteses dos incisos II a VI, mediante ato de quem os designou. (NR)

As instâncias externas de governança da ARMG possuem como envolvidos o Tribunal de Contas da União e a Controladoria Geral da União.

O Sesc em Minas vem atuando em consonância com as melhores práticas de gestão, estando a governança corporativa elencada como uma de suas diretrizes estratégicas.

A revisão contínua de seus processos, controles internos e gestão de riscos, aliada ao desenvolvimento de indicadores de gestão, vem proporcionando cada vez mais um planejamento coerente e um controle efetivo das ações, capazes de dar agilidade, segurança e confiabilidade nas informações.

4.1.1 Influência da Governança nos macroprocessos

Macroprocessos	Produto(s) relacionado(s)	Influência da Governança
Processo de Programação Anual	Orçamento-Programa Programa de Trabalho	<p>O Programa de Trabalho é um plano anual feito pela Administração Regional elaborado com a participação de diversas áreas da instituição. Dentro do plano anual tem informações de produção, de orçamento e também a previsão de projetos e atividades.</p> <p>O Orçamento Programa é um documento elaborado também em conjunto com diversas áreas da empresa focado no planejamento orçamentário.</p>
Processo de Prestação de Contas	Relatório Anual de Gestão	<p>O Relatório Anual de Gestão é elaborado pelos gestores das áreas envolvidas, durante os meses de janeiro e fevereiro, e aprovado pelas respectivas Diretorias e Diretor Regional. Posteriormente, é levado para a aprovação pelo Conselho Regional do Sesc em Minas, e encaminhado para análise do Conselho Fiscal até o dia 1º de março, conforme art. 38 do Regulamento do Sesc. Após a aprovação pelo Conselho Fiscal, o Relatório é devolvido ao Sesc em Minas para inserção no sistema e-contas do TCU, dentro do prazo delimitado pelo Tribunal.</p>

4.2. Gestão de riscos e controles internos

4.2.1. Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos

A Assessoria de Controle de Risco e Integridade, através dos setores de auditoria interna e compliance, é responsável por desenvolver e operacionalizar a política de gestão de riscos e controles internos da instituição.

A auditoria interna do Sesc em Minas Gerais possui uma metodologia de trabalho baseada nas normas internacionais editadas pelo Institute of Internal Auditors (IIA), que constituem os padrões internacionais para a prática dos trabalhos da auditoria interna, e pelo Committee of Sponsoring Organizations (COSO), que delimita os padrões para os controles internos e gerenciamento de riscos. Possui independência de atuação para o desenvolvimento de seus trabalhos e apresenta, rotineiramente, as conclusões dos acompanhamentos dos apontamentos e das melhorias

contínuas realizadas à alta administração, visando ao aperfeiçoamento dos processos e controles internos.

O setor de Compliance tem seus trabalhos desenvolvidos de acordo com as melhores práticas do mercado e é responsável por promover e desenvolver procedimentos que visem disseminar a ética, a transparência e o cumprimento das normas do Sesc em Minas Gerais, sob o aspecto preventivo e corretivo, além de ser o responsável por gerir a matriz de riscos da instituição.

Para melhor exposição da qualidade e suficiência dos controles internos instituídos pelo Sesc em Minas Gerais, realizamos a divisão por tópicos, conforme a seguir:

Ambiente de Controle

O Sesc em Minas possui normativos publicados e acessíveis a todos os empregados, que são a base para a aplicação de controles internos em toda a instituição. Há uma estrutura desenhada de macroprocessos e processos, que conta com fluxos descritos e publicados, disponíveis a todos os colaboradores, sendo os normativos internos revisados periodicamente. No ano de 2019, 274 documentos internos foram revisados e republicados.

Na intranet, encontram-se disponíveis o Regimento Interno do Sesc em Minas Gerais, o Regulamento das Unidades e o Código de Ética e Conduta.

O Sesc em Minas Gerais fez modificações na sua estrutura disciplinar, com vistas a dar celeridade e economicidade aos processos relacionados. Assim, no segundo semestre de 2019 foram extintas a Comissão Sancionatória Permanente e a Comissão Processante Permanente e incrementado o time de compliance, bem como iniciado o projeto de implantação da Ouvidoria própria do Sesc em Minas. Assim, espera-se aprimorar as ferramentas de identificação de riscos e de irregularidades bem como agilizar os processos de recuperação de danos e responsabilização. Até a extinção das comissões mencionadas, ocorrida em outubro de 2019, foram concluídos 54 processos de sindicância e 38 processos sancionatórios.

Avaliação de Risco

O Sesc em Minas Gerais possui diretrizes estratégicas bem definidas em seu Planejamento Estratégico, bem como indicadores de monitoramento para cada uma das diretrizes definidas. Publica anualmente o Programa de Trabalho, de modo que seus objetivos se desdobrem entre níveis táticos e operacionais.

Mensalmente são realizadas reuniões entre as diretorias e gerências para acompanhamento dos objetivos estratégicos e dos indicadores definidos para seu monitoramento.

A gestão de riscos é realizada pelo setor de compliance e é voltada ao atendimento de tais objetivos estratégicos, sendo que os riscos são mapeados por meio de apontamentos de auditoria

externa, interna, indicações das antigas comissões de sindicância e sancionatória, bem como das próprias áreas. A partir do mapeamento, a área de compliance desenvolve planos de ação em conjunto com as áreas responsáveis, monitorando seu andamento.

Tal modelo está, atualmente, passando por uma revisão interna, a fim de identificar pontos de melhoria, para maior aderência à estratégia definida pela ARMG e à nova estrutura da Assessoria de Controle de Risco e Integridade.

Atividades de Controle

O Sesc em Minas Gerais possui equipe própria de auditoria interna, que realiza anualmente seu Plano Anual de Auditoria. Em 2019, foram auditadas 15 áreas técnicas/meio da instituição.

Sem prejuízo das atividades da auditoria interna, anualmente o Conselho Fiscal do Sesc promove auditoria na instituição, o que proporciona uma constante fiscalização e aprimoramento dos controles internos.

Informação e Comunicação

As informações relacionadas às atividades necessárias ao alcance dos objetivos da instituição são transmitidas de diversas formas.

Internamente, o Sesc em Minas possui canais de comunicação, como e-mail, intranet e o mural de informações contidos em todos os andares, utilizados para a circulação de informativos a todos os empregados. Há ainda o Sistema de Planejamento e Qualidade, em que estão armazenados o Código de Ética e Conduta, o Regimento Interno, o Regulamento das Unidades e demais normativos técnicos.

Externamente, o Sesc em Minas publica as informações relacionadas à transparência no seu website pela internet (estrutura remuneratória, execução orçamentária, demonstrações contábeis, maiores contratações e convênios, licitações, entre outros).

Caso os empregados, clientes ou público geral queiram enviar ao Sesc elogios, dúvidas, reclamações ou denúncias, podem fazê-lo via “Fale Conosco” (canal interno próprio) ou pelo canal de Ouvidoria do Departamento Nacional, no qual são recebidas denúncias e reclamações de todas as localidades do país. Em 2019, iniciou-se a implantação da Ouvidoria própria do Sesc em Minas, a fim de disponibilizar um canal de alçada superior aos manifestantes, bem como de angariar, por meio de um canal único, informações úteis à estratégia da instituição, bem como denúncias externas e internas de forma anônima. Pretende-se, com isso, estimular a cultura da integridade e incrementando as possibilidades de aferição de fraudes e outros ilícitos.

Monitoramento

As atividades de monitoramento são desempenhadas continuamente pelas equipes de auditoria interna e compliance. Os apontamentos de auditoria interna são encaminhados aos gestores das unidades/áreas técnicas auditadas, com prazo para preenchimento do plano de ação e resolução das recomendações. A Diretoria e gestores responsáveis podem acompanhar o andamento dos apontamentos por meio do *dashboard* de auditoria, disponível para visualização em tempo real, que apresenta indicadores que demonstram a evolução das áreas quanto aos apontamentos levantados.

No que se refere aos apontamentos de auditoria externa, a equipe de compliance realiza o monitoramento dos planos de ação conforme prioridades estabelecidas, encaminhando às áreas os apontamentos para solução e elaboração dos planos de ação, e estabelecendo reportes regulares quanto ao seu andamento e suas evidências. Em 2019, foi implantado o módulo de “Não conformidade” do SPDD, que possui interfaces específicas para as ocorrências de compliance, assim consideradas as demandas de Gestão de Riscos, Auditorias Externas e Entidades Fiscalizadoras. Por meio dele o Sesc em Minas sistematizou a elaboração e monitoramento dos planos de ação relacionados a estas demandas, conferindo maior assertividade ao seu controle. Com a virada para o novo sistema e com a maior disponibilidade de equipe, foi realizada uma “força-tarefa” de verificação dos planos de ação em andamento, sendo finalizados 82% deles.

4.2.2. Avaliação dos controles internos pelo responsável pela Auditoria Interna

A Auditoria Interna vem aprimorando constantemente seus controles, tornando possível avaliar e analisar os dados com visão integrada às diretrizes estratégicas da instituição, sempre tendo como norte as legislações atinentes, normativos internos e atualizações do mercado externo.

A Auditoria Interna realiza o monitoramento dos apontamentos gerados tratando as inconsistências junto aos auditados, objetivando mitigar a causa raiz do problema detectado. Essa técnica permite-nos sermos mais assertivos em nossas recomendações, solucionando o que causou o erro em sua origem.

Uma forma de monitorarmos a qualidade dos nossos achados foi mensurar em que processos impactamos, e subdividimos em grupos que julgamos atender as necessidades da instituição, sendo elas: Aperfeiçoamento do processo, Controle implantado, Melhoria da gestão, Processo normatizado e Treinamento realizado. No gráfico demonstramos onde os trabalhos tiveram maior impacto.

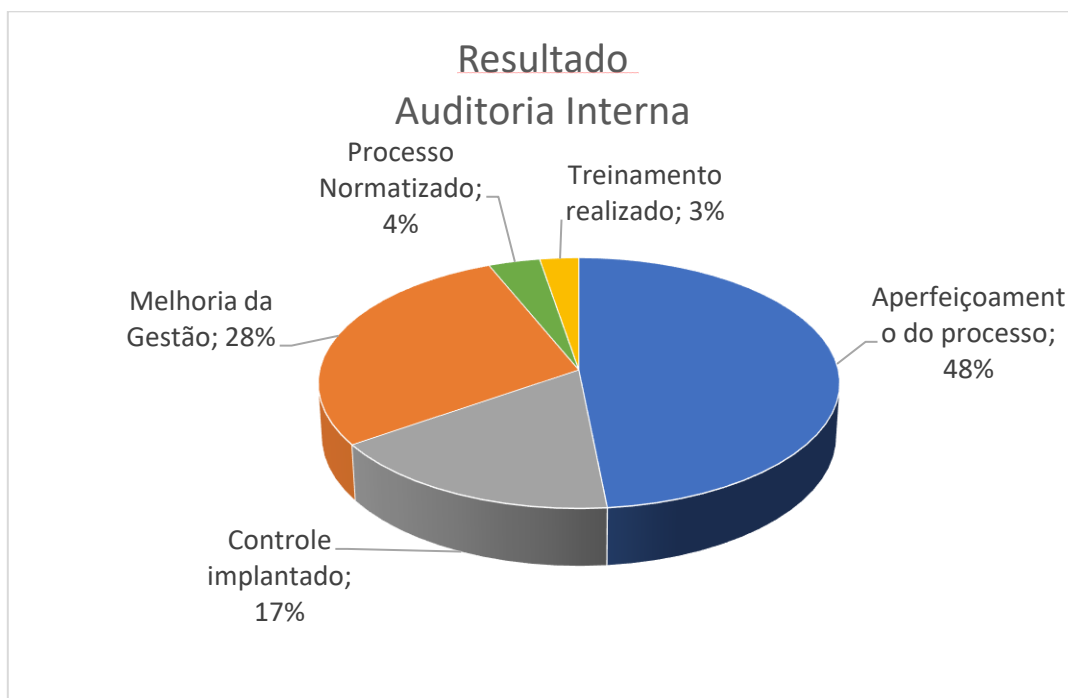


Figura 5 – Resultado da Auditoria Interna

Fonte: Assessoria de Controle de Risco e Integridade

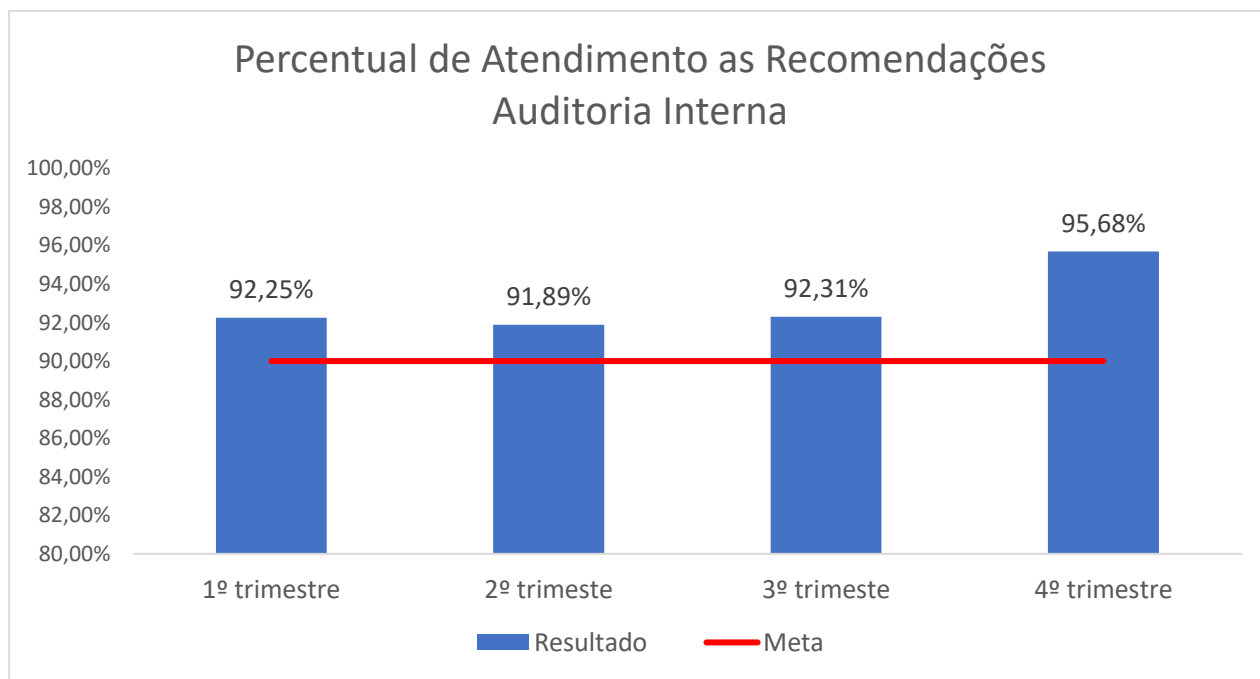


Figura 6 – Percentual de atendimento as recomendações da auditoria interna

Fonte: Assessoria de Controle de Risco e Integridade

O Sesc em Minas está focado no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas visando a automatização e integração sistêmica dos procedimentos manuais, o que proporcionará

um salto de qualidade em sua governança e controles internos, e proporcionará ainda mais eficiência e efetividade nos trabalhos da auditoria.

4.3. Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

4.3.1. Tratamento de deliberações do TCU

Quadro da situação de atendimento das demandas do TCU			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
Acórdão 1066/2019	1.7.1	Elabore e execute o devido plano de ação, com a identificação das atividades, dos responsáveis pela execução e das datas de conclusão, entre outros elementos de convicção, para o efetivo início do funcionamento do parque aquático na unidade de Venda Nova do Sesc-MG;	O Sesc em Minas informou ao TCU que, neste momento, não está em seu planejamento a revitalização do Parque Aquático da Unidade Venda Nova, conforme fundamentado na resposta do ofício nº 0362/2019.
Acórdão 1066/2019	1.7.2	<p>Abstenha-se de incorrer nas faltas detectadas nestes autos e, assim, adote as providências necessárias para evitar a ocorrência de futuras falhas semelhantes e, assim, melhor proteger e conservar o seu patrimônio, criando, então, as condições de adequado e seguro ambiente de trabalho em prol dos seus empregados e colaboradores, diante das seguintes falhas:</p> <p>(a) guarita, com infiltrações e queima de equipamentos de informática;</p> <p>(b) receptivo da hospedagem, com problemas no telhado em épocas de chuva, gerando alagamentos e queda de forros;</p> <p>(c) caramanchão, com alagamentos e queda de forros em períodos de chuva;</p>	<p>Com relação as falhas elencadas pelo TCU, o Sesc em Minas respondeu ao Acórdão nº 1066/2019 - TCU, com as seguintes medidas:</p> <p>a. Guarita: Com relação as infiltrações, foi realizada a instalação de uma manta asfáltica no local. Já em relação a queima de equipamentos de informática, identificou-se que não há histórico de casos ocorridos após o ano de 2017. Os equipamentos foram retirados da guarita pelo fato do Sesc não fornecer equipamentos de informática à terceiros;</p> <p>b. Receptivo da hospedagem: Foi realizado o reparo no telhado com troca parcial das telhas, para sanar as infiltrações. Com relação ao problema de alagamentos, não foram identificados históricos de ocorrências</p>

		<p>(d) sala de imprensa, com infiltrações no teto verde em períodos de chuva; e</p> <p>(e) campo oficial de treinamento (COT), com problemas técnicos;</p>	<p>nos arquivos de manutenção. Quanto a queda de forro de gesso, foi realizada a manutenção e reparo na sala destinada aos equipamentos de informática da hospedagem.</p> <p>c. Caramanchão: Foi realizada a limpeza e manutenção do telhado com troca parcial de telhas, para sanar as infiltrações. Com relação aos alagamentos, identificou-se que era decorrente do talude que se encontrava sem vegetação. O mesmo foi coberto com grama para absorção da água da chuva.</p> <p>d. Sala de Imprensa : Foi realizada a retirada do telhado verde, a manutenção e instalação de manta asfáltica nos furos e frestas, resolvendo assim o problema com as infiltrações no teto verde em períodos de chuva.</p> <p>e. COT: Com relação as infiltrações do telhado verde, foi realizada a retirada do telhado, manutenção e instalação de manta asfáltica nos furos e frestas. Com relação à queda do forro de gesso identificou-se que na ocorrência de uma forte chuva a calha transbordou danificando o forro do hall, no entanto foi realizada a manutenção e inserção de novas saídas para auxiliar no escoamento da calha e posteriormente, realizada a manutenção e recomposição do forro de gesso e pintura.</p>
<p>Acórdão 1066/2019</p>	1.7.3	<p>Informe o TCU, no prazo de 90 (noventa) dias, sobre o resultado de todas as providências adotadas em cumprimento aos itens 1.7.1 e 1.7.2 deste Acórdão;</p>	<p>A resposta já foi devidamente encaminhada ao TCU, conforme ofício nº 0362/2019 com Relatório Técnico e evidências.</p>

4.3.2. Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro da situação de atendimento das demandas da CGU			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
Relatório CGU set/2019	Achado n. 4, recomendação 1	Aprimorar as diretrizes de cálculo do indicador vinculado ao objetivo 3.1.2, de modo que, nas situações em que as recomendações dos órgãos de controle estejam “em andamento”, mas com o prazo de atendimento ainda não expirado, ou que o atendimento das recomendações esteja sendo analisada pelo emissor, não afetem negativamente aquele indicador.	O indicador vinculado ao objetivo 3.1.2, no que tange ao ano de 2019, já havia sido aprimorado desde o início do ano pelo Sesc em Minas, após análise crítica dos resultados alcançados em 2018, e suas diretrizes contemplam as alterações recomendadas no relatório de auditoria encaminhado. Assim a metodologia atual permite a realização de cortes anuais, conforme previsão de término do plano de ação, bem como dá poderes à equipe responsável para deliberar a baixa de apontamentos mediante verificação de evidências, nos casos em que o órgão oficial leve mais de um ano para analisar as medidas adotadas.
Relatório CGU set/2019	Achado n. 4, recomendação 2	Reformular a metodologia utilizada no cálculo do indicador vinculado ao objetivo 3.1.3, de forma que este deixe de ser apenas uma meta de execução financeira e expresse informações gerenciais que permitam avaliar de forma efetiva a gestão da área de Gestão da Informação do Sesc/MG.	O indicador vinculado ao objetivo 3.1.3 possui metodologias e fórmula de cálculo realizadas pelo Departamento Nacional do Sesc, conforme se depreende do documento "Plano Estratégico do Sesc_2017-2020". No entanto, considerando as recomendações 2 e 3 do relatório de auditoria encaminhado, o Sesc em Minas optou por consultar o Departamento Nacional para alinhamento e eventual ajuste dos indicadores.
Relatório CGU set/2019	Achado n. 4, recomendação 3	Reformular a metodologia utilizada no cálculo do indicador “% de investimento em comunicação”, vinculado ao objetivo 3.1.5, de forma que este deixe de ser apenas uma meta de execução financeira, utilizando-se de dados do indicador “% de crescimento de fãs/seguidores/inscritos nas redes sociais” ou outros dados vinculados ao setor de comunicação que expressem informações gerenciais que permitam avaliar efetivamente a atuação da área de Comunicação do Sesc/MG.	O indicador “% de investimento em comunicação” vinculado ao objetivo 3.1.5 possui metodologias e fórmula de cálculo realizadas pelo Departamento Nacional do Sesc, conforme se depreende do documento "Plano Estratégico do Sesc_2017-2020". No entanto, considerando as recomendações 2 e 3 do relatório de auditoria encaminhado, o Sesc em Minas optou por consultar o Departamento Nacional para alinhamento e eventual ajuste dos indicadores.

Relatório CGU set/2019	Achado n. 5, recomendação 1	Incluir na planilha AN-O1-IT-C-PLA-21 não somente a composição, mas o respectivo detalhamento de todos os indicadores, permitindo que se mantenha o registro histórico da sua metodologia de cálculo.	No que se refere ao registro das metodologias, diretrizes e dados que compõem o cálculo dos indicadores, o Sesc em Minas possui referidos documentos, quais sejam: (i) Plano Estratégico do Sesc_2017-2020; (ii) Mapa Estratégico 2018; e (iii) Instrução de Trabalho IT-C-PLA-21 e respectivo anexo AN-O1-IT-C-PLA-21, que elucidam a metodologia de cálculo. Além disso, foram realizadas modificações na referida planilha para conferir maior clareza e possibilitar o registro de histórico.
--	-----------------------------	---	---

4.3.3. Tratamento de recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)

Quadro da situação de atendimento das recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)			
Relatório	Nº do item	Descrição sucinta do item da recomendação	Providências adotadas / Ações implementadas
Relatório CF 2018	1.2.1.1	1) Realizar levantamento das datas de aquisições dos bens imóveis da AR/Sesc/MG, a fim de realizar a depreciação conforme determina o art. 4º da Resolução Sesc nº 1.246/2012.	O Sesc em Minas procedeu os registros contábeis de reavaliação dos bens imóveis de sua propriedade, em 31/12/2019, conforme os laudos de reavaliação emitidos pelas empresas contratadas. A documentação foi encaminhada ao Conselho Fiscal em 03/01/2020.
Relatório CF 2018	1.2.1.1	2) Efetuar a reavaliação dos demais imóveis registrados na conta 1.2.3.2.3 - Edificação, a fim de cumprir o que determina o art. 9º, item II, § 2º, da Resolução Sesc nº 1.246/2012.	O Sesc em Minas procedeu os registros contábeis de reavaliação dos bens imóveis de sua propriedade, em 31/12/2019, conforme os laudos de reavaliação emitidos pelas empresas contratadas. A documentação foi encaminhada ao Conselho Fiscal em 03/01/2020.
Relatório CF 2018	2.1.2.2.1	A Administração Regional deve articular, com o Departamento Nacional, consulta jurídica Institucional sobre a regularidade da adoção do credenciamento de empresas realizadoras de eventos, considerando os aspectos suscitados neste documento, e apresentar documentação comprobatória ao Conselho Fiscal, no prazo de 30 dias após o recebimento deste relatório.	A consulta jurídica à CNC foi realizada (Expediente DJ 602/2019) e a resposta obtida confirmou não haver óbices jurídicos à realização do credenciamento nos moldes utilizados pelo Sesc em Minas. A documentação foi encaminhada ao Conselho Fiscal em 25/11/2019, pelo Ofício 19-2019-SESC-MG-DR.
Relatório CF 2018	2.1.2.3.1	Abster-se de realizar contratações emergenciais em razão da falta de planejamento tempo hábil para a realização de processo licitatório, a fim de garantir o enquadramento legítimo no art. 9º, inciso V, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc e elidir possíveis sanções dos órgãos fiscalizadores da Instituição.	A área gestora do contrato adotou medidas para mitigar a necessidade de contratações emergenciais, entendendo que a melhoria no planejamento das aquisições é fundamental para reduzir essa forma de contratação. Como forma de conscientização e treinamento dos gestores de contrato, destacamos o “Projeto Fluxus”, de

			<p>concepção institucional, que tem como premissa a padronização de todas as etapas e elementos necessários para se planejar e finalizar uma aquisição. Destaca-se que os contratos emergenciais somente têm ocorrido nos casos em que não é possível a descontinuidade dos serviços, em virtude de sua essencialidade. Neste caso em específico, o contrato emergencial foi rescindido em 19/09/2018, após a finalização do processo de licitação para contratação dos serviços.</p> <p>Ainda, o Sesc em Minas realizou um estudo quanto à evolução do número de contratos emergenciais, bem como implantou um controle de monitoramento, realizado pela área de Compliance, a fim de certificar que as áreas realizem com antecedência as atividades relacionadas à licitação, antes de finalizado o contrato emergencial vigente.</p>
Relatório CF 2018	2.1.2.3.2	1) Abster-se de realizar contratações emergenciais em razão da falta de planejamento e tempo hábil para a realização de processo licitatório, a fim de garantir o enquadramento legítimo no art. 9º, inciso V, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, e elidir possíveis sanções dos órgãos fiscalizadores da Instituição.	<p>A área gestora do contrato, em consonância com as diretrizes repassadas pela Administração Regional, adotou medidas para mitigar a necessidade de contratações emergenciais, entendendo que a melhoria no planejamento das aquisições é fundamental para reduzir essa forma de contratação.</p> <p>Como forma de conscientização e treinamento dos gestores de contrato, destacamos o “Projeto Fluxus”, de concepção institucional, que tem como premissa a padronização de todas as etapas e elementos necessários para se planejar e finalizar uma aquisição. Destaca-se que os contratos emergenciais somente têm ocorrido nos casos em que não é possível a descontinuidade dos serviços, em virtude de sua essencialidade.</p> <p>Ainda, o Sesc em Minas realizou um estudo quanto à evolução do número de emergenciais, bem como implantou um controle de monitoramento, realizado pela área de Compliance, a fim de certificar que as áreas realizem com antecedência as atividades relacionadas à licitação com antecedência, antes de finalizado o contrato emergencial vigente.</p>
Relatório CF 2018	2.1.2.3.3	1) Abster-se de realizar contratações emergenciais em razão da falta de planejamento ou ações prévias para a realização de	<p>A área gestora do contrato adotou medidas para mitigar a necessidade de contratações emergenciais, entendendo que a melhoria no</p>

		<p>um processo licitatório, a fim de garantir o enquadramento legítimo no art. 9º, inciso V, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, e elidir possíveis sanções dos órgãos fiscalizadores da Instituição.</p>	<p>planejamento das aquisições, é fundamental para reduzir essa forma de contratação.</p> <p>Como forma de conscientização e treinamento dos gestores de contrato, destacamos o “Projeto Fluxus”, de concepção institucional, que tem como premissa a padronização de todas as etapas e elementos necessários para se planejar e finalizar uma aquisição. Destaca-se que os contratos emergenciais somente têm ocorrido nos casos em que não é possível a descontinuidade dos serviços, em virtude de sua essencialidade.</p> <p>Ainda, o Sesc em Minas realizou um estudo quanto à evolução do número de emergenciais, bem como implantou um controle de monitoramento, realizado pela área de Compliance, a fim de certificar que as áreas realizem com antecedência as atividades relacionadas à licitação com antecedência, antes de finalizado o contrato emergencial vigente.</p>
Relatório CF 2018	2.1.2.3.4	<p>A Administração Regional deve abster-se de realizar contratações emergenciais, em razão da falta de planejamento ou ações prévias, para a realização de um processo licitatório, a fim de garantir o enquadramento legítimo no art. 9º, inciso V, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, e elidir possíveis sanções dos órgãos fiscalizadores da Instituição.</p>	<p>À época da auditoria, não havia sido concluído o processo licitatório 11352/17. O referido processo, cuja conclusão se deu em fevereiro de 2019, regularizou os serviços de lavanderia para as unidades em que os lotes foram exitosos.</p> <p>Ademais, as seguintes melhorias foram implantadas para a contratação desse objeto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reuniões de alinhamento com as áreas envolvidas acerca do descritivo técnico do objeto para maior assertividade e eficiência na contratação do referido serviço; - previsibilidade de elaboração do Termo de Referência para abertura de processo por unidade ou regional e não em processo único contemplando todas as unidades, o que pode ocasionar morosidade no fluxo de tramitação; - mapeamento do fluxo de tramitação do processo para identificar pontos de melhorias internos; - estudo realizado junto aos potenciais prestadores de serviços onde foi sendo identificada a dificuldade em operar o sistema utilizado pelo Sesc em Minas - ComprasNet (Portal de Compras do Governo Federal), principalmente para a inserção da documentação obrigatória, resultando em fracasso o processo licitatório para determinado

			<p>item/lote;</p> <p>- acompanhamento sistemático dos contratos vigentes para abertura de novas contratações conforme os prazos necessários.</p> <p>Por fim, ressaltamos que a área técnica, juntamente com as demais áreas, tem desenvolvido ações com intuito de melhorar o modelo de contratação de serviços de lavanderia. Em consonância com as diretrizes repassadas pela Administração Regional, adotou medidas para mitigar ao máximo a necessidade de contratações emergenciais, entendendo que a melhoria no planejamento das aquisições, é fundamental para essa forma de contratação.</p> <p>Destaca-se que os contratos emergenciais somente têm ocorrido nos casos em que não é possível a descontinuidade dos serviços, em virtude de sua essencialidade. Ainda, o Sesc em Minas realizou um estudo quando à evolução do número de emergenciais, bem como implantou um controle de monitoramento, realizado pela área de Compliance, a fim de certificar que as áreas realizem com antecedência as atividades relacionadas à licitação com antecedência, antes de finalizado o contrato emergencial vigente.</p>
Relatório CF 2018	2.2.2.2.2	<p>Estimar os valores a serem dispendidos para a realização do objeto em convênio, de forma objetiva, detalhando os itens e etapas pertinentes a cada realização quantitativa de custos, no intuito de ratificar a destinação dos recursos Institucionais, a fim de atender ao que determina o art. 34 do Regulamento da Instituição.</p>	<p>Em 13 de agosto de 2019, foi publicada pelo Sesc em Minas a Circular Normativa "E" AR/AN/SESC/MG nº 23/2019, que instituiu procedimentos para celebração de convênios de cooperação financeira e respectiva prestação de contas, conforme anexo. Dentre os pontos normatizados, destacamos a determinação de que os termos de convênio de cooperação financeira contenham expressa e obrigatoriamente cláusulas que estabeleçam o objeto e seus elementos característicos, detalhados e especificados por itens, bem como as respectivas estimativas de valores que serão repassados pelo Sesc em Minas, também detalhadas por itens e em conformidade com o Plano de Trabalho.</p>
Relatório CF 2018	3.1.1.1	<p>3) Registrar os bens novos nas áreas de lotação a que se destinam, somente quando ocorrer a efetiva transferência física, objetivando a</p>	<p>Orientação já implantada. Os bens estão sendo registrados no patrimônio da respectiva área que os recebeu e, na entrega às Unidades/Setores finais,</p>

		congruência dos registros contábeis e operacionais da Instituição.	movimentados com o uso do formulário de transferência.
Relatório CF 2018	3.1.1.1	4) Formalizar a saída ou transferência de bens patrimoniais que estejam lotados, por meio de documento interno, seja em razão de trabalho, manutenção ou mudança definitiva de localização.	Foi criado formulário para o registro de saída de bens em razão de trabalho e manutenção externa, implantado no segundo semestre/19. No caso de mudança definitiva, os bens são transferidos conforme orientações na Instrução de Trabalho IT-C-ADM-12 - Transferência e Empréstimo de Bens Patrimoniais.
Relatório CF 2018	3.1.1.1	Realizar, de forma íntegra, o inventário físico anual de bens patrimoniais, objetivando atestar a legitimidade dos registros contábeis e a declaração de conformidade patrimonial, a fim de atender ao que determina o art. 64, do Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco).	Em 13 de agosto de 2019, foi publicada pelo Sesc em Minas a Circular Normativa "E" AR/AN/SESC/MG nº 19/2019, que instituiu comissões de patrimônio em todas as Unidades do Sesc em Minas, conforme anexo. Dentre os pontos normatizados, destacamos a determinação para as comissões de patrimônio realizarem o inventário patrimonial de toda a Instituição no prazo máximo de 60 dias a contar da data de publicação da circular normativa, elaborando relatórios em que constem: a contagem e descrição dos bens, o reporte das divergências e irregularidades encontradas, os registros fotográficos quando necessário, a descrição das características técnicas, localização específica e estado de conservação dos bens, a necessidade de afixação de etiquetas patrimoniais, entre outras informações, conforme orientação da Gerência Administrativa – Coordenação de Patrimônio.
Relatório CF 2018	3.1.1.1	Realizar o inventário físico anual ou periódico de bens patrimoniais, com a tomada de termo de responsabilidade dos agentes que utilizam os bens, a fim de cumprir o que estabelece o art. 64, caput e § 2º, do Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc.	Em 13 de agosto de 2019, foi publicada pelo Sesc em Minas a Circular Normativa "E" AR/AN/SESC/MG nº 19/2019, que instituiu comissões de patrimônio em todas as Unidades do Sesc em Minas, conforme anexo. Dentre os pontos normatizados, destacamos a determinação para as comissões de patrimônio realizarem o inventário patrimonial de toda a Instituição no prazo máximo de 60 dias a contar da data de publicação da circular normativa, elaborando relatórios em que constem: a contagem e descrição dos bens, o reporte das divergências e irregularidades encontradas, os registros fotográficos quando necessário, a descrição das características técnicas, localização específica e estado de conservação dos bens, a necessidade de afixação de

			etiquetas patrimoniais, entre outras informações, conforme orientação da Gerência Administrativa – Coordenação de Patrimônio.
Relatório CF 2018 (remanescente de 2014)	5.2.1	Abster-se de realizar aquisições de imóveis antes das aprovações dos Conselhos Regional e Nacional, respeitando os incisos I e II do artigo 1º da Resolução Sesc no 1004/2001.	O Sesc em Minas obedece rigorosamente ao disposto na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.346/2017, que disciplina as operações imobiliárias das Administrações Nacional e Regionais do Sesc. Foi submetida à análise do Conselho Fiscal uma operação imobiliária realizada pela ARMG em 2019, considerando que o referido órgão fiscalizador manteve o apontamento em andamento por não ter havido novas transações imobiliárias em 2018. Aguarda-se posicionamento do Conselho Fiscal em relação à documentação apresentada.
Relatório CF 2018 (remanescente de 2014)	5.2.2	Instruir processos de aquisição de imóveis com, no mínimo, dois laudos de avaliações, obtidos pela AR/Sesc/MG, a fim de atender ao parágrafo único do artigo 2º da Resolução Sesc no 1004/2001.	O Sesc em Minas obedece rigorosamente ao disposto na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.346/2017, que disciplina as operações imobiliárias das Administrações Nacional e Regionais do Sesc. Foi submetida à análise do Conselho Fiscal uma operação imobiliária realizada pela ARMG em 2019, considerando que o referido órgão fiscalizador manteve o apontamento em andamento por não ter havido novas transações imobiliárias em 2018. Aguarda-se posicionamento do Conselho Fiscal em relação à documentação apresentada.
Relatório CF 2018 (remanescente de 2016)	5.2.3	Abster-se de utilizar o credenciamento quando não restar configurada a inexigibilidade de licitação, pela pluralidade e não exclusão de fornecedores para satisfação de um mesmo objeto.	O Sesc em Minas realizou consulta jurídica à CNC (Expediente DJ 602/2019) e a resposta obtida confirmou não haver óbices jurídicos à realização do credenciamento nos moldes utilizados pelo Sesc em Minas. A documentação foi encaminhada ao Conselho Fiscal em 25/11/2019, pelo Ofício 19-2019-SESC-MG-DR.
Relatório CF 2018 (remanescente de 2016)	5.2.4	Licitar os serviços para realização de eventos, observados os aspectos regulamentares institucionais.	O Sesc em Minas realizou consulta jurídica à CNC (Expediente DJ 602/2019) e a resposta obtida confirmou não haver óbices jurídicos à realização do credenciamento nos moldes utilizados pelo Sesc em Minas. A documentação foi encaminhada ao Conselho Fiscal em 25/11/2019, pelo Ofício 19-2019-SESC-MG-DR.
Relatório CF 2017	3.2.1.1	5) Proceder à análise dos itens não requisitados nos últimos 180 dias, a fim de verificar a possibilidade de utilização dos mesmos nas Unidades Operacionais, bem como,	A coordenação de gestão de estoque elaborou um plano de trabalho para 2020, tendo realizado treinamento com todos os colaboradores atinentes

	<p>adequar o volume de compras às necessidades de consumo, evitando, assim, desembolso financeiro desnecessário.</p>	<p>a esta área. Foram analisados os itens sem movimentação e procedidos os encaminhamentos para consumo, conforme necessidade e conveniência das áreas. Além disso, foram realizadas as baixas aplicáveis. Adicionalmente, foi emitida, em agosto de 2019, a circular da Diretoria Regional (nº 20/2019) que estabeleceu novo procedimento de controle de estoque, pelo qual a Coordenação de Gestão de Estoque tem melhorado a utilização dos bens em estoque, e enviado as áreas os relatórios mensais de gestão do estoque.</p>
--	--	--

OBS: Foram inseridas as recomendações e tratativas do Relatório do Conselho Fiscal de 2018, em virtude do Sesc em Minas ainda não ter recebido o Relatório do Conselho Fiscal de 2019. Além disso, incluiu-se apontamento de 2017 que, embora não conste do relatório de 2018, permaneceu em andamento no exercício de 2019.

4.4. Relacionamento com a sociedade

4.4.1 Ouvidoria: estrutura e resultados

O canal de Ouvidoria do Sesc em Minas está alocado na Assessoria de Controle de Risco e Integridade. Em 2019, as manifestações foram captadas de três formas: (i) através do e-mail da Ouvidoria do Sesc em Minas - ouvidoria@sescmg.com.br; (ii) através do canal da Ouvidoria Geral do Sesc Departamento Nacional - ouvidoriaotrs@sesc.com.br; ou (iii) através do canal Fale Conosco do Sesc em Minas - faleconosco@sescmg.com.br.

Após análise inicial e triagem de conteúdo pela Assessoria de Controle de Risco e Integridade, as manifestações de clientes provenientes do e-mail da Ouvidoria do Sesc em Minas, ou do canal da Ouvidoria Geral do Sesc Departamento Nacional, que versavam sobre sugestões, elogios, solicitações e reclamações operacionais, foram direcionadas à equipe do canal Fale Conosco do Sesc em Minas, para o devido tratamento e acompanhamento das providências adotadas. Já aquelas situações que versavam sobre denúncias em relação à descumprimentos ao Código de Ética, normas internas, cometimento de infrações funcionais por empregados do Sesc em Minas no uso de suas atribuições, práticas de atos ilícitos, fraude ou corrupção, a Assessoria de Controle de Risco e Integridade procedeu a condução de investigações internas e tratamento. Da mesma forma, manifestações de clientes recebidas pelo canal Fale Conosco, que se referiam à sugestões, elogios, solicitações e reclamações operacionais, foram tratadas pela própria equipe do Fale Conosco, e as denúncias encaminhadas para análise e tratamento pela Assessoria de Controle de Risco e Integridade.

Em 2019 foram recebidas pela Assessoria de Controle de Risco e Integridade 147 denúncias, através dos três canais supracitados, todas elas tratadas e encaminhadas as devidas respostas aos manifestantes. Para 2020, a Ouvidoria do Sesc em Minas passará a fazer o tratamento de todas as manifestações (elogios, sugestões, reclamações e denúncias), e não somente das denúncias conforme realizado em 2019.

Tal iniciativa proporcionará uma visão sistêmica das informações recebidas, a fim de transformar os dados em informações estratégicas para a Diretoria, visando a melhoria da governança, processos internos e qualidade do Sesc em Minas, proporcionando ainda o eventual desenvolvimento de novos serviços ou extinção daqueles não apropriados/inviáveis à instituição.

4.4.2 Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

O Sesc em Minas preza pela lisura e transparência em suas ações, e possui um local permanente em seu website denominado Portal da Transparência:

<http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais>

As informações podem ser acessadas a qualquer momento por qualquer cidadão, e são atualizadas periodicamente conforme prazos previstos no Acórdão 699/16 do Tribunal de Contas da União.

No Portal da Transparência é possível acessar o Código de Ética, corpo técnico, dirigentes, estrutura remuneratória, gratuidade, balanços financeiros e orçamentários, contratos, convênios e o andamento dos processos licitatórios.

4.4. Relacionamento com a sociedade

O Sesc em Minas conta com uma rede de centrais de atendimento presencial, disponível em 22 localidades do estado, com equipes continuamente preparadas para prestar informações e realizar inscrições para os diversos serviços oferecidos pela instituição.

A fim de ampliar sua abrangência de atendimento, este Departamento Regional oferece atendimento remoto multicanal, em um *contact center*, com equipe dedicada para esclarecimento de dúvidas sobre as suas diversas realizações e venda de diárias para hospedagem, bem como registrar reclamações, sugestões e elogios e responder aos manifestantes, após tratativa interna e parecer das áreas envolvidas.

Para apuração e tratativa de denúncias, o Sesc em Minas possui uma Ouvidoria.

Além do telefone - canal de conversação mais tradicional, a instituição marca presença digital por meio de seu *website* que apresenta *chat online*, formulário para contato, plataforma de autoatendimento para reserva de hospedagem, portal para solicitação de habilitação e agendamento para serviços de saúde.

Nas redes sociais, é realizada divulgação sistemática de sua programação e de conteúdo de interesse que demandam interação com os clientes que utilizam esses canais para solicitar esclarecimentos e manifestar sua opinião.

O relacionamento com órgãos governamentais, sindicatos e entidades privadas é realizado por uma equipe especializada e direcionada para a articulação político-institucional.

Além dos canais de atendimento disponíveis para contato receptivo, ou seja, que parte do próprio cliente, o Sesc em Minas conta ainda com consultores comerciais responsáveis por divulgar os serviços, fomentar as inscrições nas atividades e abrir novos leads de negócios, visitando empresas contribuintes e participando de feiras e outros eventos estratégicos.

4.4.1 Canais de acesso para o público

Para obter informações sobre os diversos serviços do Sesc em Minas, registrar reclamações elogios ou sugestões, o público interessado pode acionar as centrais de atendimento presencialmente, pelo telefone, chat, WhatsApp, e-mail, Facebook, Twitter, Instagram, além de formulário para contato disponível no *website*.

A contratação de serviços (inscrições e pagamentos), em sua maioria, acontece apenas presencialmente. Atualmente, é possível realizar reservas de hospedagem pela internet, telefone e e-mail e comprar ingressos para unidade cultural pela internet e telefone.

Para o próximo exercício, estima-se a implantação de mecanismos para acelerar o ciclo de vendas, oferecendo a comodidade aos clientes da possibilidade de inscrição e pagamento de excursões e Miniférias, por meios dos canais atendidos pelo contact center.

As reclamações, sugestões e os elogios de clientes recebidas por meio de qualquer canal são direcionados para o e-mail faleconosco@sescmg.com.br para apuração e tratativa pelas áreas responsáveis que são acionadas, conforme fluxo interno pré-determinado. O cliente que preenche formulário para contato no site do Sesc em Minas, na internet, também tem sua demanda direcionada para esse endereço.

As denúncias são redirecionadas para a ouvidoria por e-mail: ouvidoria@sescmg.com.br e tratadas pela equipe do Núcleo do Controle de Risco e Integridade.

Em 2019, das demandas atendidas pelo endereço eletrônico faleconosco@sescmg.com.br apurou-se o seguinte resultado:

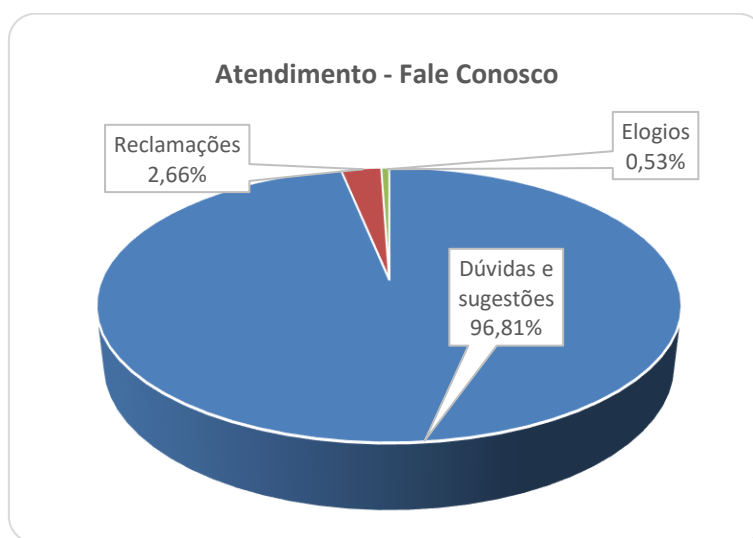


Figura 7 – Atendimento – Fale Conosco

Fonte: Gerência Comercial

4.4.1.1 Ouvidoria: estrutura e resultados

No ano de 2019 foram recebidas 147 manifestações, advindas do Fale Conosco e da Ouvidoria do Departamento Nacional. Estas manifestações foram tratadas em sua integralidade, gerando alterações de processos ou melhorias pontuais.

Já no segundo semestre de 2019, partindo-se da percepção de que um canal próprio da Instituição seria mais adequado à diretriz de Governança Corporativa, o Sesc em Minas iniciou os trabalhos para implantação de um canal interno de Ouvidoria, com o objetivo de receber, analisar e encaminhar para tratamento as manifestações feitas também pelos empregados, anônimos ou identificados.

Dessa forma, a Ouvidoria passou a contar com equipe dedicada e a trabalhar em contato constante com as áreas de Compliance e Recursos Humanos, que executam a apuração de denúncias, conforme cada caso. Além disso, a Ouvidoria manteve-se atuando em conjunto às demais áreas, encaminhando as manifestações que lhe couberem e monitorando a solução adotada para retorno ao manifestante, quando cabível.

O lançamento oficial da Ouvidoria Interna do Sesc em Minas ocorreu em janeiro de 2020, momento em que seu canal na Intranet foi divulgado via informativo interno a todos os empregados. Ressalte-se que a Ouvidoria Interna continuou também a receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias pelos canais já existentes, quais sejam: e-mail, Fale Conosco e Ouvidoria do Departamento Nacional.

Para sua criação, partiu-se do entendimento de que essas informações têm caráter estratégico, podendo levar à modificação de processos internos e externos, bem como facilitar a identificação e coibição de atos que contrariem os princípios éticos do Sesc em Minas e que podem implicar em riscos à sua imagem, à relações institucionais e até mesmo aos seus recursos financeiros. Dessa forma, a Ouvidoria integra a Assessoria de Controle de Risco e Integridade, gerando informações e dados úteis e relevantes à sua atuação.

4.4.1.2 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) – Estrutura e resultados

O atendimento presencial, nas 22 centrais existentes, é realizado por meio de agendamento prévio realizado pela internet, quando se trata de habilitação, e retirada de senha no local, para inscrições nas atividades e outras solicitações (informações, pagamentos de mensalidades etc.).

O contact center do Sesc em Minas dispõe de 60 (sessenta) posições de atendimento multicanal, integrados em plataforma que gerencia todos os contatos por telefone, chat, WhatsApp e e-mail, ocupadas em maior ou menor número de acordo a sazonalidade. Contudo, o atendimento telefônico e por e-mail não é centralizado e ainda é realizado também pelas unidades operativas que não tem meios de fazer a gestão automatizada dos dados estatísticos relativos aos atendimentos que não são mensurados por esses canais.

Estima-se a centralização gradativa do atendimento telefônico e por e-mail das unidades com avaliação e mensuração dos resultados a cada passo. Em 2019, a unidade especializada em saúde já teve todo seu atendimento telefônico ao público externo direcionado para o contact center.

A partir das ferramentas de gestão disponíveis, apurou-se os números de atendimentos por canal, apresentados a seguir:

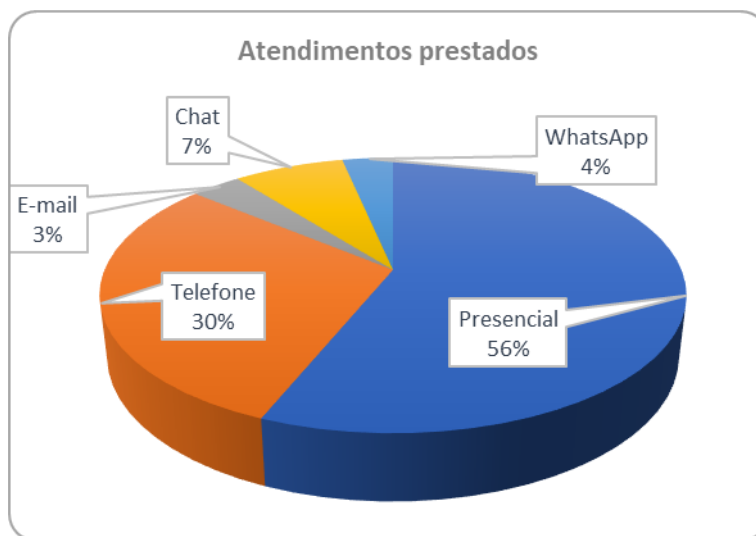


Figura 8 – Atendimentos prestados

Fonte: Gerência Comercial

A ampliação da estrutura do contact, ocorrida no final de 2018, permitiu um crescimento no volume de atendimentos de 24% em 2019, com relação ao ano anterior.

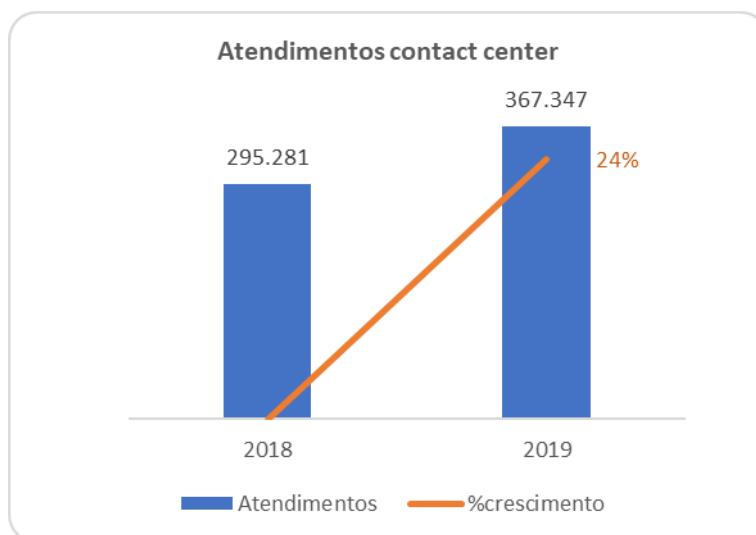


Figura 9 – Atendimentos contact center

Fonte: Gerência Comercial

4.4.1.2. Demais canais de comunicação

O Sesc em Minas possui ainda uma *company page* no LinkedIn, com mais de 27 mil seguidores (dados de dezembro de 2019), em que disponibiliza conteúdos institucionais, de marca, sobre seus serviços e oportunidades de emprego.

4.4.2. Mecanismos de transparência sobre a atuação da unidade

O Sesc em Minas Gerais atua com transparência em suas ações e disponibiliza aos seus clientes e à sociedade em geral o acesso às suas informações, conforme a seguir:

Acesso às Informações da Instituição		
Documentos	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Orçamentos originais	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Trimestral
Realização orçamentária trimestral	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Trimestral
Resoluções de aprovação do orçamento e retificações	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Semestral
Demonstrações contábeis	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Trimestral
Informações relevantes sobre os processos licitatórios	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Contínua
Informações relevantes sobre contratos e convênios celebrados	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Trimestral
Informações sobre as atividades e vagas gratuitas nos cursos	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Semestral
Informações sobre transferência de recursos	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Trimestral
Corpo técnico e estrutura remuneratória	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais	Trimestral
Dirigentes	http://www.sescmg.com.br/wps/portal/sescmg/institucional/sesc_minas/conselho_regional/sesc_minas/conselho_regional/conselhoregional	Semestral
Código de Ética	https://issuu.com/sescmg/docs/codigo_de_etica_intranet	Conforme atualização

4.4.3. Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes

O Sesc em Minas em 2019 não contou com um instrumento único para pesquisa e determinação do índice de satisfação geral dos clientes aplicado a todos os programas. Contudo, foram utilizados instrumentos que permitiram conhecer a percepção dos clientes sobre a performance das centrais de atendimento presenciais, contact center, hospedagem e turismo social.

Dentre os clientes atendidos que realizaram avaliação do atendimento prestado pelas centrais de atendimento, presencialmente, 93,64% conceituaram o atendimento como “ótimo”.

No contact center, em pesquisa realizada por telefone, chat e WhatsApp, com score de “1” a “5”, a nota geral de satisfação foi de 4,71. Dentre os clientes que se hospedaram na rede do Sesc em Minas e realizaram a pesquisa, 89% deles responderam que indicariam o hotel a amigos. Dos clientes que contrataram pacote de turismo, 94% afirmam que voltariam a viajar com o Sesc em Minas.

4.4.3.1 Satisfação dos clientes

- **Centrais de atendimento**

Ao final dos atendimentos presenciais, os clientes são convidados a realizar avaliação escolhendo entre os conceitos “ótimo”, “bom”, “regular” ou “ruim” em equipamento disponível nas centrais.



Em 2019, as avaliações realizadas apresentaram o seguinte resultado:

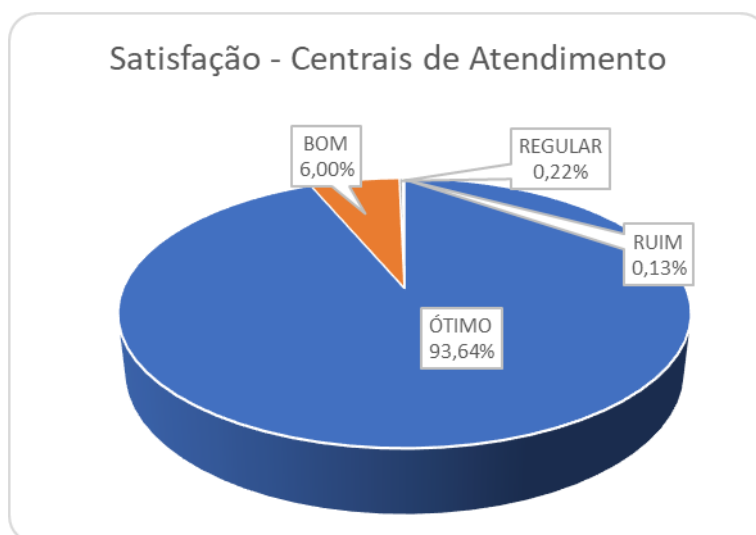


Figura 10 – Satisfação nas centrais de atendimento

Fonte: Gerência Comercial

- **Contact Center**

Pelo contact center por telefone ao final dos atendimentos o cliente é convidado a dar nota entre “1” e “5”, sendo que quanto maior a nota, maior a sua satisfação.

Ao final do atendimento por chat e WhatsApp o cliente também é convidado a avaliar dando nota de “1” a “5” representadas graficamente por cinco estrelas. Quanto mais estrelas ele seleciona maior a sua satisfação. Considerando os clientes que responderam à pesquisa, obteve-se o seguinte resultado por nota:

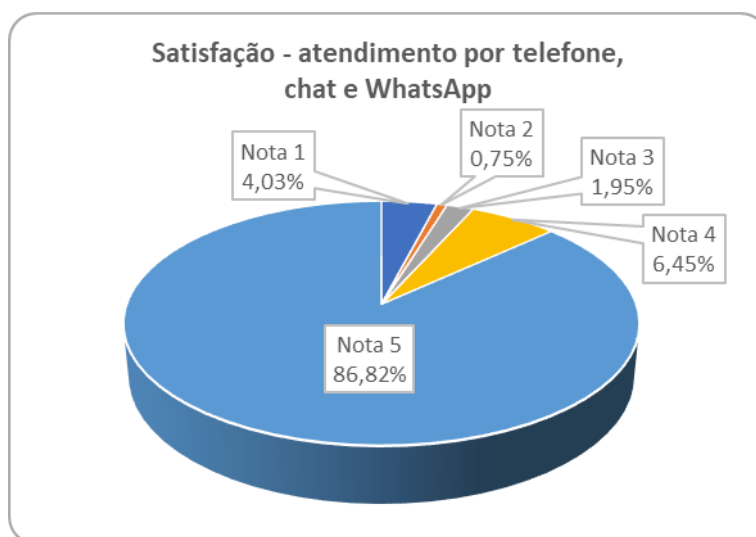


Figura 11 – Satisfação – atendimento por telefone, chat e whatsapp

- **Hospedagem**

Para medir a satisfação dos clientes que se hospedaram nas unidades administradas pelo Departamento Regional de Minas Gerais, é disponibilizado o formulário abaixo nas acomodações:

Nome - Name _____

Nº da Acomodação - Accommodation number _____ Área / bloco - Area / bloc _____

Já se hospedou neste ou em outro hotel do Sesc? Qual? - Has stayed at this hotel or another Sesc? Which one? _____

Em cada item apresentado abaixo, indique o seu grau de satisfação - In each item shown below, indicate your level of satisfaction



Reservas - Reservation
Rapidez e eficiência no atendimento - Speed and efficiency of service

Acolhimento - Reception
Atendimento da recepção - Attendance at the reception
Infraestrutura - Infrastructure
Placas informativas - Informational signs

Apartamento - Guestroom
Conforto - Comfort
Instalações - Facilities
Limpeza e arrumação - Cleaning and housekeeping

Restaurante - Restaurant
Variedade do café da manhã - Variety of breakfast
Qualidade dos alimentos - Food quality
Atendimento da equipe - Team care

Lanchonete - Cafeteria
Instalações, cardápio e serviços - Facilities, menu and services

Em cada item apresentado abaixo, indique o seu grau de satisfação - In each item shown below, indicate your level of satisfaction



Área de lazer - Leisure area (Parque aquático, quadras, sala de jogos, piscina e biblioteca) - Leisure area (Water Park, sport court, games room, pool and library)

Instalações - Facilities

Recreação - Recreation
Qualidade das atividades - Quality of activities
Quantidade de atividades - Quantity of activities

Gentileza e atendimento dos recepcionistas - Kindness and care of entertainers

Áreas sociais - Common Areas
Limpeza e conservação das áreas sociais - Cleaning and appearance of common areas

Indique a opção que mais se assemelha a sua estada - Tell the option that most resembles your stay

NEGOCIOS - BUSINESS **LAZER - LEISURE** **VISITA A FAMILIARES - VISITING RELATIVES** **CUIDAR DA SAÚDE - HEALTH CARE**

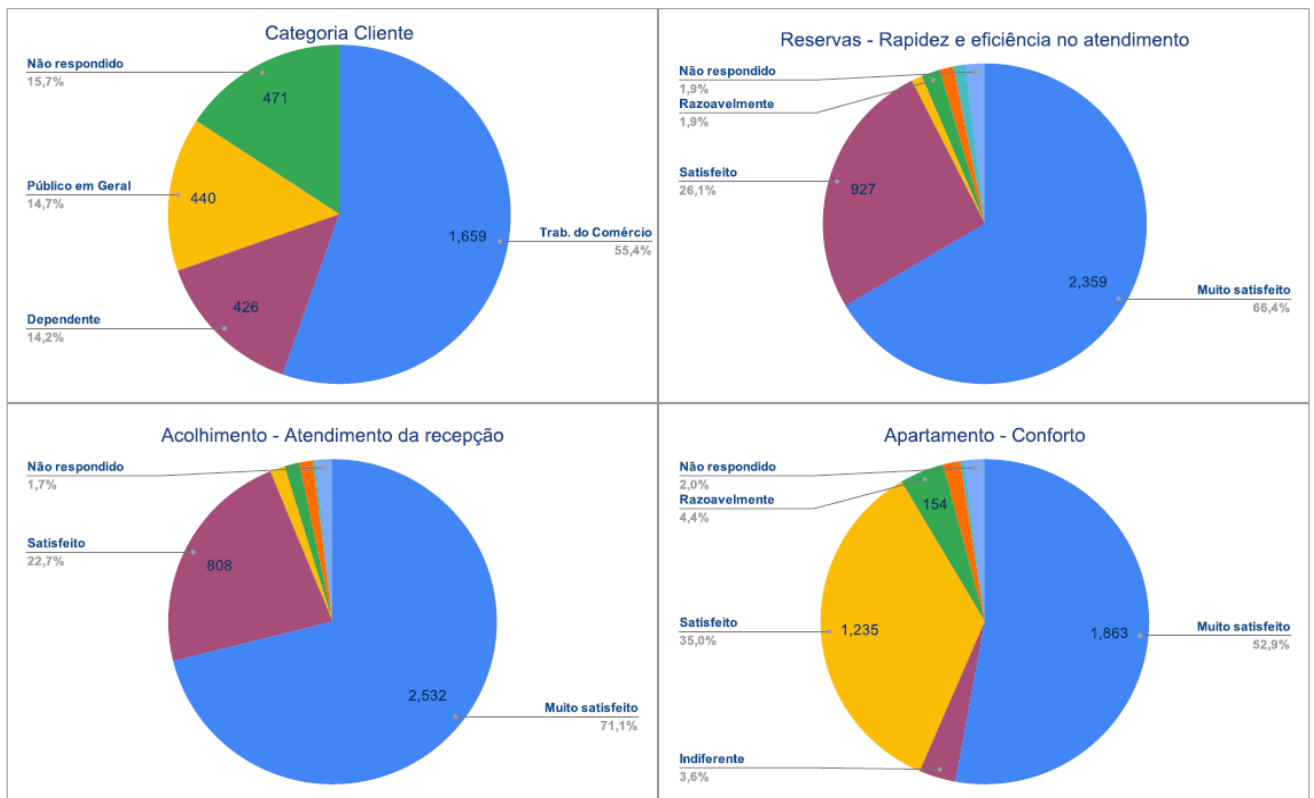
Geral - General
Qual o objetivo de sua viagem? - What is the purpose of your trip?

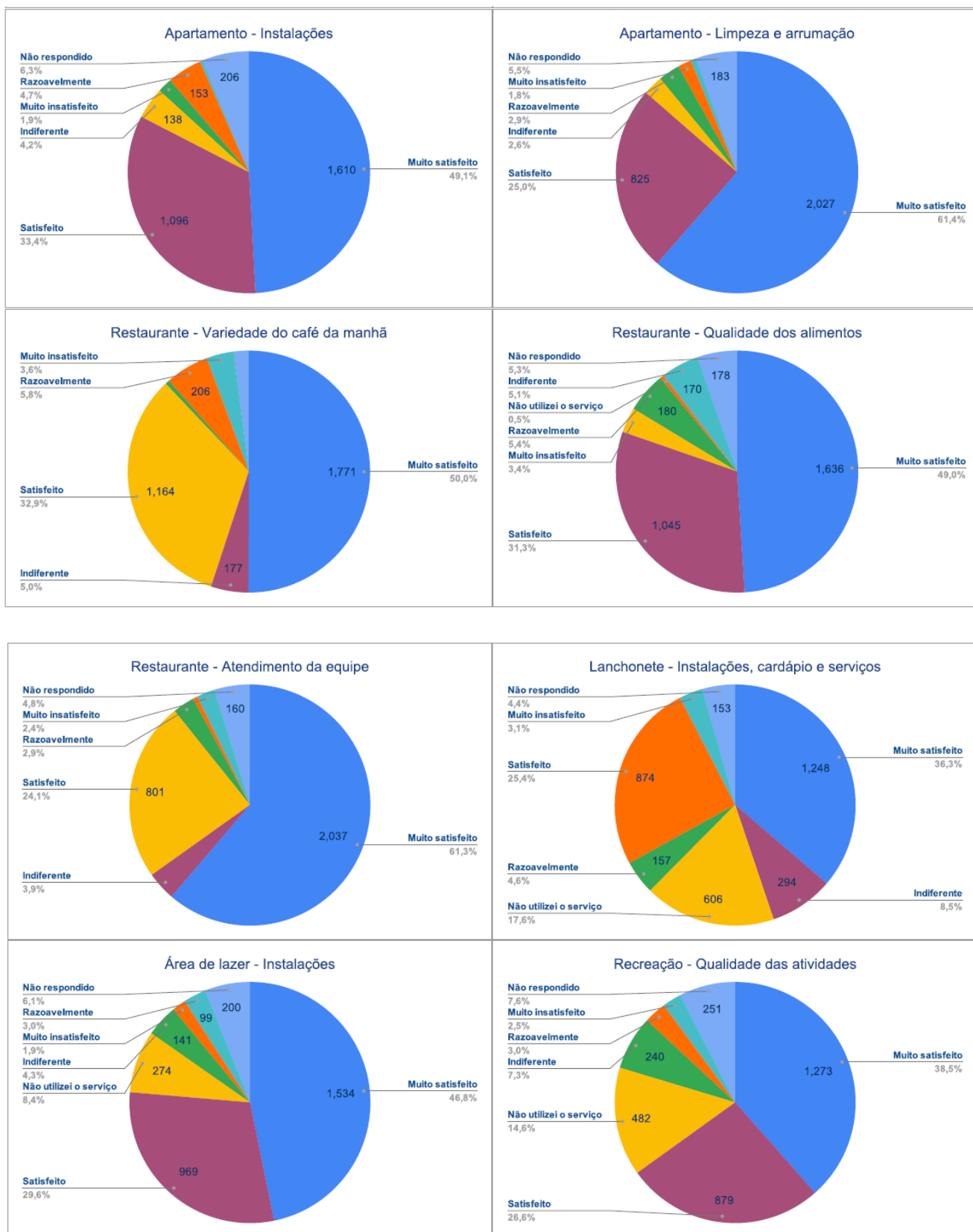
Recomendaria o hotel a amigos? Would you recommend the hotel?
SIM - YES **NÃO - NO**

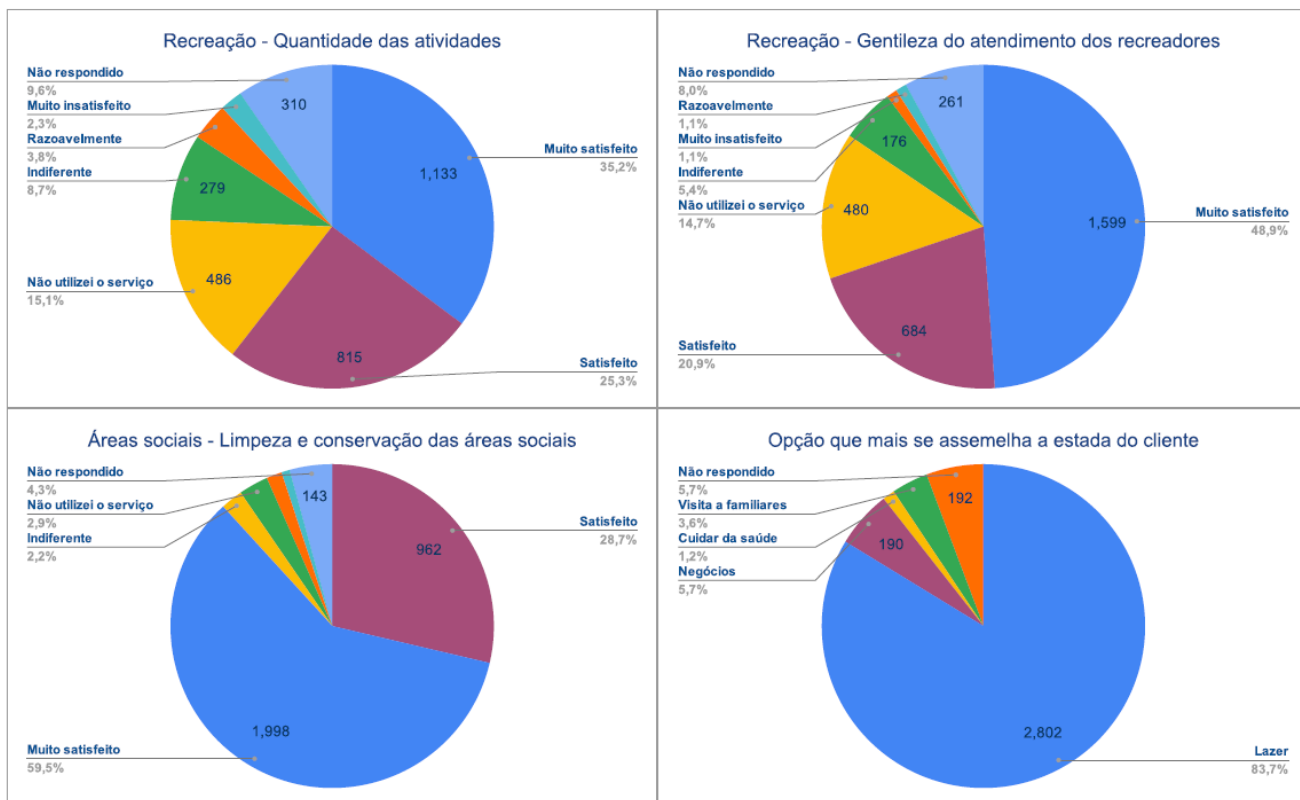
Sugestões: Suggestions:

Figura 12 – Pesquisa de satisfação

Dos clientes que responderam à pesquisa, no período de março a dezembro/19, obteve-se o seguinte resultado:







- **Turismo Social**

Como instrumento de coleta para medir a satisfação dos clientes que viajaram com o Sesc em excursão, o formulário abaixo é entregue ao final de cada roteiro.

Sua experiência com o Programa de Turismo Social do Sesc é importante para nós.

Opinando, você contribuirá para melhorar as viagens do Sesc. Não é necessário identificar-se. Coloque este formulário na urna indicada pelo guia.

Viagem: _____ Saída: ___/___/___ Chegada: ___/___/___

Passageiro: _____

E-mail: _____

A equipe de apoio ao embarque demonstrou cordialidade e profissionalismo? Sim Não

Como ficou sabendo desta viagem? Jornal Rádio TV Indicação Folhetos

Revista Internet Já viajou Cartaz E-mail

Por que escolheu esta viagem? Data Roteiro Credibilidade Preço Indicação

Viajaria novamente com o Sesc? Sim Não

Indicaria o Sesc para amigos e familiares? Sim Não

Para onde você gostaria de ir em sua próxima viagem? _____

Em cada item apresentado abaixo, indique o seu grau de satisfação

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDIFFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO UTILIZEI O SERVIÇO

- Alimentação inclusa fora do hotel**
 - Atendimento
 - Limpeza
 - Qualidade
- Hospedagem**
 - Alimentação
 - Atendimento
 - Conforto
 - Instalações
 - Limpeza

Em cada item apresentado abaixo, indique o seu grau de satisfação

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDIFFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO UTILIZEI O SERVIÇO

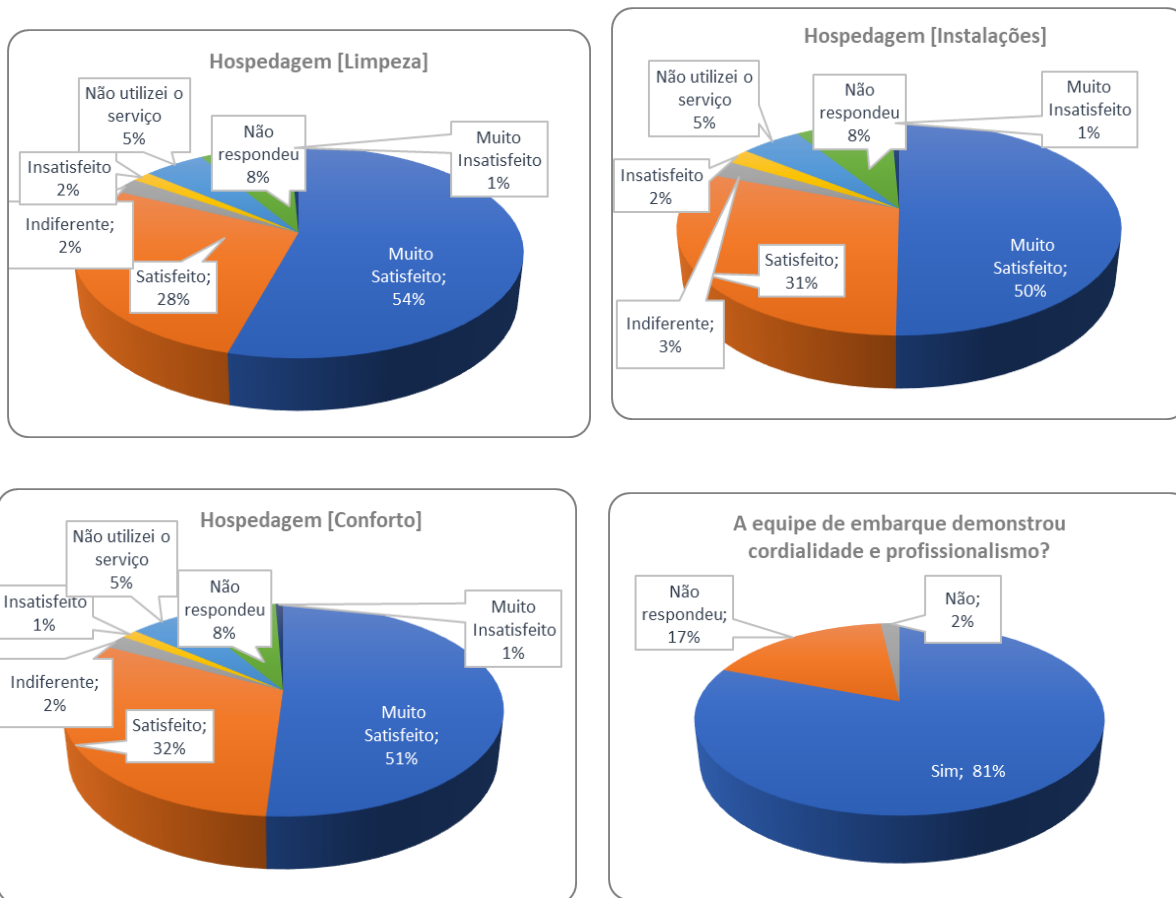
- Ônibus**
 - Conforto
 - Limpeza
 - Segurança
 - Serviço de bordo
 - Sistema de som e TV/vídeo
- Motorista**
 - Cordialidade/profissionalismo
- Roteiro da viagem**
 - Duração
 - Programação
- Sobre o guia acompanhante**
 - Cordialidade/profissionalismo
 - Conhecimento do guia
 - Estímulo à integração do grupo
 - Interação com o grupo
- Sobre o guia local**
 - Cordialidade/profissionalismo
 - Conhecimento do guia
 - Estímulo à integração do grupo
 - Interação com o grupo

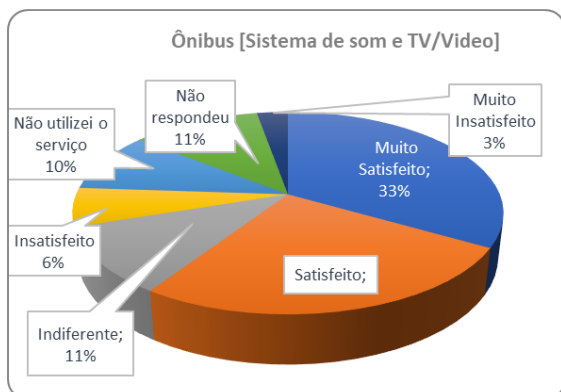
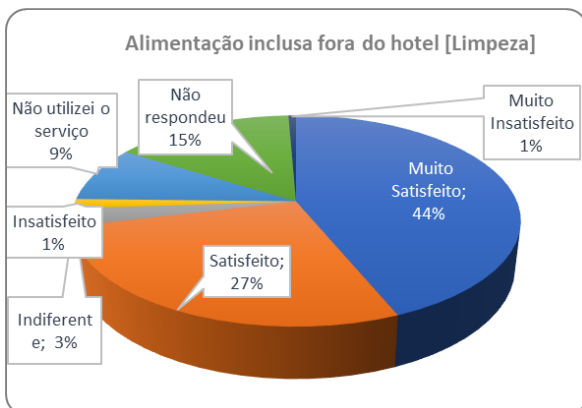
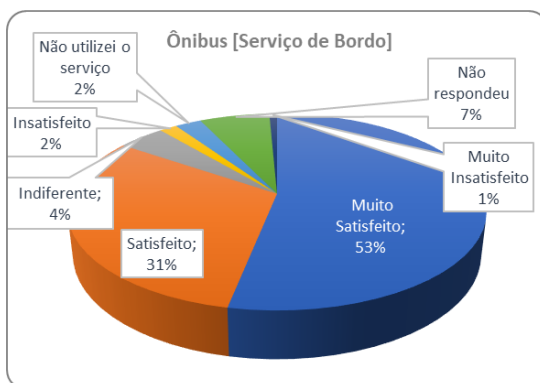
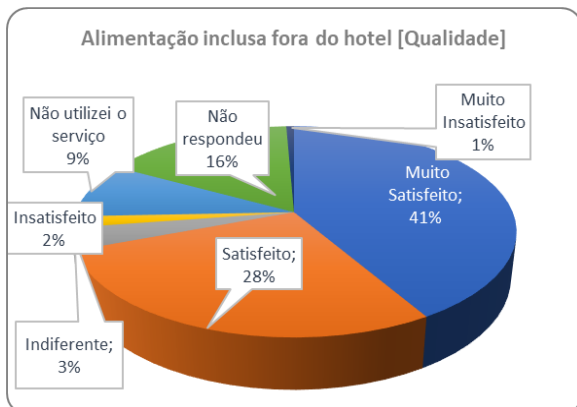
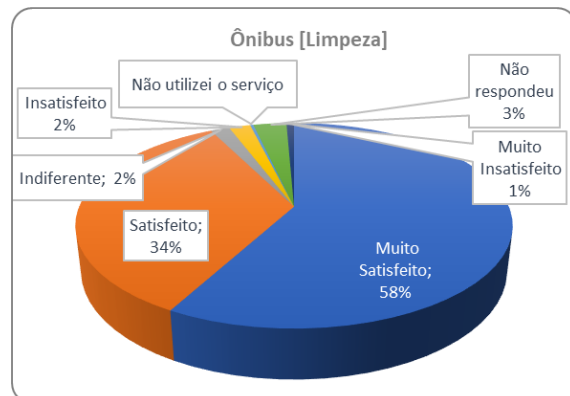
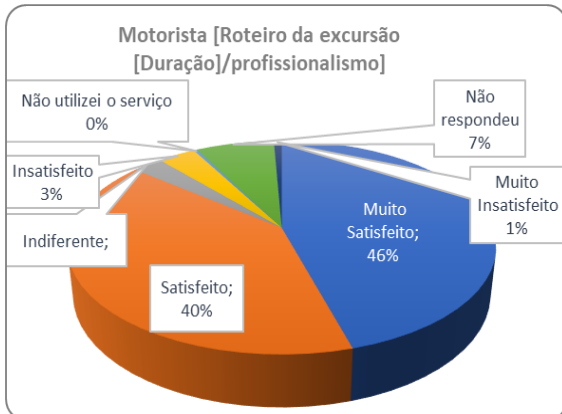
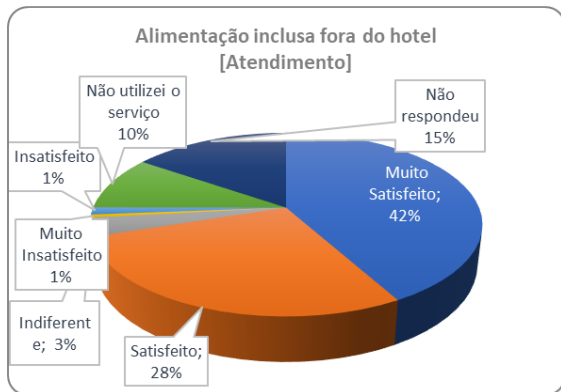
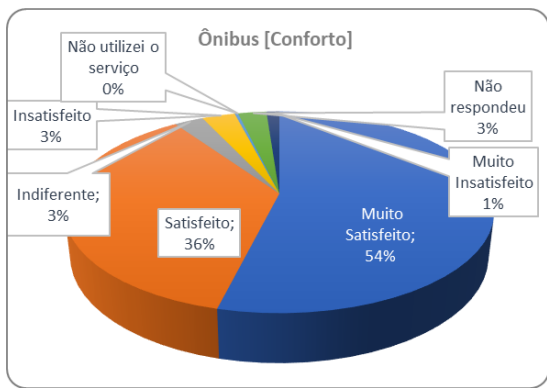
Observações e/ou sugestões:

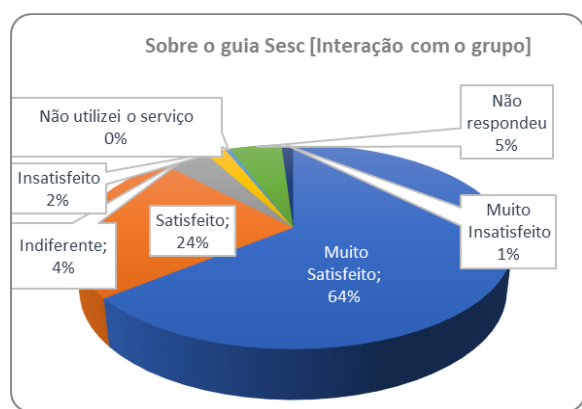
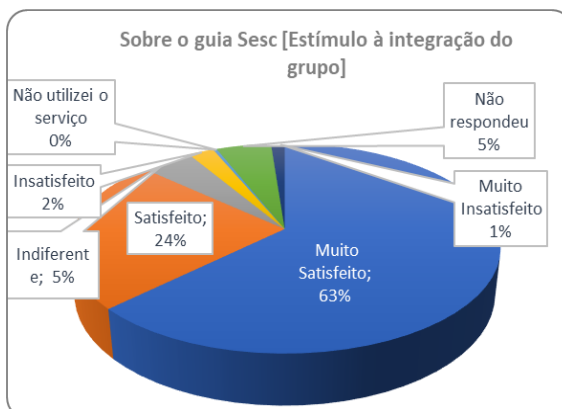
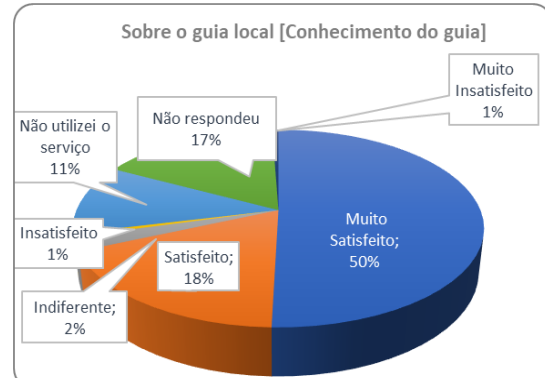
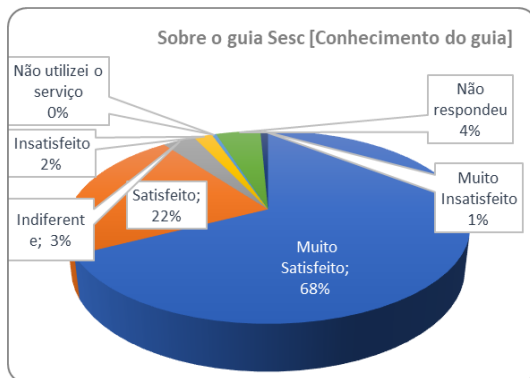
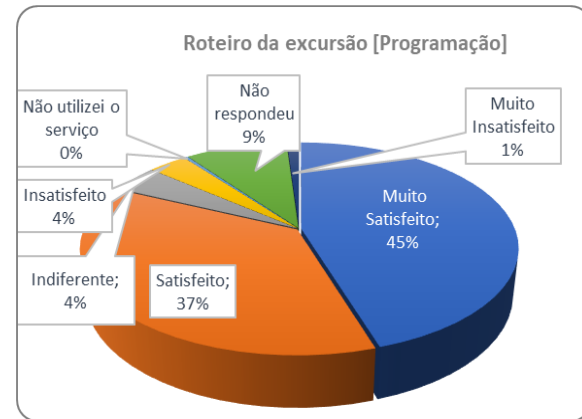
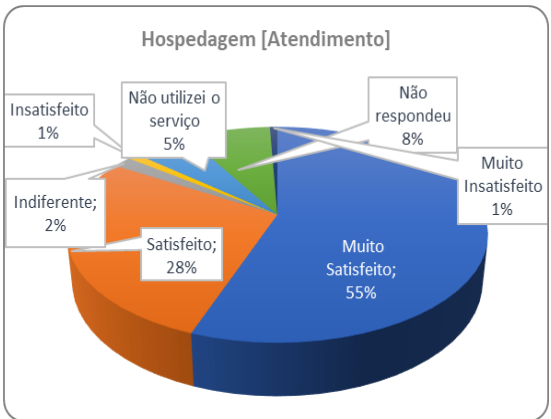
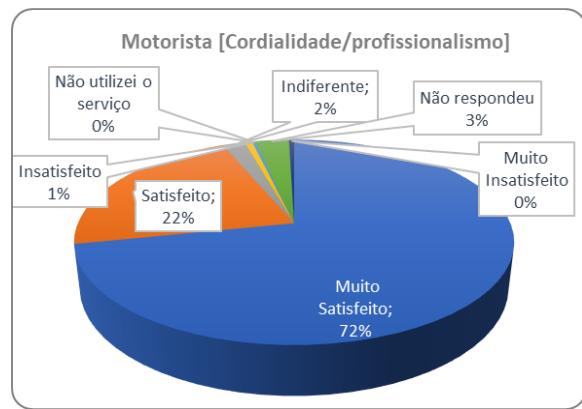
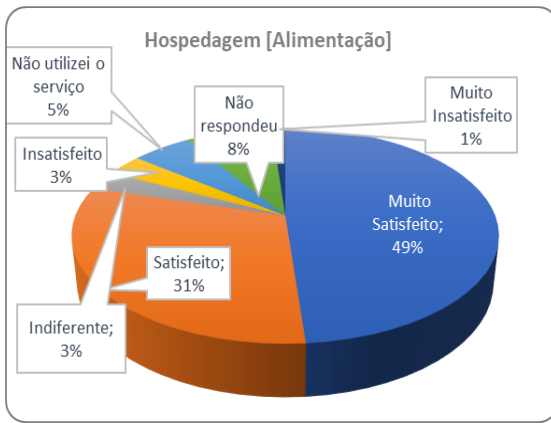


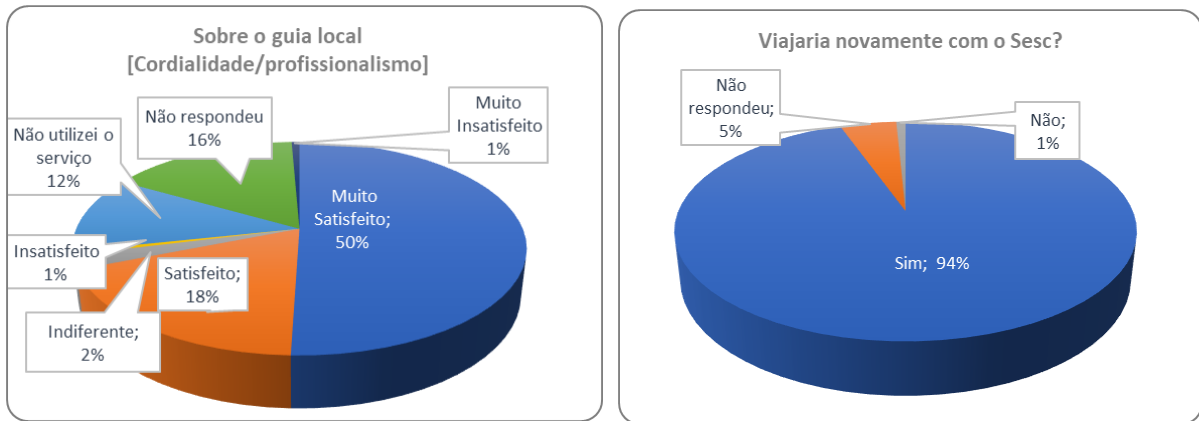
Figura 13 – Pesquisa de satisfação do Turismo Social

Das pesquisas aplicadas em 2019, obteve-se o seguinte resultado:









4.4.3.2. Avaliação do impacto social dos produtos e serviços para os clientes

No ano de 2019 não foram aplicadas ferramentas e metodologias voltadas para mensuração do impacto social dos produtos e serviços oferecidos pelo Sesc.

5. Gerenciamento de Recursos Institucionais

5.1. Recursos Humanos

Em 2019 trabalhamos com uma nova estrutura organizacional. Menos burocrática e mais eficiente, visa proporcionar ao Sesc em Minas, uma maior agilidade em seus processos e eficiência de recursos. Assim, enquadrando nossa estrutura à nossa demanda, adotando boas práticas do mercado.

Em 2019 também passamos pela administração compartilhada do DN. Esta, nos auxiliou na gestão e execução desta nova estrutura, trazendo novas diretrizes e oportunidades de melhoria.

5.1.1. Demonstrativos da Força de Trabalho

Quadro 1 – Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12 (*empregados ativos)

Descrição	Quantitativo		
	2019	2018	2017
a) Número de Pessoal Efetivo	1790	2247	2255
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)	0	0	0
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	68	50	437
d) Servidores Cedidos ou em Licença	0	0	1
e) Servidores em Cargos em Comissão	0	0	0
f) Servidores em Funções Gratificadas	122	235	179
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	0	0	0
h) Número de estagiários do Regional	11	6	21
i) Número de Jovens Aprendizizes	89	94	71
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	0	0	74
Total	2080	2632	3038

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Quadro 2 – Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12 (*empregados ativos)

Programas	Quantidade de Funcionários por Programas						TOTALS
	Educação	Saúde	Cultura	Lazer	Assistência	Administração	
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	242	109	146	684	75	534	1790
Prazo Determinado	0	0	0	0	0	0	0
Cargos em Comissão	0	0	0	0	0	0	0
Funções Gratificadas	9	5	9	43	2	54	122
Temporários	1	0	0	23	0	44	68

Jovens Aprendizizes	10	3	5	58	2	11	89
Estagiários	2	1	0	4	0	4	11
TOTAIS	264	118	160	812	79	647	2080

Fonte: Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Quadro 3 – Distribuição da Lotação Efetiva (*apenas empregados ativos, sem afastados pela previdência e aposentado por invalidez)

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Servidores de Carreira	611	621	466	1351	1836	2026
Temporários (Prazo Determinado)	0	0	0	0	0	0
Prestadores de Serviços através de Empresas	0	9	34	68	41	403
Total de Servidores	611	630	500	1419	1877	2429

Fonte: Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Quadro 4 – Situações que reduzem a força de trabalho do DN – Situação em 31/12

Tipologias dos afastamentos	Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro		
	2019	2018	2017
1. Cedidos (1.1+1.2)			
1.1. Exercício de Cargo em Comissão			
1.2. Outras situações específicas			
2. Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)			
2.1. Para Exercício de Mandato Eletivo			
2.2. Para Estudo ou Missão no Exterior			
2.3. Para Serviço em Organismo Internacional			
2.4. Para Participação em Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu no País			
2.5. Por doença e moléstia grave.	50	63	42
3. Removidos (3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)			
3.1. De ofício, no interesse da Administração			
3.2. A pedido, a critério da Administração			
3.3. A pedido, independentemente do interesse da Administração para acompanhar cônjuge companheiro			
3.4. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Motivo de saúde			
3.5. A pedido, independentemente do interesse da Administração por Processo seletivo			
4. Licença remunerada (4.1+4.2)			
4.1. Doença em pessoa da família			
4.2. Capacitação			
5. Licença não remunerada (5.1+5.2+5.3+5.4+5.5)			
5.1. Afastamento do cônjuge ou companheiro			

5.2.	Serviço militar			
5.3.	Atividade política			
5.4.	Interesses particulares	0	2	1
5.5.	Mandato classista			
6.	Outras situações	6	31	32
7.	Total de servidores afastados em 31 de dezembro	56	96	75

Fonte: Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

Comparado a 2018, em 2019 tivemos uma queda de 21% no quadro da força de trabalho, esta, consequência de todo o processo de reestruturação que o Sesc em Minas vivenciou em 2019. Este processo, resultou em fechamento de unidades, e consequentemente na redução da força de trabalho, atingindo principalmente o quadro de efetivos e de funções gratificadas, majoritariamente nas áreas fins, reduzindo todos os indicadores vinculados ao número de *headcount*.

Quadro 5 – Composição do Quadro de Estagiários

Quantitativo de contratos de estágio vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
7	0	13	4	0	0	0	5	3	0	1	5
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
81.656,00	0	88.945,33	47.232,00	0	0	0	79.549,81	10.625,85	0	15.909,9	15.909,96

Fonte: Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

O quadro de estagiários de 2019, acompanhou a base de 2018, onde tivemos a maior parte dos contratos vencendo no mês de dezembro, finalizando 2019 com 11 pessoas, todas elas de nível superior, majoritariamente na área fim, sempre acompanhados de um planejamento voltado para o seu desenvolvimento.

Quadro 6 – Composição do Quadro de Jovens Aprendizes

Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12											
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
0	0	0	0	0	0	76	78	58	13	16	13
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
0	0	0	0	0	0	433.250,40	366.901,25	196.401,37	73.185,84	75.261,79	45.993,40

Fonte: Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

O quadro de jovens aprendizes, em consequência da reestruturação de 2019, diminuiu em comparação com o ano anterior. Todos voltados para o nível médio, majoritariamente na área fim, 85%, sendo todos acompanhados de um plano sistemático para a formação e aprendizagem para o mercado de trabalho.

5.1.1.1. Custos do Pessoal

Quadro 4 – Custos do pessoal

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e	Demais Despesas			
Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão										
Exercícios	2019	84.877.883,91		212.961,39	3.233.655,43	10.089.153,10	54.665.826,80			153.079.480,63
	2018	90.053.785,13			4.032.842,35	4.247.687,03	54.075.216,39			152.409.530,90
	2017	93.340.173,21			3.853.229,93	5.044.575,40	56.582.975,81			158.820.954,35
Servidores com Contratos Temporários										
Exercícios	2019									
	2018									
	2017									
Servidores Cedidos com ônus ou em Licença										
Exercícios	2019									
	2018									
	2017									
Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior										
Exercícios	2019	1.629.363,48		524.604,118	25.309,13	199.688,30	849.616,79			3.228.581,88
	2018	1.999.441,64		631.682,05	56.269,22	46.283,15	1.059.190,48			3.792.866,54
	2017	1.778.655,66		556.921,12	51.513,69	159.556,05	857.872,36			3.404.518,88
Servidores ocupantes de Funções gratificadas										
Exercícios	2019	13.287.950,18		4.245.643,96	335.502,69	2.175.510,21	7.997.179,16			28.041.786,20
	2018	16.298.595,38		5.083.669,24	534.329,13	799.746,32	9.648.062,21			32.364.402,28
	2017	17.114.919,18		5.079.236,16	587.592,21	1.330.680,41	8.589.474,30			32.701.902,26
Estagiários										
Exercícios	2019	187.040,80					16.872,44			203.913,24
	2018	177.998,24					19.309,48			197.307,72
	2017	365.158,67					204.347,34			569.506,01

Fonte:

5.1.1.2. Remuneração do Corpo de Dirigentes e Conselheiros

Quadro – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

REMUNERAÇÃO DO CORPO DIRIGENTE – Exercício de 2019					
CARGOS	Nº	FAIXA SALARIAL	GASTO MENSAL	GASTO ANUAL	Gasto Anual – Outros Pgtos*
DIRETORES, GERENTES E COORDENADORES	362	R\$ 5.251,82 A R\$ 45.007,73	1.693.774,86	20.325.298,36	7.661.088,83
SUPERVISORES E ASSESSORES	188	R\$ 3.751,30 A R\$ 20.423,19	542.331,21	6.507.974,51	2.767.408,80
TOTAL			2.236.106,07	26.833.272,87	10.428.497,63

* Outros pagamentos efetuados a título de encargos a pessoal. Conforme estabelece no Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc (CODECO), elemento de despesa destinado a registros encargos sociais relativos aos cargos citados, sendo caracterizados por gastos com Previdência Social, FGTS, PIS e outros encargos decorrentes de Lei.

Os Membros do Conselho Regional, dirigentes responsáveis pelos atos de gestão da Administração Regional (AR), não são remunerados.

No caso dos Diretores e Gerentes do Departamento Regional, responsáveis pela gestão executiva do órgão, não possuem outras remunerações além das relacionadas aos rendimentos salariais anuais.

Ressalta-se que os membros da gestão executiva não possui rendimentos extraordinários como bônus ou rendas variáveis por participação de resultados.

5.1.2. Demonstrativos da Força de Trabalho por Prestação de Serviços

Quadro 5 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva

Unidade Contratante															
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc						CNPJ: 03.643.856/0001-73									
UJ: AR/MG															
Informações sobre os Contratos															
Ano do Contrato	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.		
					Início	Fim	F		M		S				
							P	C	P	C	P	C			
2014	L	O	MG.2014.SERV.004	07.952.966/0001-78	22/01/14	21/01/19									E
2016	V	O	MG.2016.SERV.194	11.367.947/0001-51	03/04/16	03/04/20	X								A
2016	V	O	MG.2016.SERV.196	00.385.735/0001-80	03/04/16	03/04/20	X								A
2017	L	O	MG.2017.SERV.305	00.385.735/0001-80	22/06/17	14/09/19									E
2017	L	O	MG.2017.SERV.306	07.655.416/0001-97	22/06/17	14/09/19									E
2017	L	O	MG.2017.SERV.320	09.196.147/0001-73	17/07/17	30/04/19									E
2017	L	O	MG.2017.SERV.398	00.385.735/0001-80	22/06/17	14/09/19									E
2018	V	O	MG.2018.SERV.013	13.349.640/0001-53	22/02/18	29/08/19	X								E
2018	V	O	MG.2018.SERV.237	02.908.313/0001-78	12/09/18	11/09/20	X								A
2019	L	E	MG.2019.EMER.007	07.952.966/0001-78	22/01/19	20/07/19	X	X							E

Quadro 6- Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra																				
Unidade Contratante																				
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc																				
UJ: AR/MG						CNPJ: 03.643.856/0001-73														
Informações sobre os Contratos																				
Ano do Contrato	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade						Situação do Contrato							
							Exigido dos Trabalhadores Contratados													
					Início		Fim		F	C	M	C		P	C					
2016	12	O	MG-2016-SERV-326	VIA VERDE PROJETOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS LTDA ME (03.637.779/0001-49)	20/06/2016	11/01/2020														P
2014	12	O	MG-2014-SERV-242	VIA VERDE PROJETOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS LTDA ME (03.637.779/0001-49)	06/06/2014	05/06/2019														F
2014	12	O	MG-2014-SERV-327	FERTHYMAR EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA (04.635.778/0001-28)	08/09/2014	07/09/2019														F
2014	12	O	MG-2014-SERV-171	LOCAVIA LTDA (02.912.081/0001-21)	13/05/2014	12/05/2019														F
2019	12	O	MG-2019-SERV-121	LOCADORA MENDES LTDA (09.339.471/0001-01)	13/05/2019	12/05/2020														A
2017	12	O	MG-2017-SERV-323	ENARPE SERVIÇOS E SOLUÇÕES AMBIENTAIS LTDA (04.613.091/0001-91)	11/07/2017	10/07/2020														P
2014	12	O	MG-2014-SERV-260	VEGETAR CONSERVAÇÃO AMBIENTAL LTDA (01.603.196/0001-71)	21/07/2014	20/07/2019														F
2018	11	O	MG-2018-SERV-169	FUNDAÇÃO CONSCIENCIARTE	11/06/2018	10/06/2020														P

				(00.521.168/0001-42)															
2018	11	O	MG-2018-SERV-206	ASSOCIAÇÃO EMPRESARIAL DE BOM DESPACHO ACIBOM (20.071.148/0001-24)	05/09/2018	08/11/2019													F
2018	11	O	MG-2018-SERV-245	REDE CIDADÃ (05.461.315/0001-50)	05/10/2018	04/02/2020													A
2018	11	O	MG-2018-SERV-163	FUNDAÇÃO CDL BHPARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (22.441.463/0001-21)	11/05/2018	10/10/2020													P
2018	11	O	MG-2018-SERV-402	REDE NACIONAL DE APRENDIZAGEM, PROMOÇÃO SOCIAL E INTEGRAÇÃO (RENAPSI)	03/04/2019	02/10/2020													A

Fonte: Gerência de Suprimentos/Contratos

Nota: Os Termos de Referência que embasam os contratos não exigem nível de escolaridade dos trabalhadores contratados, exceto para os contratos de Apoio Administrativo - Jovem Aprendiz que é exigido nível médio incompleto.

Profissionais de manutenção e conservação das áreas ajardinadas: 64 empregados (Ref.: Dez/2019)

Profissionais de manutenção de gramados: 3 empregados (Ref.: Dez/2019)

Profissionais de coleta e transporte de resíduos: 3 empregados (Ref.: Dez/2019)

Apoio Administrativo – Jovens Aprendizes: 89 jovens (Ref.: Dez/2019)

5.1.3. Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos

Quadro 7 – Demonstrativo de Funcionários por Faixa Etária

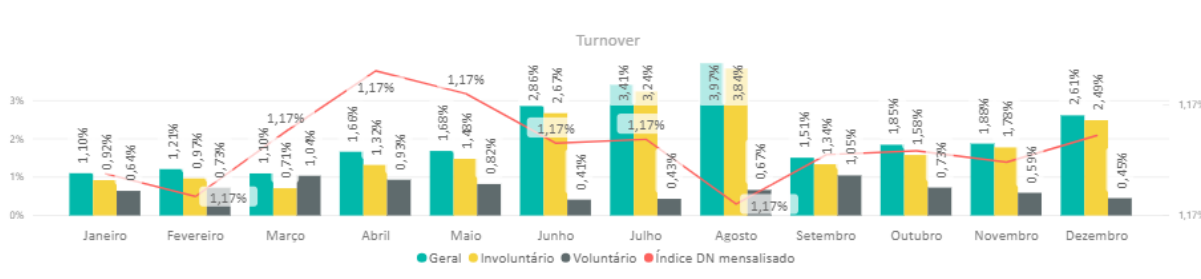
Categorias / faixas	Quantidade de Funcionários por Faixa Etária					TOTAIS
	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos	
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	429	858	369	106	28	1790
Prazo Determinado	0	0	0	0	0	0
Cargos em Comissão	0	0	0	0	0	0
Funções Gratificadas	7	57	49	8	1	122
Temporários	46	16	6	0	0	68
Menores Aprendizes	88	1	0	0	0	89
Estagiários	7	4	0	0	0	11
TOTAIS	577	936	424	114	29	2080

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

O quadro de funcionários do Sesc em Minas é jovem. Cerca de 72% são de funcionários até 40 anos de idade. Conseqüentemente, o maior número de pessoas em funções gratificadas, temporário, menor aprendiz, estagiários e efetivos.

Quadro 10 – Rotatividade

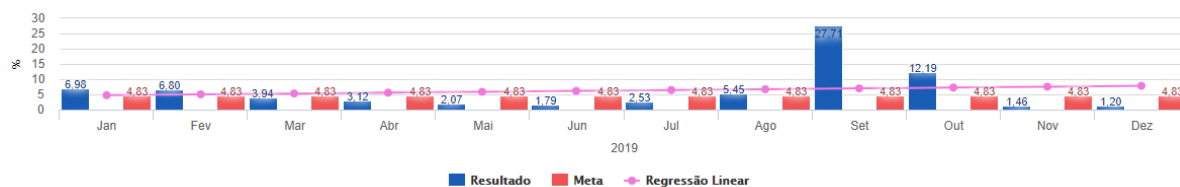


Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

Devido a todo processo de reestruturação, o índice de rotatividade durante o ano de 2019 foi alto. Os maiores números ocorreram nos meses do meio do ano, junho, julho e agosto, devido ao maior número de desligamentos. Observando pontualmente o mês de dezembro também temos um número considerável, devido ao fechamento das últimas unidades do plano de reestruturação. Obviamente, devida a toda reestruturação, o índice de rotatividade involuntário se destacou durante todos os meses de 2019.

Quadro 11 – PARTICIPAÇÃO EM TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

Em 2019 realizamos diversos treinamentos de diferentes modalidades, presenciais ou virtuais, obrigatórios e não obrigatórios, de grande abrangência e participação massiva da maior parte dos funcionários. Destaque para o mês de setembro, no qual realizamos o treinamento FLUXUS – COMPRA CERTA, treinando muitos funcionários para o novo processo de compra.

Quadro 8 – Demonstrativo de Funcionários por Escolaridade

Categorias / Níveis	Quantidade de Funcionários por Nível de Escolaridade							TOTAIS
	Analfabeto	Alfabetizado	Ens. Fund. Completo	Ens. Médio Completo	Superior Completo	Pós- Graduação Latu Senso	Pós- Graduação Strictu Senso	
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	0	65	55	669	687	299	15	1790
Prazo Determinado	0	0	0	0	0	0	0	0
Cargos em Comissão	0	0	0	0	0	0	0	0
Funções Gratificadas	0	0	0	11	51	52	8	122
Temporários	0	0	1	55	12	0	0	68
Menores Aprendizizes	0	0	80	9	0	0	0	89
Estagiários	0	0	0	11	0	0	0	11
TOTAIS	0	65	136	755	750	351	23	2080

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

Dentre os funcionários do Sesc em Minas, a grande maioria possui o ensino médio completo e superior completo. Em relação aos funcionários com funções gratificadas, a maioria possui pós-graduação, seja ela Latu Senso ou Strictu Senso.

Quadro 9 – Demonstrativo de Funcionários por Gênero

Categorias / Gêneros	Quantidade de Funcionários por Gênero			
	Feminino	Masculino	Outros	TOTAIS
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	1013	777	0	1790
Prazo Determinado	0	0	0	0
Cargos em Comissão	0	0	0	0
Funções Gratificadas	59	63	0	122
Temporários	50	18	0	68
Menores Aprendizizes	56	33	0	89
Estagiários	8	3	0	11
TOTAIS	1186	894	0	2080

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2019

Análise crítica:

Pouco menos de 6% do quadro de funcionários do Sesc em Minas possui função gratificada. Estes que possuem, a maioria é do sexo masculino, 63, contra 59 feminino. Porém, considerando o quadro geral, o sexo feminino se destaca com 1.186 funcionárias, correspondendo a um total de 57% do quadro total de funcionários.

5.2. Patrimônio Imobiliário

Quadro 10 – Imóveis locados para utilização do DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	B.B.T. IMOVEIS LTDA MG-2019-LOCA-003 SESC SERVIÇOS LAVRAS	RUA OTACÍLIO NEGRÃO DE LIMA, 344, CENTRO, LAVRAS/MG	UNIDADE SESC SERVIÇOS LAVRAS	R\$ 11.064,19
2	MIGUEL CARLOS DE FARIA ANA DENISE RIBEIRO DE FARIA MG-2014-LOCA-003 SESC POUSO ALEGRE	AVENIDA VICENTE SIMÕES, 152, CENTRO DE POUSO ALEGRE/MG	UNIDADE SESC POUSO ALEGRE (Andar Térreo)	R\$ 25.630,80
3	MIGUEL CARLOS DE FARIA MG-2017-LOCA-002 SESC POUSO ALEGRE	AVENIDA VICENTE SIMÕES, 152, CENTRO DE POUSO ALEGRE/MG	UNIDADE SESC POUSO ALEGRE (1º Andar)	R\$ 18.000,00
4	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - FECOMERCIO/MG MG-2017-LOCA-003 EDIFÍCIO SEDE III	RUA CURITIBA, Nº 561, CENTRO, BELO HORIZONTE/MG	UNIDADE EDIFÍCIO SEDE III	R\$ 10.000,00
5	CECILIA DE OLIVEIRA COSTA MG-2018-LOCA-002 SESC PATOS DE MINAS	RUA MAJOR GOTE, NO. 1411, CENTRO, NO MUNICÍPIO DE PATOS DE MINAS	UNIDADE SESC PATOS DE MINAS	R\$ 8.693,22

Fonte: Gerência de Suprimentos/Contratos

Nota: O valor informado na coluna "Valor do Imóvel" é referente ao valor do aluguel mensal (Ref.: Dez/2019)

Quadro 11 – Unidades Móveis do DR

Item	Unidades Móveis	Abrangência	Destinação
1	BiblioSesc I	Mesorregião Metropolitana de Belo Horizonte	Mais que incentivar a leitura, formar leitores. Esta é uma biblioteca móvel que leva mais acesso à informação e ao conhecimento. Com quase 3 mil títulos da literatura brasileira e estrangeira, incentiva o hábito da leitura. Seu diferencial, contudo, é a formação de novos leitores.
2	BiblioSesc II	Mesorregião Metropolitana de Belo Horizonte	Para cada BiblioSesc, há uma rota semanal composta por 4 localidades, sendo que a equipe visita regularmente as comunidades ou instituições parceiras, em um dia definido da semana. Voltada para o atendimento da clientela preferencial do Sesc, a parceria é formalizada anualmente, podendo, mediante análise, durar até 3 anos.
3	Biblioteca Volante	Todo o estado de Minas Gerais	A Biblioteca Volante circula pelo interior de Minas Gerais (até 500 km da capital), levando oportunidade e ampliando acesso a livros, informação e conhecimento. O objetivo é incentivar o interesse pela literatura por meio de consultas ao acervo, empréstimo de livros e oficinas de estímulo à leitura. Um roteiro dura em média 15 dias, e a equipe perpassa por até 3 cidades, permanecendo de 3 a 4 dias em cada uma. Conta com um acervo de quase 6 mil exemplares dos mais variados estilos: ficção, romance, biografia, autoajuda, gibis, mangás, entre outros.
4	MedSesc Oftalmologia	Todo o estado de Minas Gerais	Orientação, atenção e cuidados com a saúde dos olhos. Os diferenciais do MedSesc Oftalmologia, que é um consultório móvel pioneiro, completo e provido de equipamentos para realizar consultas oftalmológicas, vão além de um atendimento de qualidade durante a consulta médica. Passam por um acolhimento respeitoso e direcionado, em que o paciente é instruído individualmente conforme seu exame de glicemia capilar e seus hábitos alimentares. A atividade propicia não só o cuidado com os olhos, mas a saúde de forma global para cada um dos pacientes.
5	OdontoSesc I	Mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Central Mineira e Oeste de Minas	Consultório coletivo com 4 cadeiras odontológicas, em um ambiente <i>clean</i> , moderno e preparado. O OdontoSesc leva assistência odontológica por meio de 5 carretas com cerca de 18 m de comprimento e 4,5 m de altura, com equipes distribuídas em cidades polo das mesorregiões do estado. Cada carreta conta com 4 cadeiras odontológicas, 1 sala de esterilização completa e 1 espaço para a realização de exames de radiografia.
6	OdontoSesc II	Mesorregiões do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba e Noroeste de Minas	Os diversos procedimentos, de baixa e média complexidade, são realizados gratuitamente e resgatam a saúde bucal e a autoestima dos pacientes.
7	OdontoSesc III	Mesorregiões Vale do Rio Doce, Vale do Mucuri e Vale do Jequitinhonha	

8	OdontoSesc IV	Mesorregiões Zona da Mata, Campo das Vertentes e Sul/Sudoeste de Minas	
9	OdontoSesc V	Mesorregião Norte de	
10	Sesc Saúde Mulher I	Todo o estado de Minas Gerais	Um consultório móvel com estrutura moderna, de qualidade e acessível. O Sesc Saúde Mulher promove a saúde da mulher, em caráter preventivo. São 2 salas totalmente adaptadas com uma estrutura completa e acessibilidade para cadeirantes. As mulheres realizam exames de qualidade nas modalidades: mamografia digital, preventivo (citopatológico) e ultrassonografia. Além de se prevenirem, por meio das ações de educação em saúde, as pacientes também são instruídas quanto aos cuidados necessários para se manterem saudáveis.
11	Sesc Saúde Mulher II	Todo o estado de Minas Gerais	

Quadro 12– Informações sobre as Unidades Físicas

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Terreno do Imóvel	Valor da Edificação/Benfeitorias do Imóvel	Valor de Construção em Curso do Imóvel	Valor Total do Imóvel
1	Edifício-Sede	Rua dos Tupinambás, 956 – Centro – BH/MG	Administração	R\$ 7.421.406,68	R\$ 45.795.220,95	R\$ 0,00	R\$ 53.216.627,63
2	Sesc Tupinambás	Rua dos Tupinambás, 908 – Centro – BH/MG	Centro de atividades	R\$ 0,00	R\$ 3.463.940,53	R\$ 0,00	R\$ 3.463.940,53
3	Sesc Santa Quitéria	Rua Santa Quitéria, 566 – Carlos Prates – BH/MG	Centro de atividades	R\$ 10.588.475,29	R\$ 5.976.742,66	R\$ 0,00	R\$ 16.565.217,95
4	Sesc Floresta	Rua Pouso Alegre, 1.647 – Floresta – BH/MG	Centro de atividades	R\$ 10.380.918,06	R\$ 2.888.857,65	R\$ 0,00	R\$ 13.269.775,71
5	Sesc Juiz de Fora I	Rua Barão do Rio Branco, 3.090 – Centro – Juiz de Fora/MG	Centro de atividades	R\$ 32.650.000,00	R\$ 6.980.000,00	R\$ 0,00	R\$ 39.630.000,00
6	Sesc Juiz de Fora II (Pousada)	Av. do Contorno, s/n – Nova Califórnia – Juiz de Fora/MG	Hospedagem	R\$ 22.500.000,00	R\$ 9.000.000,00	R\$ 0,00	R\$ 31.500.000,00
7	Sesc Uberlândia	Rua Benjamin Constant, 844 – Aparecida – Uberlândia/MG	Centro de atividades	R\$ 5.653.873,36	R\$ 5.337.313,95	R\$ 0,00	R\$ 10.991.187,31
8	Sesc Uberlândia (Escola Estadual 6 de Junho)	Rua Benjamin Constant, 865 – Aparecida – Uberlândia/MG	Cedido ao Estado de MG para Escola	R\$ 1.063.243,62	R\$ 3.184.105,19	R\$ 0,00	R\$ 4.247.348,81
9	Sesc Uberaba I	Rua Ricardo Misson, 411 – Fabrício – Uberaba/MG	Administração/Centro de atividades	R\$ 2.271.167,21	R\$ 4.359.880,54	R\$ 0,00	R\$ 6.631.047,75
10	Sesc Uberaba II	Rua Jaime Bilharinho, 555 - Fabrício - Uberaba/MG	Centro de atividades	R\$ 175.000,00	R\$ 356.000,00	R\$ 0,00	R\$ 531.000,00
11	Sesc Uberaba III	Praça Estevão Pucci, 386 - Fabrício - Uberaba/MG	Centro de atividades	R\$ 4.481.000,00	R\$ 5.414.000,00	R\$ 0,00	R\$ 9.895.000,00
12	Sesc Poços de Caldas	Av. Paraná, 229 – Centro – Poços de Caldas/MG	Centro de atividades/Hospedagem	R\$ 11.200.000,00	R\$ 16.000.000,00	R\$ 0,00	R\$ 27.200.000,00
13	Sesc Montes Claros	Rua Viúva Francisco Ribeiro, 200 – Centro - Montes Claros/MG	Centro de atividades/Colégio/Hospedagem	R\$ 32.020.000,00	R\$ 8.160.000,00	R\$ 0,00	R\$ 40.180.000,00

14	Sesc Montes Claros (Prédio Administrativo)	Rua Viúva Francisco Ribeiro, 191 – Centro - Montes Claros/MG	Administrativo/Centro de Atividades	R\$ 7.289.540,00	R\$ 1.619.649,45	R\$ 0,00	R\$ 8.909.189,45
15	Sesc Teófilo Otoni	Av. Bernarda Barbosa Laender, 146 – Centro – Teófilo Otoni/MG	Centro de atividades/Colégio/Hospedagem	R\$ 13.100.000,00	R\$ 9.800.000,00	R\$ 0,00	R\$ 22.900.000,00
16	Sesc Sete Lagoas	Rua Francisco Vicente, 23 – Papavento – Sete Lagoas/MG	Centro de atividades	R\$ 5.871.575,85	R\$ 5.514.736,55	R\$ 0,00	R\$ 11.386.312,40
17	Sesc Araxá	Rua Dr. Edmar Cunha, 150 – Sta. Terezinha – Araxá/MG	Centro de atividades/Hospedagem	R\$ 9.021.356,31	R\$ 17.516.004,57	R\$ 0,00	R\$ 26.537.360,88
18	Sesc Governador Valadares	Av. Veneza, 877 – Grã Duquesa – Governador Valadares/MG	Centro de atividades/Colégio	R\$ 5.162.000,00	R\$ 5.140.000,00	R\$ 0,00	R\$ 10.302.000,00
19	Sesc Venda Nova	Rua Maria Borboleta, s/n – Letícia – Venda Nova – BH/MG	Colônia de férias	R\$ 75.426.407,50	R\$ 44.423.516,74	R\$ 0,00	R\$ 119.849.924,24
20	Centro Médico Venda Nova	Rua Jair Negrão de Lima, 1.058 – Letícia – Venda Nova – BH/MG	Cedido à PBH para centro médico/odontológico	R\$ 1.312.330,66	R\$ 466.556,22	R\$ 0,00	R\$ 1.778.886,88
21	Sesc Grussaí	Rua Antonino Gonçalves Carvalho, s/n - Grussaí/RJ	Colônia de férias	R\$ 109.900.000,00	R\$ 52.900.000,00	R\$ 0,00	R\$ 162.800.000,00
22	Sesc Centro de Distribuição	Rua Odete Rodrigues de Oliveira, 186 – Letícia – Venda Nova – BH/MG	Imóvel de apoio	R\$ 6.387.693,96	R\$ 5.921.232,56	R\$ 0,00	R\$ 12.308.926,52
23	Sesc Centro de Excelência em Saúde	Rua Viana do Castelo, 645 - São Francisco - Belo Horizonte/MG	Centro médico/odontológico	R\$ 1.641.480,00	R\$ 14.885.969,07	R\$ 0,00	R\$ 16.527.449,07
24	Sesc Cenário	Rua Viana do Castelo, 679 - São Francisco - Belo Horizonte/MG	Companhia de dança/Centro Administrativo/Memória Institucional/Arquivo NPA	R\$ 763.914,00	R\$ 4.156.663,17	R\$ 0,00	R\$ 4.920.577,17
25	Antigo Sesc São Francisco (Centro de Saúde)	Rua Viana do Castelo, 490 - São Francisco - Belo Horizonte/MG	Centro médico/odontológico	R\$ 813.642,00	R\$ 944.338,81	R\$ 0,00	R\$ 1.757.980,81
26	Antigo Sesc São Francisco (Casa Anexo)	Rua Viana do Castelo, 442 - São Francisco - Belo Horizonte/MG	Administrativo/Centro de atividades	R\$ 813.642,42	R\$ 756.972,56	R\$ 0,00	R\$ 1.570.614,98
27	Sesc Palladium	Rua Rio de Janeiro, 1.046 – Centro – BH/MG	Centro cultural	R\$ 9.878.511,41	R\$ 75.320.640,23	R\$ 0,00	R\$ 85.199.151,64

28	Sesc Ouro Preto	Rodovia dos Inconfidentes, km 88 – Ouro Preto/MG	Hospedagem	R\$ 5.600.000,00	R\$ 28.300.000,00	R\$ 0,00	R\$ 33.900.000,00
29	Sesc Santa Luzia	Av. Brasília, 3.505 – São Benedito – Santa Luzia/MG	Centro de atividades	R\$ 8.514.200,00	R\$ 17.183.913,12	R\$ 0,00	R\$ 25.698.113,12
30	Sesc Paracatu	Rua Euridamas Avelino Barros, 347 – Lavrado – Paracatu/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 8.132.518,73	R\$ 20.925.423,12	R\$ 0,00	R\$ 29.057.941,85
31	Sesc Almenara	Rodovia BR-367, km 92 – Cidade Nova – Almenara/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 6.645.246,00	R\$ 17.867.879,24	R\$ 0,00	R\$ 24.513.125,24
32	Sesc Januária	Av. Aeroporto, 250 – Aeroporto – Januária/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 6.009.357,00	R\$ 8.414.833,09	R\$ 0,00	R\$ 14.424.190,09
33	Sesc Bom Despacho	Av. Maria da Conceição Del Duca (D. Saçã), 150 – Jaraguá – Bom Despacho/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 10.430.441,00	R\$ 18.381.117,94	R\$ 0,00	R\$ 28.811.558,94
34	Sesc Contagem	Rua Padre José Maria De Man, 805 – Novo Riacho - Contagem/MG	Centro de atividades/hospedagem/Colégio	R\$ 67.131.367,80	R\$ 32.706.001,67	R\$ 0,00	R\$ 99.837.369,47
35	Sesc Muriaé	Rodovia BR-356, km 269, 4.555 – Leblon – Muriaé/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 13.834.759,00	R\$ 31.422.407,00	R\$ 0,00	R\$ 45.257.166,00
36	Sesc JK	Rua dos Caetés, 603 – Centro – BH/MG	Centro cultural	R\$ 2.071.796,89	R\$ 5.899.518,83	R\$ 0,00	R\$ 7.971.315,72
37	Sesc São Sebastião do Paraíso	Rua Doze, s/n (próximo à nova sede do fórum) - Califórnia Garden - São Sebastião do Paraíso	Terreno em construção	R\$ 21.459.116,00	R\$ 0,00	R\$ 3.981.709,00	R\$ 25.440.825,00
38	Sesc Programa Mesa Brasil BH	Av. do Contorno, 525 – Centro – BH/MG	Programa Mesa Brasil Sesc	R\$ 12.283.451,93	R\$ 1.081.687,89	R\$ 0,00	R\$ 13.365.139,82
39	Sesc Ituiutaba	Estrada Municipal 035 (denominação Sítio do Marupiara)	Terreno em construção	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 1.390.677,24	R\$ 1.390.677,24
	Total em Imóveis			R\$ 549.899.432,68	R\$ 538.465.123,30	R\$ 5.372.386,24	R\$ 1.093.736.942,22

5.3. Tecnologia da Informação

- **Comitê Gestor de TI**

O Comitê Gestor de Tecnologia e Segurança da Informação foi instituído em 2017. O comitê é composto por:

- Diretor Administrativo Financeiro
- Diretor de Programas Sociais, Serviços e Operações
- Gerência Corporativa de TI

As reuniões do Comitê Gestor de TI foram temporariamente suspensas em 2018. O objetivo é retomar as reuniões a partir de fevereiro de 2020, ocorrendo mensalmente. Além do acompanhamento das atividades e projetos, será realizada a avaliação estratégica e priorização das demandas em andamento e novas demandas.

- **Capacitações**

Tema	Participante	Período	Empresa	Carga Horária
VMware vRealize Operations	Marcelo Assis	11/03 a 15/03	VMWare	40h
VMware vRealize Operations	Alan Costa	11/03 a 15/03	VMWare	40h
Security & Risk Management Summit	Thalles Martins	13/08 a 14/08	Gartner	16h
ITIL - Fundamentos V3	Thalles Martins	30/09 a 03/10	Green (DN)	16h
Cobit 5 Fundamentos	Thalles Martins	07/10 a 10/10	Green (DN)	16h
Gartner IT Symposium/Xpo	Gustavo Teixeira	20/10 a 24/10	Gartner	40h
Curso TCP/IP básico e avançado	Madson Soares	28/10 a 01/11	ADV Informática (DN)	40h
Gestão de Identidade WS 2016	Alan Costa	25/11 a 29/11	ADV Informática (DN)	40h
Gestão de Identidade WS 2016	Marcelo Assis	09/12 a 13/12	ADV Informática (DN)	40h
Curso TCP/IP básico e avançado	Daniel Lima	04/11 a 08/11	ADV Informática (DN)	40h
TOTVS – Segurança e Saúde Ocupacional	Mirlaine Ribeiro	27/05 a 29/05	TOTVS	12h
TOTVS – Segurança e Saúde Ocupacional	Juliana Inácio	03/06 a 05/06	TOTVS	12h

- **Equipe da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação**

Nome	Função
ALAN DA SILVA COSTA	Analista de Infraestrutura - TI - JR
ALEXANDRE RANIERI DE AVILA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
CARLOS HENRIQUE ALVES FONSECA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
CHARLES ROSA DE SOUZA	Analista de Telecomunicações - TI - PL

DANIEL RODRIGUES DE LIMA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
DANILO COURA ROMERO	Coordenador de Sistemas da Informação
DAVID GONCALVES LIMA JUNIOR	Supervisor de Service Desk
DAVIDSON LUIZ DIAS PECANHA	Analista de Negócios em TI PL
DIEGO VINICIUS RODRIGUES DE SOUZA PASSOS	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
ESTEBAN GABRIEL RIVAS ORELLANA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
EWERTON MARTINS DOS SANTOS	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
FELIPE D AMBROSIO BARRETO	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
FLAVIO HENRIQUE DIAS DE SOUZA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática II
GUSTAVO TEIXEIRA DE OLIVEIRA	Gerente Corporativo de Tecnol. Segurança da Informação
JUAN CARLOS PALHARES BARRETO	Técnico de Informática - Suporte Em Informática II
JULIANA PAULA DE OLIVEIRA INACIO	Analista de Negócios em TI PL
LEONARDO LUAN BUENO DE SOUZA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
LUCAS HENRIQUE PEREIRA BRAGA	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
MADSON OLIVEIRA SOARES	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
MAIK ALBERTO CORREA RIBEIRO	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
MARCELO PEREIRA ASSIS	Analista de Infraestrutura - TI - PL
MARCO AURELIO DA SILVA	Analista de Negócios em TI PL
MIRLAINE MONTEIRO RIBEIRO	Analista de Banco de Dados TI - PL
RAFAEL AUGUSTO SOARES	Analista de Telecomunicações - TI - PL
ROBSON HENRIQUE PIERE OLIVEIRA	Analista Desenvolvedor - TI - JR
THALLES HENRIQUE FIGUEIREDO MARTINS	Coordenador de Infraestrutura de TI
THIAGO ALVES SANTOS	Técnico de Informática - Suporte Em Informática I
THIAGO ROLDAO DE CASTRO	Analista de Infraestrutura - TI - PL
TULIO MARCOS RABELO GONCALVES	Assistente Administrativo I
WANDER ROVERSI JUNIOR	Analista de Negócios em TI PL
WELERSON DE OLIVEIRA	Analista de Telecomunicações - TI - PL
WESLEI NUNES DE ASSIS	Analista Desenvolvedor - TI - PL

- **Processo de Gerenciamento de Serviços de TI**

Os serviços de TI são gerenciados através da ferramenta de Service Desk da Symantec. A solicitação de atendimentos e prestação de serviços é feita pelo próprio colaborador por meio da plataforma de Service Desk. Há um catálogo de Serviços de TI vigente e publicado que contém os detalhes dos serviços de TI entregues ao usuário. O Sistema Service Desk do Sesc em Minas está ligado à rede corporativa. Assim, os colaboradores podem fazer suas solicitações a partir de qualquer computador que esteja ligado à rede.

Para utilizar o sistema, é necessário acessar o endereço **<http://servicedesk>** ou **<http://servicedesk.sesc-mg.local>** e realizar o *login* utilizando o usuário de rede.

- **Projetos de TI**

- **Implantação de Sistema de Proteção Avançada de Endpoints**

Implantação de nova ferramenta de segurança para os Endpoints (TRAPS – Palo Alto Networks).

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: R\$365.954,24 (36 meses)

Resultados Esperados: Gerar maior segurança dos dados e informações, além de proteção mais efetiva contra ataques, vírus e malwares.

- **Telefonia Móvel**

Reformulação do contrato de telefonia móvel, realizando a atualização tecnológica dos aparelhos, ampliação do pacote de dados e a substituição do modelo de cobrança de tráfego de voz.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: R\$ 639.076,80 (24 meses)

Resultados Esperados: Melhoria dos aparelhos telefônicos, melhor gestão de consumo, aumento da franquia de dados e redução do custo anual.

- **Outsourcing de Impressão**

Substituição do contrato de outsourcing de impressão nas unidades do Sesc em Minas.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: R\$ 2.089.996,82 (36 meses)

Resultados Esperados: Redução do volume de equipamentos, redução no volume de impressão, renovação do parque de impressoras por equipamentos mais rápidos e modernos e redução do custo anual.

- **Web Application Firewall**

Contratação de solução de Firewall para as aplicações Web do Sesc em Minas.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: R\$ 112.000 (12 meses)

Resultados Esperados: Proteção contra ataques e invasões nas aplicações web e sites publicados.

- **Portal de Serviços 2.0**

Reformulação do Portal de Serviços do Sesc em Minas, incluindo novas funcionalidades e adaptado a experiência do cliente.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: Desenvolvido internamente pela equipe de Sistemas.

Resultados Esperados: Novas funcionalidades incluídas, adaptação para melhor experiência do cliente e melhorias de performance.

- **BPM e ECM**

Informatização dos processos corporativos selecionados pelas áreas corporativas, bem como a digitalização de documentos.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: R\$ 1.510.000 (24 meses)

Resultados Esperados: Agilidade e segurança nos processos corporativos envolvidos na implantação e redução de papel.

- **Gestão de Pessoas – Banco de Talentos**

Reformulação do portal do candidato com novas funcionalidades e integrado a solução de Gestão de Pessoas do Sesc em Minas.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: R\$ 110.439,48 (12 meses)

Resultados Esperados: Agilidade e segurança na captação de novos candidatos a vagas do Sesc em Minas.

- **Sistema Eletrônico de Documentação - SEND**

Implantação de solução para trâmite de informações e documentos para gerar, controlar, armazenar, compartilhar e recuperar informações existentes em documentos, agilizando os procedimentos internos administrativos.

Diretriz do Planejamento Estratégico: Ampliação dos Serviços por meio de Tecnologia

Valor Contrato: Desenvolvido pelo SENAC Pará

Resultados Esperados: Permitir aos usuários cadastrados acessar e responder os documentos de forma ágil e segura.

- **Medidas para mitigar eventual dependência tecnológica de empresas terceirizadas**

Os serviços terceirizados que são prestados para a Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação não configuram dependência, uma vez que existe no mercado outras empresas concorrentes que oferecem os mesmos serviços, como Outsourcing de impressão, Wi-Fi, Painéis de senha e atendimento, venda de ingressos.

A migração para outra empresa, considerando a prestação dos serviços acima é uma tarefa viável em todos os casos.

Observação: todos os serviços foram contratados por Licitação e tiveram diversos concorrentes.

5.3.1 Principais sistemas de informações

1. Portal de Serviços 2.0:

- Foi desenvolvido um Portal de Serviços, visando facilitar e agilizar a habilitação ou renovação, padronizar as informações dos clientes, melhorar o atendimento através de agendamento, prover a utilização de um cartão virtual para acesso às unidades do Sesc e estabelecer uma interface única e direcionada com o nosso cliente;
- A manutenção e evolução do sistema atualmente são realizadas internamente, podendo futuramente fazer parte do escopo de uma fábrica de software;
- Os riscos da solução são relacionados ao limite de recursos disponível para eventuais correções, como forma de mitigar, existe a possibilidade de contratação de horas avulsas (Fábrica de Software).

2. SPDD

- Solução que visa a informatização dos processos corporativos e digitalização de documentos;
- A manutenção e evolução do sistema é realizada pelo fornecedor através de um contrato de manutenção com custo anual de R\$496.158,00;
- O projeto para informatização dos processos está em andamento com previsão de finalização em 2021, no qual foram entregues 5 processos;
- Risco em relação à manutenção da solução em função das integrações e dos processos em evolução dentro da corporação. Para mitigar esses riscos documentações das integrações serão compartilhadas com os demais fornecedores e o comitê do projeto, composto pela qualidade, que irá acompanhar todas as mudanças de processos.

3. BI:

- A ferramenta de BI permite aos gestores do Sesc em Minas quantificar os resultados, planejar proativamente soluções para o negócio, conhecer melhor os perfis dos clientes e projetar produtos que atendam especificamente as suas necessidades;
- A manutenção e evolução do sistema são realizadas internamente;
- Os riscos da solução são baseados em sistemas descentralizados e na estrutura de dados, com baixo nível de documentação, o que dificulta a extração dos dados. Como forma de mitigação, foram criados consolidadores/centralizadores de dados para redução e ajuste de tabelas de conversão.

4. TOTVS RM:

- Solução adotada pela área de Recursos Humanos nos módulos Gestão de Pessoas, Folha de Pagamento, Automação de Ponto, SESMT, Banco de Talentos entre outras funcionalidades utilizadas pela equipe de Recursos Humanos do Sesc em Minas.
- A manutenção e evolução do sistema são realizadas pelo fornecedor através de um contrato de manutenção com custo anual de R\$279.900,00 (Licenças e Suporte Técnico);
- Risco em relação à manutenção e operação da solução foram mitigados através de um SLA de atendimento.

5. Sistema de Gestão Financeira (SGF):

- Controle de Registro de dados financeiros e contábeis do Sesc em Minas;
- A manutenção e evolução do sistema são realizadas pelo Departamento Nacional;
- O principal risco é relacionado ao fato de o sistema ser fornecido pelo Departamento Nacional, o que dificulta a ação da TI para manutenção e solução de problemas;
- Para mitigar o risco direcionamos alguns analistas de sistemas para entendimento do sistema e dos processos, facilitando o suporte aos usuários.

6. Sistema de Gestão de Materiais (SGM):

- Controle de registro de dados de materiais do Sesc em Minas;
- A manutenção e evolução do sistema são realizadas pelo Departamento Nacional;
- O principal risco é relacionado ao fato de o sistema ser fornecido pelo Departamento Nacional, o que dificulta a ação da TI para manutenção e solução de problemas;
- Para mitigar o risco direcionamos alguns analistas de sistemas para entendimento do sistema e dos processos, facilitando o suporte aos usuários.

7. Sistema Central de Atendimento (SCA):

- Controlar o processo de realização de carteirinhas e inscrições de clientes, bem como apuração de dados estatísticos pertinentes;
- O principal risco é relacionado ao fato de o sistema ser fornecido pelo Departamento Nacional, o que dificulta a ação da TI para manutenção e solução de problemas
- Para mitigar o risco direcionamos alguns analistas de sistema para entendimento do sistema e dos processos, facilitando o suporte aos usuários

5.1.1. Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

O PETI foi construído a partir de uma equipe multidisciplinar, com visão sistêmica da organização e de seus negócios, de forma a focar no que é preciso ser feito hoje, mas mantendo o olhar para o amanhã, a fim de sustentar os negócios atuais, e estar mais bem posicionado no futuro.

O plano tem validade de dois anos e deverá ser revisto periodicamente e sempre que houver revisões no planejamento estratégico organizacional, de modo a atualizar as diretrizes, objetivos, metas e iniciativas estratégicas, além de consolidar a proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte.

O IT BSC foi definido como:



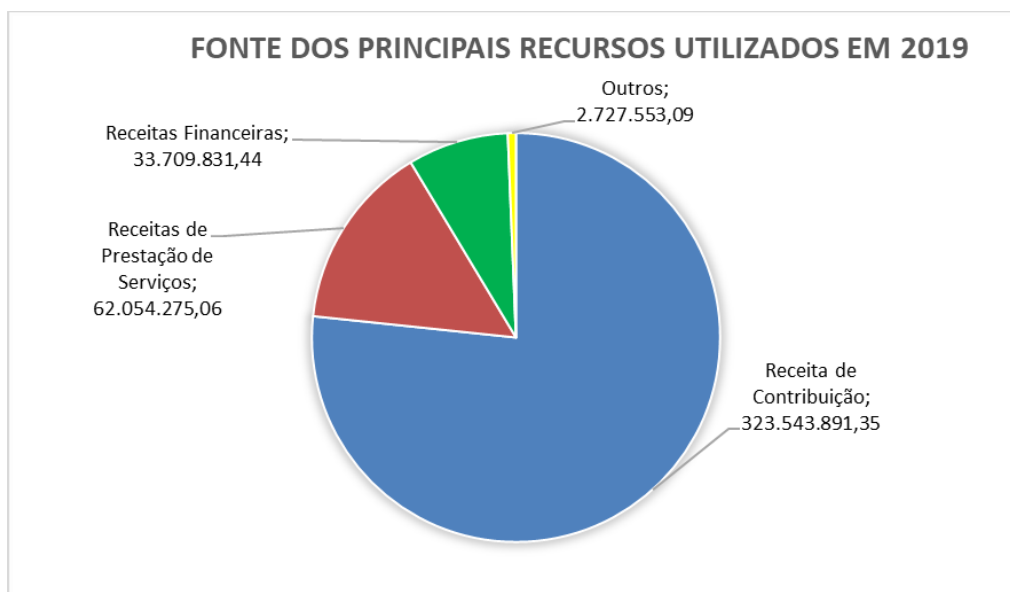
A partir do PETI, os principais projetos associados para o período são:

1. Governança Corporativa
 - 1.1. SBI
 - 1.2. SPDD
 - 1.3. Implantação Comitê Executivo de TI
 - 1.4. Implantação Política de Segurança de TI
 - 1.5. Implantação ITIL (Infraestrutura)
 - 1.6. Implantação AGILE (Sistemas)

2. Produtividade
 - 2.1. ERP Microsoft Dynamics
 - 2.2. Solução de Disaster Recovery
 - 2.3. Solução de Proteção Avançada (EndPoint)
 - 2.4. Gestão Service Desk

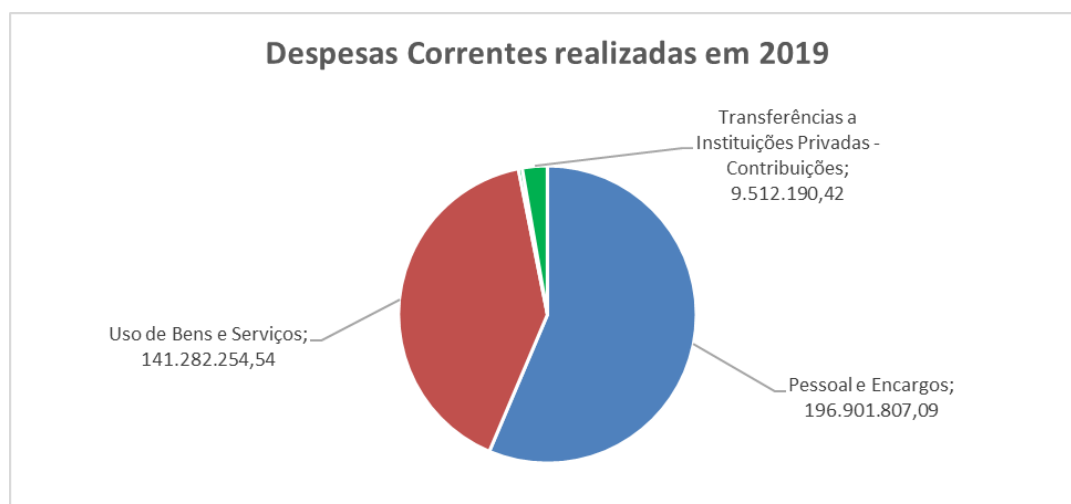
3. Cliente
 - 3.1. Portal de Serviços 2.0
 - 3.2. Desenvolvimento APP
 - 3.3. Integração Site e Portal de Serviços
 - 3.4. LGPD

5.4. Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis

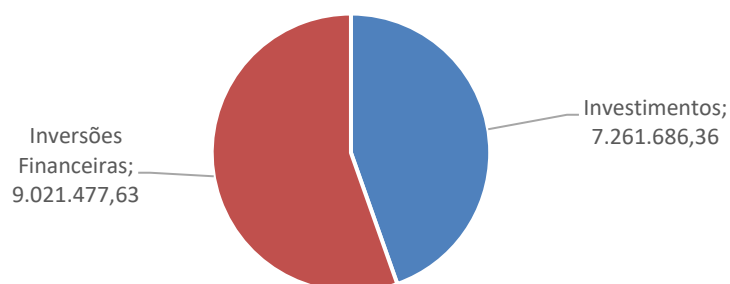


Observação: A rubrica “Outros” é composta pelos itens “**Receita de Outros Serviços**”, “**Outras Transferências das Instituições Privadas s/Fins Lucrativos**”, “**Outras Receitas Correntes**” e “**Outras Receitas de Capital**” que não ultrapassam 10% do valor total da Receita em 2019.

Principais Recursos (em milhares de reais)	2018	2019	2020 (Previsão)
Receita de Contribuição	302.532.776,34	323.543.891,35	312.658.028,00
Receitas de Prestação de Serviços	55.381.021,99	62.054.275,06	57.983.308,00
Receitas de Outros Serviços	2.133.203,80	2.355.802,62	2.204.697,00
Receitas Financeiras	34.755.716,08	33.709.831,44	34.996.886,00
Outras Transferências das Instituições Privadas s/Fins Lucrativos	-	271.780,11	217.780,00
Outras Receitas Correntes	1.827,00	15.736,95	-
Outras Receitas de Capital	47.414,84	84.233,41	-
Mobilização de Recursos Financeiros	-	-	28.604.772,00
TOTAL	394.851.960,05	422.035.550,94	436.665.471,00



Despesas de Capital realizadas em 2019



Principais Despesas (em milhares de reais)	2018	2019	2020 (Previsão)
DESPESAS CORRENTES	370.099.223,93	349.159.553,96	373.234.933,00
Pessoal e Encargos	200.870.675,68	196.901.807,09	192.121.089,00
Uso de Bens e Serviços	159.066.966,58	141.282.254,54	170.291.136,00
Despesas Financeiras	1.267.118,04	1.463.301,91	1.630.562,00
Transferências a Instituições Privadas - Contribuições	8.894.463,63	9.512.190,42	9.192.146,00
DESPESAS DE CAPITAL	19.476.019,05	16.283.163,99	63.430.538,00
Investimentos	7.879.584,62	7.261.686,36	18.900.128,00
Inversões Financeiras	11.596.434,43	9.021.477,63	44.530.410,00
Transferências a Instituições Privadas s/ Fins Lucrativos Investimentos	-	-	-

5.4.1. 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	Situação	Natureza	Elemento de Despesa	Valor Total
MG-2019-OBRA-002 Ano: 2019	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA REALIZAÇÃO DE OBRA DE REFORMA E REVITALIZAÇÃO DO EDIFÍCIO SEDE	RG EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS E EVENTOS EIRELI – EPP	18.472.754/0001-00	CONCORRÊNCIA	22/08/2019	A	O	EDIFICAÇÕES - ATIVO	R\$ 32.476.794,81
MG-2015-SERV-747 Ano: 2015	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE VALE ALIMENTAÇÃO E REFEIÇÃO	SODEXO PASS DO BRASIL SERVIÇOS E COMERCIO S.A	69.034.668/0001-56	PREGÃO	*05/11/2015	P	O	BENEFÍCIOS A PESSOAL - VALE-ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÃO	R\$ 18.186.134,40
MG-2016-SERV-802 Ano: 2016	PLANO PRIVADO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE COLETIVO DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR	UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	16.513.178/0001-76	PREGÃO	*01/02/2017	P	O	PLANO DE SAÚDE - MÉDICO/ODONTO - COLABORADORES	R\$ 11.200.030,68

Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas									
MG-2019-ATRP-165 Ano: 2019	AQUISIÇÃO DE VACINAS PARA O SESC EM MINAS	CLINICA DE VACINAS SANTA CLARA LTDA	03.599.839/0001-86	PREGÃO	12/11/2019	A	O	VACINAS	R\$ 7.831.475,50
MG-2019-SERV-176 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	ARTEBRILHO MULTISERVICOS LTDA	07.655.416/0001-97	PREGÃO	13/09/2019	A	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 7.694.369,84
MG-2017-SERV-306 Ano: 2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	ARTEBRILHO MULTISERVICOS LTDA	07.655.416/0001-97	PREGÃO	*23/06/2017	F	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 6.676.688,64
MG-2019-SERV-275 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO DAS ÁREAS AJARDINADAS	REFLORESTAR AMBIENTAL LTDA	08.145.897/0001-53	PREGÃO	09/12/2019	A	O	MANUTENÇÃO DE ÁREAS AJARDINADAS	R\$ 5.076.046,91
MG-2019-SERV-180 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL	ALA SEGURANÇA LTDA	14.428.415/0001-75	PREGÃO	14/08/2019	A	O	VIGILÂNCIA - UNIDADES SESC	R\$ 4.644.844,80
MG-2018-OBRA-005 Ano: 2018	EXECUÇÃO DE OBRA DE ACESSIBILIDADE E PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO	CONSTRUTORA ENGEARTE LTDA	01.058.206/0001-35	CONCORRÊNCIA	*01/08/2018	F	O	EDIFICAÇÕES - ATIVO	R\$ 4.556.610,36

Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas									
MG-2019-SERV-169 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	IPIRANGA MULTISERVICOS LTDA - EPP	07.952.966/0001-78	PREGÃO	13/09/2019	A	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 4.313.770,40
									R\$ 102.656.766,34
*CONTRATO PRORROGADO ATRAVÉS DE TERMO ADITIVO									

Contratos em que houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas									
Contrato / Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/CPF	Mod. Licitação	Data da Contratação	Situação	Natureza	Elemento de Despesa	Valor Total
MG-2015-SERV-747 Ano: 2015	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE VALE ALIMENTAÇÃO E REFEIÇÃO	SODEXO PASS DO BRASIL SERVIÇOS E COMERCIO S.A	69.034.668/0001-56	PREGÃO	*05/11/2015	P	O	BENEFÍCIOS A PESSOAL - VALE-ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÃO	R\$ 14.213.773,45
MG-2016-SERV-802 Ano: 2016	PLANO PRIVADO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE COLETIVO DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR	UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	16.513.178/0001-76	PREGÃO	*01/02/2017	P	O	PLANO DE SAÚDE - MÉDICO/ODONTO - COLABORADORES	R\$ 10.740.534,10

Contratos em que houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas

MG-2017-SERV-306 Ano: 2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	ARTEBRILHO MULTISERVICOS LTDA	07.655.416/0001-97	PREGÃO	*23/06/2017	F	O	HIGIENE, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	R\$ 5.448.763,55
MG-2016-SERV-326 Ano: 2016	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO DAS ÁREAS AJARDINADAS	VIA VERDE PROJETOS E SERVIÇOS AMBIENTAIS LTDA ME	03.637.779/0001-49	PREGÃO	*20/06/2016	F	O	MANUTENÇÃO DE ÁREAS AJARDINADAS	R\$ 4.704.299,13
MG-2018-OBRA-005 Ano: 2018	EXECUÇÃO DE OBRA DE ACESSIBILIDADE E PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO	CONSTRUTORA ENGEARTE LTDA	01.058.206/0001-35	CONCORRÊNCIA	*01/08/2018	F	O	EDIFICAÇÕES - ATIVO	R\$ 3.983.329,14
MG-2019-EMER-014 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL	PLANTÃO SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA LTDA	25.183.468/0001-90	DISPENSA	15/02/2019	F	E	VIGILÂNCIA - UNIDADES SESC	R\$ 3.720.602,96
MG-2016-SERV-196 Ano: 2016	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PORTARIA	ADMINISTRADORA IPIRANGA LTDA	00.385.735/0001-80	PREGÃO	*04/04/2016	P	O	PORTARIA - UNIDADES SESC	R\$ 2.836.466,09
MG-2019-OBRA-002 Ano: 2019	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA REALIZAÇÃO DE OBRA DE REFORMA E REVITALIZAÇÃO DO EDIFÍCIO SEDE	RG EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS E EVENTOS EIRELI – EPP	18.472.754/0001-00	CONCORRÊNCIA	22/08/2019	A	O	EDIFICAÇÕES - ATIVO	R\$ 2.500.440,99

Contratos em que houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas										
MG-2015-SERV-454 Ano: 2016	SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES	VALOR LOCAÇÕES EIRELI	07.475.524/0001-88	PREGÃO	*31/05/2015	A	O	FROTA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS	R\$	2.416.658,15
MG-2017-SERV-273 Ano: 2017	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS	MASTER TURISMO LTDA	22.631.618/0001-92	PREGÃO	*17/05/2017	A	O	PASSAGENS / VIAGENS / HOSPEDAGEM	R\$	2.365.095,85
									R\$	52.929.963,41

*CONTRATO PRORROGADO ATRAVÉS DE TERMO ADITIVO

5.4.2. Transferências, Convênios e Congêneres

5.4.2.1. Transferências para Federações e confederações

No ano de 2019, o Sesc em Minas não realizou transferências para federações e confederações.

5.4.2.2. Convênios e Congêneres

Convênios e Congêneres							
Convênio	Objeto	Convenente	CNPJ/CPF	Valor da Contrapartida	Data da Firmatura	Situação	Valor Total
MG-1998- CONV-001 Ano: 1998	PLANO DE COMPLEMENTAÇÃO E APOSENTADORIA E PENSÃO	SUPREV - FUNDAÇÃO MULTIPATROCINADORA DE SUPLEMENTAÇÃO PREVIDENCIÁRIA	49.323.025/0001-15	R\$ 4.704.811,00	30/11/1998	A	R\$ 4.438.538,07
MG-2018- CONV-010 Ano: 2018	TERMO DE ADESÃO À ASSOCIAÇÃO AMERICAN CHAMBER OF COMERCE FOR BRAZIL (CÂMARA AMERICANA DE COMÉRCIO PARA O BRASIL) – AMCHAM BRASIL	AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE FOR BRAZIL - SÃO PAULO (CAMARA AMERICANA DE COMERCIO PARA O BRASIL)	62.044.151/0010-90	R\$ 11.013,97	*03/08/2018	A	R\$ 11.013,97
MG-2017- CONV-029 Ano: 2017	FILIAÇÃO DAS UNIDADES DE POUSADA DO SESC EM MINAS COMO FILIADAS/ASSOCIADAS DA ABIH/MG.	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDUSTRIA DE HOTEIS - SEÇÃO MINAS GERAIS - ABIH/MG	00.192.354/0001-85	R\$ 5.578,80	*16/11/2017	A	R\$ 5.578,80
						Total	R\$ 4.455.130,84

* CONTRATO PRORROGADO ATRAVÉS DE TERMO ADITIVO

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

O procedimento da depreciação passou a ser efetuado a partir do exercício de 2018, com a entrada em vigência do novo Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco), absorvendo as novas práticas contábeis. O novo código foi aprovado pelas Resoluções Sesc nº 1.245 e 1.246/2012, alteradas pela de nº 1.291/2014, sendo que os registros foram feitos em conformidade com as orientações da Resolução Sesc nº 1.246/2012.

O Ativo Imobilizado da Administração Regional do Serviço Social do Comércio em Minas Gerais em 2019 corresponde a **63,62%** de seu Ativo Total e **99,99%** de seu Ativo Não Circulante e é composto de:

Rubrica		2019	2018	Variação (%)
1.2.3.1.1	Equipamentos e Mobiliário em Geral	82.691.470,96	78.986.850,92	4,69 %
1.2.3.1.2	Veículos	13.738.601,86	12.886.250,46	6,61 %
1.2.3.1.3	Bens Móveis Diversos	654.835,19	654.835,19	0,00 %
1.2.3.1.4	Bens Móveis Pendentes de Classificação	665.427,81	0,00	100,00%
1.2.3.1	BENS MÓVEIS	97.750.335,82	92.527.936,57	5,64 %
1.2.3.2.1	Terrenos	549.899.432,68	65.668.459,00	737,39 %
1.2.3.2.2	Construções em Curso	5.372.386,24	5.331.661,24	0,76 %
1.2.3.2.3	Edificações	538.465.123,30	511.698.422,74	5,23 %
1.2.3.2	BENS IMÓVEIS	1.093.736.942,22	582.698.542,98	87,70 %
1.2.3	IMOBILIZADO	1.191.487.278,04	675.226.479,55	76,46 %

Bens Móveis

Considerando que o Serviço Social do Comércio realiza suas atividades de forma uniforme e padronizada e a utilização dos bens dar-se-á de forma natural, adota-se a política de exploração de seus bens até o fim de sua vida útil, efetuando doação a instituições sem fins lucrativos quando ainda comprovado a geração de benefícios econômicos. Em caso de desgaste total e sucata os bens são doados mediante a um certificado às entidades que se comprometem a reciclagem dos resíduos sólidos que diminuem os impactos ambientais de resíduos.

A prática contábil é aprovada por meio da resolução Sesc nº 1.245/2012, e os registros efetuados em conformidade com as orientações da Resolução Sesc nº 1.246/2012.

Os equipamentos e mobiliários em geral estão pulverizados em equipamentos de informática, móveis e utensílios e equipamentos e máquinas em geral, enquanto os bens móveis diversos são compostos por obras de arte, livros e enciclopédias.

Composição da Depreciação dos Bens Móveis:

Rubrica		DEPRECIÇÃO ACUMULADA
1.2.3.1.1	Equipamentos e Mobiliário em Geral	52.694.984,59
1.2.3.1.2	Veículos	11.888.914,26
1.2.3.1.3	Bens Móveis Diversos	0,00
1.2.3.1.4	Bens Móveis Pendentes de Classificação	0,00
1.2.3.1	BENS MÓVEIS	69.905.019,50

Bens Imóveis

O aumento de **737,39%** em Terrenos e de **5,23%** em Edificações em 2019 é decorrente do processo de reavaliação de imóveis conforme determina o art. 9º da Resolução 1246/2012. Em dezembro/2019 o Sesc em Minas efetuou os registros das reavaliações dos Bens Imóveis de sua propriedade conforme laudos de reavaliação emitidos por empresas qualificadas.

Composição dos Bens Imóveis:

Unidade	1.2.3.2.1	1.2.3.2.2	1.2.3.2.3
	Terrenos	Construções em Curso	Edificações
SESC SANTA QUITERIA	10.588.475,29	-	5.976.742,66
SESC TUPINAMBAS	-	-	3.463.940,53
SESC FLORESTA	10.380.918,06	-	2.888.857,65
SESC JUIZ DE FORA	32.650.000,00	-	6.980.000,00
SESC UBERLANDIA	5.653.873,36	-	5.337.313,95
SESC UBERABA	2.271.167,21	-	4.359.880,54
SESC POCOS DE CALDAS	11.200.000,00	-	16.000.000,00
SESC MONTES CLAROS	7.289.540,00	-	1.619.649,45
SESC TEOFILO OTONI	13.100.000,00	-	9.800.000,00
SESC SETE LAGOAS	5.871.575,85	-	5.514.736,55
SESC ARAXA	9.021.356,31	-	17.516.004,57
SESC GOVERNADOR VALADARES	5.162.000,00	-	5.140.000,00
SESC VENDA NOVA	75.426.407,50	-	44.423.516,74
CENTRO MEDICO VENDA NOVA	1.312.330,66	-	466.556,22
SESC GRUSSAI	109.900.000,00	-	52.900.000,00
SESC SÃO FRANCISCO	1.641.480,00	-	14.885.969,07
SESC JUIZ DE FORA - POUSADA	22.500.000,00	-	9.000.000,00
SESC PALLADIUM	9.878.511,41	-	75.320.640,23
SESC OURO PRETO	5.600.000,00	-	28.300.000,00
SESC SANTA LUZIA	8.514.200,00	-	17.183.913,12
SESC PARACATU	8.132.518,73	-	20.925.423,12
SESC ALMENARA	6.645.246,00	-	17.867.879,24
SESC JANUARIA	6.009.357,00	-	8.414.833,09
SESC MONTES CLAROS - POUSADA	32.020.000,00	-	8.160.000,00
SESC BOM DESPACHO	10.430.441,00	-	18.381.117,94
SESC CONTAGEM	67.131.367,80	-	32.706.001,67
SESC MURIAE	13.834.759,00	-	31.422.407,00
SESC JK	2.071.796,89	-	5.899.518,83
SESC SAO SEBASTIAO DO PARAISO	21.459.116,00	3.981.709,00	-
EDIFICIO-SEDE	7.421.406,68	-	45.795.220,95
SESC MESA BRASIL BH	12.283.451,93	-	1.081.687,89
SESC CENÁRIO	763.914,00	-	4.156.663,17
SESC SÃO FRANCISCO - V.CASTELO 490	813.642,00	-	944.338,81
SESC SÃO FRANCISCO - V.CASTELO 442	813.642,42	-	756.972,56
SESC CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO - VENDA NOVA	6.387.693,96	-	5.921.232,56
SESC UBERLANDIA - RUA B.CONSTANT 865 - ESCOLA	1.063.243,62	-	3.184.105,19
SESC UBERABA II - J.BILHARINHO 555	175.000,00	-	356.000,00
SESC UBERABA III - PRAÇA E.PUCCI,386 - ESCOLA	4.481.000,00	-	5.414.000,00
SESC ITUIUTABA	-	1.390.677,24	-
TOTAL	549.899.432,68	5.372.386,24	538.465.123,30

Composição da Depreciação dos Bens Imóveis:

Rubrica		2019
1.2.3.2.3	Edificações	4.269.610,05
1.2.3.2	BENS IMÓVEIS	4.269.610,05

5.4.4. Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos

Em 13 de novembro de 2018, o Sesc instituiu a Resolução Sesc 1.401, que determina o modelo de Apuração de Custo do Sesc, visto as necessidades de apoiar a avaliação de resultados e desempenho da Entidade, aprimorar a gestão, além de garantir a adoção de boas práticas para o desenvolvimento institucional.

Na Resolução mencionada, disponível no Portal de Transparência do Sesc, consta o método estabelecido para a apropriação de custos em âmbito nacional e os parâmetros que podem ser adotados para o direcionamento dos custos diretos e indiretos, dando opção de três possibilidades para alocação dos custos indiretos, de forma a permitir a utilização do modelo de custo dado as diferenças existentes em cada região.

Adicionalmente, ressalta-se que o método estabelecido serve como base para determinar a totalidade dos custos no Sesc, sendo considerado também para a definição dos custos com o Programa de Comprometimento e Gratuidade do Sesc.

5.4.5. Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas

Nossas práticas e demonstrações contábeis são regulamentadas por normas específicas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), por meio das Resoluções CFC nº 1.128 a 1.137/2008, que aprovaram as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCASP) nº NBC T 16.1 a 16.11, e incorporadas internamente ao Codeco Sesc, que regula a aplicabilidade em âmbito nacional sob a coordenação do Departamento Nacional. As Resoluções Sesc nº 1.245 e 1.246/2012, alteradas pela de nº 1.291/2014, reformularam o Codeco, contemplando as novas práticas e demonstrações contábeis, com vigência compulsória a partir de 2018.

5.4.6. Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica

Demonstração contábil/notas explicativas	Endereço para acesso
PC 3 – Balanço Orçamentário	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais
PC 5 – Balanço Financeiro	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais

PC 6 – Balanço Patrimonial Comparado	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais
PC 7 – Demonstração das Variações Patrimoniais	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais
Relatório do Contador – Notas Explicativas	http://transparencia.sesc.com.br/portal/minas+gerais/minas+gerais?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Minas%20Gerais

6. Considerações Finais e Desafios

Com o encerramento do ano de 2019, o Sesc em Minas teve a oportunidade de reavaliar as suas atividades e readequar os seus investimentos com foco no atendimento ao seu cliente prioritário.

Foi um momento para análise das principais ameaças relacionadas com a possibilidade de redução da receita compulsória, um ambiente político e de crise econômica, a possibilidade da interferência do poder público nas ações da entidade e o desconhecimento por parte dos empresários e comerciários dos serviços prestados pelo Sesc. Também percebe-se que internamente ainda existe desafios a serem vencidos: uma alta dependência da verba compulsória, a possibilidade de aprimoramento de políticas motivacionais e de crescimento profissional, uma comunicação interna pouco abrangente, a necessidade de melhoria no mapeamento e redesenho dos processos e a inexistência de sistemas corporativos integrados de gestão.

Mesmo diante as ameaças e pontos de melhoria, o Sesc em Minas apresenta diferenciais e forças, como uma equipe técnica especializada e comprometida, diversidade na oferta de serviços e produtos, com capilaridade, serviços de alta qualidade e custo aderente ao público alvo e com capacidade econômica de adequação e modernização da infraestrutura.

Na perspectiva futura, existem uma demanda pelos serviços da área de atuação do Sesc. A marca representa confiança e credibilidade, há oportunidades de atuar em plataformas digitais e novas ferramentas de comunicação e marketing, e a possibilidade de atuação frente a cobertura ineficiente do Estado em atender a população com políticas públicas. A contribuição compulsória assegurada pela legislação, diversificação do portfólio, dentre outras, também configuram mais oportunidades.

Observando todo esse panorama foi construído um planejamento estratégico 2020 focando nas perspectivas aprendizagem, financeira, clientes e processos para melhor atender aos clientes.

Assim, buscaremos valorizar a cada dia nossos produtos e serviços com foco no mercado. Para isso, vamos atuar no desenvolvimento de nossas equipes e de nosso portfólio, investir em comunicação interna e externa, além de otimizar de nossos processos de gestão.

O que o Sesc em Minas busca é mostrar a relevância do seu papel no Serviço Social, seu potencial de atuação como parceiro do governo e do empresariado e o comprometimento na realização de ações para o público comerciário e seus beneficiários.

7. Apêndice

A seguir serão inseridos documentos e informações de elaboração do Departamento Regional ou de terceiros úteis à compreensão do texto do relatório ou exigidos pelas normas do Tribunal de Contas da União na prestação de contas.

Assinaturas

Abaixo as assinaturas dos administradores da regional de Minas Gerais responsáveis pelo envio do Relatório de Gestão 2019.

Francisco Valdeci de Sousa Cavalcante
Presidente do Conselho Regional do Sesc em Minas

Francisco Soares Campelo Filho
Diretor Regional do Sesc em Minas

EXCERTO DA ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO