



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2020

Sesc – Departamento Regional Minas Gerais

Março 2021

Lista de Quadros

Quadro 1 – Quadro de Identificação da Unidade	11
Quadro 2 – Participação em Organismos Multilaterais e Instancias de Representação	29
Quadro 3 – Principais participações em eventos externos	32
Quadro 4 – Metodologia da Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico	35
Quadro 5 – Custos do pessoal	70
Quadro 6 – Rotatividade	71
Quadro 7 - Participação em Treinamento e Desenvolvimento	71
Quadro 8 - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra	74
Quadro 9 - Imóveis locados para utilização do DR	76
Quadro 10 - Principais Contratos Firmados	77
Quadro 11 – Convênios e Congêneres	80
Quadro 12 – Unidades Moveis	81
Quadro 13– Informações sobre as Unidades Físicas	82
Quadro 14 – Desmobilização das Unidades do Sesc em Minas – 2020	86
Quadro 15 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida	99
Quadro 16– Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG no exercício de 2020	100
Quadro 17–Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício de 2020	103

Lista de Figuras

Figura 1 – Organograma em vigor no Sesc Minas em 2020 Fonte: Gerência de Recursos Humanos ..	13
Figura 2 – Mapa das unidades do Sesc Minas conforme divisão administrativa de Minas Gerais	14
Figura 3 – Atendimentos prestados Fonte: Gerência Comercial	20
Figura 4 – Nota de satisfação Fonte: Gerência Comercial	21
Figura 5 – Resultado da pesquisa aplicada nos hotéis do Sesc Minas Fonte: Gerência Comercial	23
Figura 6 – Resultado da pesquisa em Turismo Social Fonte: Gerência Comercial.....	26
Figura 7 – Diagrama do Plano Estratégico Fonte: Gerência de Planejamento	34
Figura 8 – Divisão do Mapa Estratégico Fonte: Gerência de Planejamento	34
Figura 9 – Alocação dos recursos orçamentários por programa Fonte: Gerência Financeira	86
Figura 10 – Despesas no programa Educação Fonte: Gerência Financeira.....	87
Figura 11 – Despesas no programa Saúde Fonte: Gerência Financeira	87
Figura 12 – Despesas do Programa Cultura Fonte: Gerência Financeira	88
Figura 13 – Despesas do Programa Lazer Fonte: Gerência Financeira	89
Figura 14 – Despesas do Programa Assistência Fonte: Gerência Financeira	90
Figura 15 – Despesas do Programa Administração Fonte: Gerência Financeira.....	91
Figura 16 – Receitas por Programa Fonte: Gerência Financeira	92
Figura 17 – Receita do programa Educação Fonte: Gerência Financeira.....	93
Figura 18 – Receita do programa Saúde Fonte: Gerência Financeira	93
Figura 19 – Receitas do Programa Cultura Fonte: Gerência Financeira.....	94
Figura 20 – Receitas do Programa Lazer Fonte: Gerência Financeira	95
Figura 21 – Receita do programa assistência Fonte: Gerência Financeira.....	95
Figura 22 – Receita do programa administração Fonte: Gerência Financeira	96
Figura 23 – Índice de Comprometimento da Receita Corrente Fonte: Gerência Financeira	96
Figura 24 – Percentual de participação da Receita de Serviços Fonte: Gerência Financeira.....	97

Sumário

1.	Mensagem do Dirigente Máximo	6
2.	Quem somos?	7
2.1.	Nosso princípio: A ação educativa transformadora	7
2.2.	Missão e Visão	7
2.3.	Valores que norteiam a atuação do Sesc	7
2.4.	Referenciais Nacionais.....	8
3.	Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão	9
3.1.	Administração Nacional.....	9
3.2.	Administrações Regionais.....	9
3.3.	Atuação dos conselhos	9
3.4.	Código de Conduta e Ética.....	10
3.5.	Ouvidoria	11
3.5.1.	Ouvidoria: estrutura e resultados	11
4.	Estrutura do Departamento Nacional.....	11
4.1.	Identificação, Finalidade e Competências institucionais.....	11
4.2.	Organograma.....	13
4.3.	Sede e Unidades operacionais.....	14
4.4.	Canais de Comunicação Interna	14
5.	Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos	15
5.1.	Análise de Oportunidades e Incertezas.....	15
5.2.	Gestão de riscos e controles internos	16
6.	Acolhimento e Relacionamento Institucional.....	17
6.1.	Mapa das partes interessadas	18
6.2.	Gestão das partes interessadas.....	18
6.3.	Canais de relacionamento com o cliente	19
6.3.1.	Central de relacionamento.....	20
6.3.2.	Habilitações	20
6.3.3.	Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes.....	21
6.4.	Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	26
6.5.	Canais de informação e diálogo com a sociedade.....	26
6.6.	Site.....	27
6.6.1.	Mídias Sociais	27
6.6.2.	Portal da transparência	28
7.	Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de práticas sociais	29
7.1.	Participação em Organismos Multilaterais e Instancias de Representação.....	29
7.2.	Principais participações em eventos externos	32
8.	Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional	33

8.1.	Plano Estratégico local e seu desdobramento entre as Unidades Operacionais (ou Plano Estratégico do Sesc)	33
8.2.	Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano.....	34
8.3.	Resultados e Indicadores.....	36
9.	Programação anual de Trabalho.....	47
9.1.	Processo de Programação Anual.....	47
9.2.	Mecanismos de Acompanhamento da Programação	47
10.	Realizações 2020.....	48
10.1.	Dimensão Social.....	48
10.1.1.	Resultados e análise de desempenho por programas sociais.....	48
10.1.1.1.	Programa Educação.....	48
10.1.1.2.	Programa Saúde.....	50
10.1.1.3.	Programa Cultura	54
10.1.1.4.	Programa Lazer	58
10.1.1.5.	Programa Assistência	60
10.2.	Dimensão Ambiental	63
10.2.1.	Resultados e análise de desempenho por ações, eixos ou frentes de trabalho desenvolvidas... ..	63
10.2.2.	Foco na Diretriz para o Quinquênio 8 – Responsabilidade Socioambiental	64
10.3.	Dimensão Institucional	65
10.3.1.	Fortalecimento da identidade e Comunicação Institucional.....	65
10.3.2.	Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas.....	66
10.3.3.	Demonstrativos da Força de Trabalho	66
10.3.4.	Custos do Pessoal	70
10.3.5.	Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos.....	71
10.4.	Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação	72
10.5.	Dimensão Infraestrutura	74
10.6.	Ambientes físicos adequados para o desenvolvimento das ações	81
10.7.	Desmobilização das unidades.....	86
10.8.	Dimensão Econômico	86
10.8.1.	Análise conjunta entre Programas, Estratégias e Orçamento.....	86
10.9.	Equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição em longo prazo.....	96
10.10.	Demonstrações Contábeis.....	97
10.10.1.	Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica: ..	97
11.	Pluridimensional	98
11.1.	Resultados do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG).....	98
12.	Reconhecimentos e Premiações do Departamento Regional	105
	Assinaturas	107

1. Mensagem do Dirigente Máximo

As ações no ano de 2020 foram impactadas diretamente pela pandemia do coronavírus e nos fez adaptar e nos reorganizar para continuar executando atividades relacionadas com o bem-estar do trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes.

Com isso, 90.994 pessoas tiveram acesso ao cartão do cliente Sesc, podendo usufruir dos vários serviços oferecidos pelo Sesc. Desse total, 80% foram de trabalhadores do comércio e seus dependentes, o que mostra o esforço do Departamento Regional Minas Gerais no atendimento a seu público preferencial.

Diversas atividades no Sesc tiveram que se reinventar em um ambiente virtual, não se restringindo apenas a comunidade mineira, mas com a abertura para outros grupos sempre seguindo firme no cumprimento de nossa missão e confiantes no reconhecimento deste fundamental e duradouro trabalho de transformação social que ajudamos a promover.

Com isso no programa Cultura, foram mais 9.000.000 pessoas atendidas, na Assistência, mais de 63.000. O Programa Mesa Brasil Sesc teve um grande impacto positivo durante o ano com a arrecadação de 5.998.617 kg de alimentos, beneficiando mais de 1.500 entidades sociais.

Nas atuações dentro do Programa Saúde, várias ações contribuíram para que mais de 34.000 pessoas realizassem consultas, reforçando a missão do Sesc de contribuir para a prevenção da saúde, em um ano que saúde foi tão importante e prioritário. No Programa Lazer, foram mais de 550.000 pessoas atendidas em ações de cunho físico-esportivo, recreativo e de turismo social. No caso, do programa Educação o impacto foi maior devido as restrições e decretos aplicados em razão do coronavírus, alcançando um quantitativo de 2.769 clientes atendidos.

Em relação ao comportamento das receitas e despesas, a receita total realizada foi de R\$ 323.606.192. As receitas de serviços arrecadadas em 2020 estão distribuídas nos Programas Educação, Saúde, Cultura, Lazer e na Administração, somando um total de R\$ 22.898.623.

Já as despesas totalizaram R\$ 294.739.071 sendo que as despesas correntes representaram 89,1% do montante geral das despesas realizadas no exercício. O valor destinado ao Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) foi de R\$ 90.062.611,98 sendo R\$ R\$ 35.587.399,21 aplicados na gratuidade.

2. Quem somos?

2.1. Nosso princípio: A ação educativa transformadora

Criar oportunidades para que pessoas desenvolvam todo o seu potencial, por meio do acesso à cultura, educação, saúde, esporte, lazer e assistência, é o que o Sesc faz diariamente, em todo o país, ao longo de mais de 7 décadas. São mais de 580 unidades dedicadas a oferecer serviços e ações que melhoram a qualidade de vida dos brasileiros, em especial dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

Sua presença nacional possibilita estar sempre sintonizado com o público, atendendo às demandas conforme as características de cada localidade. Além das unidades situadas nas principais cidades do Brasil e em municípios do interior, o Sesc estende sua ação por meio de unidades móveis.

Em toda as nossas ações, a formação de cidadãos mais plenos e participantes da vida do país é o que inspira os quase 36 mil funcionários do Sesc. A diversidade do brasileiro e a imensidão do país se reflete em sua atuação.

2.2. Missão e Visão

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.

2.3. Valores que norteiam a atuação do Sesc

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:

Ética	Excelência	Transparência	Comprometimento	Valorização das pessoas
<ul style="list-style-type: none"> Nos modos de pensar, construir, agir e contribuir para o desenvolvimento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> No jeito Sesc de elaborar, desenvolver e ofertar cada uma das entregas idealizadas pelas áreas de atuação. 	<ul style="list-style-type: none"> Na maneira singular de conduzir processos, ações e relações com os públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> com cada uma das ações idealizadas e, por conseguinte, na maneira como impactam cada pessoa atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> Interna e externamente, contribuindo para o bem-estar social dos indivíduos

2.4.Referenciais Nacionais

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/Del9853.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/DocumentManager/Documentos Internos/Documentos institucionais
Planejamento Estratégico	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/DocumentManager/Documentos Internos/Documentos institucionais
Organograma	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/DocumentManager/Documentos externos
Macroprocessos	Sistema de Planejamento e Qualidade - http://10.49.1.13:8080/sa/apps/dms/GlobalRepositoryApplication.jsp/DocumentManager/

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, base na 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 a partir da contribuição de cada Administração Regional e da 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. No capítulo

Plano Estratégico local e seu desdobramento entre as Unidades Operacionais (ou Plano Estratégico do Sesc) será possível conhecer melhor sobre o Plano Estratégico do Sesc Minas.

3. Estrutura de Governança do Sesc e Conformidade da Gestão

3.1. Administração Nacional

O Departamento Nacional do Sesc é um órgão normativo que elabora as diretrizes gerais da entidade e suas políticas de ações para os programas institucionais nas áreas de Assistência, Educação, Cultura, Saúde, Lazer e Turismo. O Departamento elabora, coordena e monitora os projetos que são desenvolvidos nas unidades regionais do Sesc.

Para alinhar estratégias nacionais e regionais, o Departamento Nacional do Sesc realiza treinamentos e promove cursos de capacitação para profissionais da entidade em todo país. Tais eventos integram representantes dos projetos em todos os estados e acontecem em tempo real por meio da rede de desenvolvimento técnico. Com a transmissão via Internet, profissionais do Sesc mantêm contatos constantes e conhecem as diferentes realidades presentes em cada estado. Fóruns, palestras e aulas também são transmitidos pela rede de programas à distância. É dessa forma que o Departamento Nacional multiplica conhecimentos e leva seus projetos aos Departamentos Regionais.

3.2. Administrações Regionais

Para oferecer ações e atividades de acordo com a realidade e necessidade de cada região do Brasil, o Sesc é formado Departamentos Regionais que buscam preservar as formas de expressão populares e contextos locais. Para isso, os Departamentos Regionais possuem autonomia para aplicar e elaborar ações, desenvolver e colocar em prática projetos de educação, saúde, lazer, cultura.

3.3. Atuação dos conselhos

O Conselho Regional do Sesc em Minas, visando ao cumprimento do disposto no Regulamento do Sesc, aprovado pelo Decreto nº 61.836/1967, é composto pelo Presidente (Administração Compartilhada), Diretor do Departamento Regional, por representantes de cinco setores do comércio: Varejista, Atacadista, Agentes Autônomos, Turismo e Hospitalidade e Comércio Armazenador e das



seguintes entidades representativas: Ministério do Trabalho e Emprego, Instituto Nacional do Seguro Social, Centrais Sindicais e Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação.

As reuniões acontecem ordinariamente a cada mês, e extraordinariamente, sempre que necessário. Compete ao Presidente, no uso das atribuições que lhe são conferidas, definir a data de instauração das assembleias que são convocadas com 10 dias de antecedência.

Em atendimento aos normativos vigentes, a pauta é estruturada de acordo com os seguintes itens:

1. ABERTURA DA SESSÃO
 - 1.1. Aniversariantes do Mês
 - 1.2. Justificativas de Ausência

2. DELIBERAÇÕES
 - 2.1 Ata da Reunião Anterior
 - 2.2 Balancete do Mês
 - 2.3 Sumário das Contas Bancárias
 - 2.4 Movimentação de Empregados
 - 2.5 Termos de Parceria, Cooperação e Convênio
 - 2.6 Outros itens a serem deliberados, de acordo com os normativos vigentes

3. EXTRAPAUTA
4. COMUNICAÇÕES
5. ENCERRAMENTO

As reuniões, que são conduzidas pelo Presidente do Conselho Regional, contam com a participação do Diretor Regional e dos Conselheiros (comparecimento da maioria absoluta para as deliberações), além dos Diretores de áreas, assessores e técnicos convidados.

Após à explanação, discussão e deliberações, todas as matérias são devidamente registradas em Ata. Com a finalidade de promover um acompanhamento contínuo e sistemático dos assuntos tratados nas reuniões, a Secretaria de Gabinete da Diretoria Regional registra todas as deliberações e todos os assuntos pendentes para os devidos encaminhamentos e providências.

3.4.Código de Conduta e Ética

As atividades do Sesc em Minas Gerais estão sujeitas a um sistema de normas, regulamentos e políticas internas. Essas regras são complementadas pelo Código de Ética e Conduta, que é aplicável a todos os administradores, empregados e fornecedores, o que fortalece a capacidade de agir de acordo com a missão e valores da Instituição.

No Sesc Minas existe uma área de Compliance que é responsável por fomentar a adoção de programas, políticas e comportamentos éticos, e de acompanhar a observância dos princípios do Código de Conduta. Em 2020, teve início as tratativas de uma revisão do Código de Ética e Conduta do Sesc em Minas Gerais, com objetivo de deixar o documento mais abrangente, abordando novos temas, renovando e reforçando a importância da postura ética e íntegra nas práticas corporativas.

3.5.Ouvidoria

O canal de Ouvidoria do Sesc em Minas Gerais, em 2020, iniciou o tratamento de todas as manifestações (reclamações, elogios, sugestões e denúncias) captadas por meio dos seguintes canais de comunicação: (i) através do e-mail da Ouvidoria do Sesc em Minas Gerais - 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 Gerais - faleconosco@sescmg.com.br.

Após análise inicial e triagem de conteúdo, as manifestações são devidamente acompanhadas e tratadas junto as áreas técnicas envolvidas. Em 2020 foram recebidas o total de 467 manifestações por meio dos canais supracitados e todas elas foram devidamente tratadas.

3.5.1. Ouvidoria: estrutura e resultados

Em 2020, a Ouvidoria contou com uma equipe dedicada a trabalhar em contato constante com as áreas de Compliance e Recursos Humanos, que executam a apuração de denúncias, sugestões, elogios e reclamações, conforme cada caso. Além disso, a Ouvidoria se manteve atuando em conjunto às demais áreas, encaminhando as manifestações que lhe couberem e monitorando a solução adotada para retorno ao manifestante, quando cabível.

No ano de 2020 foram recebidas 467 manifestações. Estas manifestações foram tratadas em sua integralidade, gerando alterações de processos ou melhorias pontuais.

4. Estrutura do Departamento Nacional

4.1. Identificação, Finalidade e Competências institucionais

Quadro 1 – 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.

4.2. Organograma

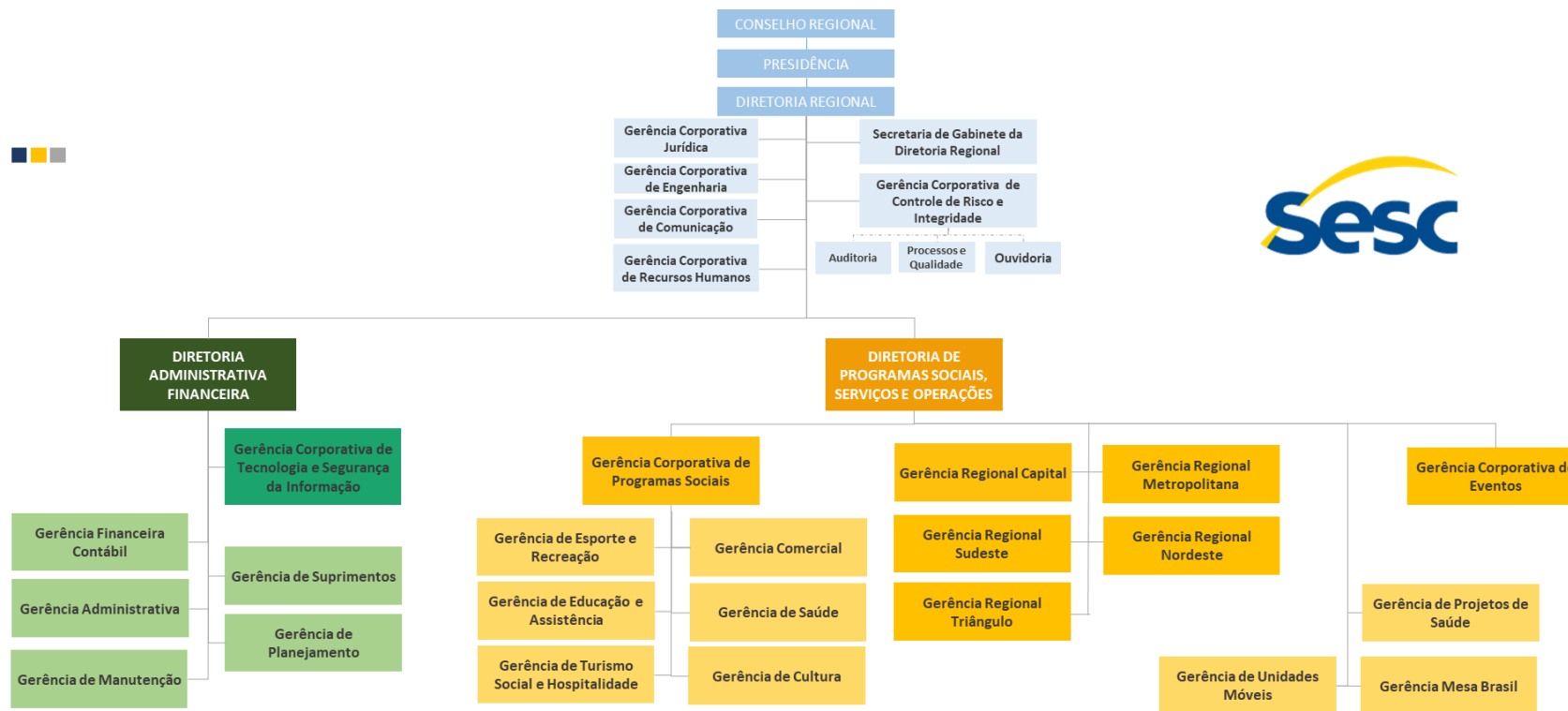


Figura 1 – Organograma em vigor no Sesc Minas em 2020
 Fonte: Gerência de Recursos Humanos

4.3.Sede e Unidades operacionais

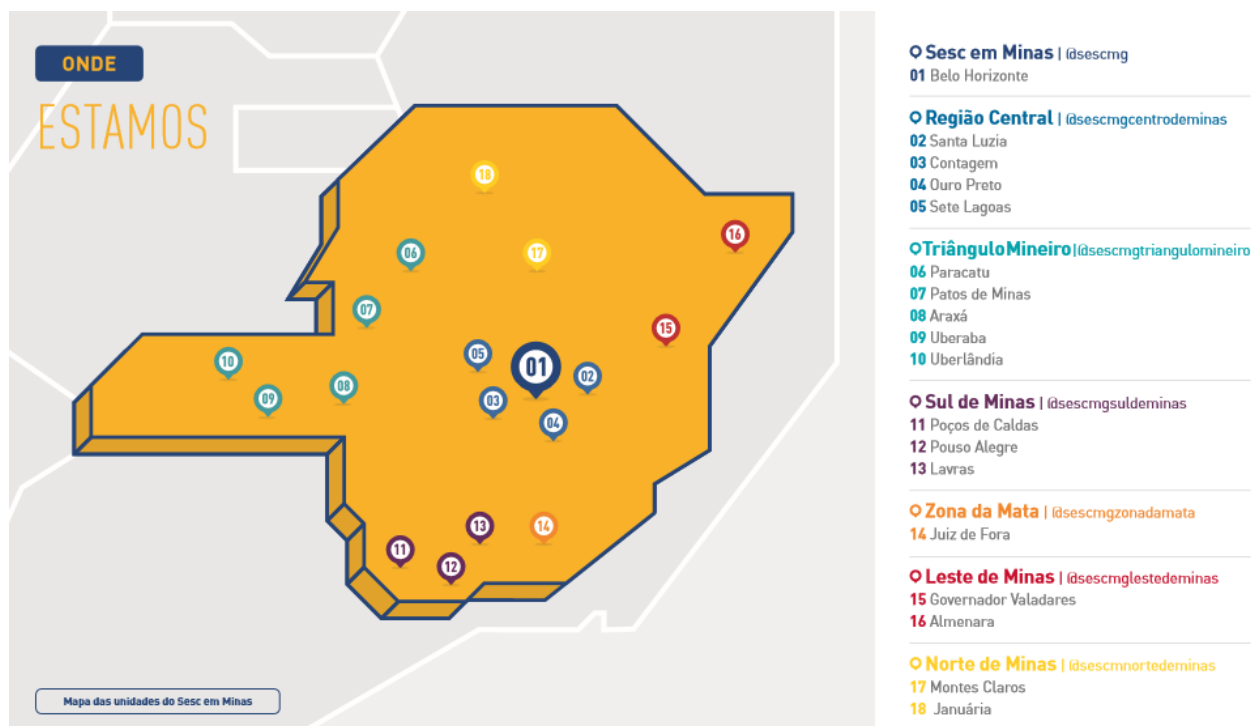


Figura 2 – Mapa das unidades do Sesc Minas conforme divisão administrativa de Minas Gerais

Fonte: Gerência de Comunicação

4.4.Canais de Comunicação Interna

A Comunicação Interna do Sesc segue avançando e, em 2020, lançou o “Whats do Sesc”, mídia com adesão voluntária com a qual nosso público interno tem alto grau de engajamento alcançando uma taxa de leitura de mensagens de 89% pelos empregados de BH e de até 100% por empregados de cidades do interior do estado. Atualmente contamos com o portfólio descrito abaixo de mídias, os quais utilizamos de forma estratégica em nossos planos de comunicação com empregados:

- **Digitais:**
 - **INTRANET:** portal digital que reúne informações e serviços do Sesc.
 - **BANNERS INTRANET:** arte rotativa em destaque na intranet com link para matéria ou site com mais informações.
 - **NOTÍCIA NA INTRANET:** matéria aprofundada sobre temas estratégicos e novidades do Sesc. Valoriza as ações do Sesc e reforça nossa missão.
 - **WALLPAPER:** fundo de tela que traz informações sobre uma determinada campanha.
 - **WHATS DO SESC:** imagens e mensagens que chegam diretamente no WhatsApp do empregado que se cadastraram nesta mídia.
 - **STATUS DO WHATSAPP:** imagens que chegam diretamente na área de stories do WhatsApp do empregado.

- **Por e-mail:**
 - **BOLETIM DE NOTÍCIAS:** e-mail com resumos das principais notícias da semana na intranet. Traz links para as matérias completas na intranet.
 - **AGENDA CULTURAL:** e-mail com a programação cultural do Sesc.
 - **E-mail MKT:** peça de divulgação enviada por e-mail com link para matéria ou site com mais informações.
 - **EM EQUIPE E EM GESTORES:** comunicado com *template* padrão para alinhamento de assuntos que dizem respeito ao trabalho dos empregados. Ex: RH, Financeiro etc.
- **Físico:**
 - **JORNAL MURAL SESC:** lâminas com notícias atualizado quinzenalmente e distribuído por murais específicos espalhados pelas unidades.
 - **JORNAL MURAL DO SISTEMA:** lâminas distribuídas em unidade do Sistema Fecomércio MG

5. Perspectivas, Oportunidades e Gestão de Riscos

5.1. Análise de Oportunidades e Incertezas

O ano de 2020 será lembrado como aquele ano do coronavírus e suas crises sanitária e econômica. O ano foi de considerável perda na economia do país. O desemprego, que já estava elevado, disparou, acentuando o problema estrutural da desigualdade social.

O dólar atingiu o seu valor nominal máximo em relação ao real, enquanto o PIB brasileiro desabou no segundo trimestre. A inflação, que andava abaixo do centro da meta estipulada pelo Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central (BC), acelerou no último trimestre em decorrência do aumento dos preços dos alimentos e do aumento do dólar em relação ao real. Já a taxa básica de juros atingiu o seu menor patamar histórico, o que levou a taxa real de juros de curto prazo a se tornar negativa pela primeira vez na história do país.

Com o desemprego acelerando rapidamente, a recessão econômica se instalando no país e o fechamento de estabelecimentos comerciais e de serviços não essenciais, foi criado pelo Governo Federal o auxílio emergencial para ajudar trabalhadores desocupados e subocupados no sustento familiar durante a crise.

A crise do coronavírus possibilitou que a inflação despencasse, pois houve queda da demanda. Em maio, de acordo com o IBGE, o IPCA chegou a ser negativo, com deflação de 0,38%. O acumulado em 12 meses em maio foi de 1,88%, mínima de 2020. A inflação seguiu abaixo do centro da meta de 4% ao ano, estipulada pelo BC, até novembro, período no qual a perda do poder de compra acelerou para 4,31%, reflexo do aumento dos preços dos alimentos, commodities e da desvalorização cambial.

O impacto de tudo isso, 52,3% dos empresários de comércio e serviços precisaram manter ou ainda mantêm o seu estabelecimento fechado em Minas Gerais. ¹Como consequência da suspensão das atividades, 81,4% dos empresários tiveram ou ainda acumulam prejuízos em seus negócios. Entre

¹ Os dados compõem a terceira edição da pesquisa de opinião “Impactos do novo coronavírus na atividade econômica”, elaborada pela Fecomércio MG.



as principais perdas está a queda na receita (56,8%), a diminuição no quadro de funcionários (14,8%) e o acúmulo de estoque (11,1%).

Ainda de acordo com a pesquisa, para driblar a crise, os empresários estão diminuindo pedidos de estoque (33,6%) e negociando contratos de aluguel e prestação de serviços (28,2%). Essa atitude é necessária diante da recuperação insuficiente do mercado. Segundo os empresários do setor terciário do estado, o fluxo de clientes não retornou ao nível pré-pandemia em 45% das lojas, tendo ficado abaixo das expectativas para 61,9% dos entrevistados.

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. Mesmo assim, o Sesc em Minas tem se empenhado para mostrar a sociedade o papel do Serviço Social nos diversos segmentos que atende. Dessa forma, os frutos alcançados sempre serão os maiores promotores na continuidade das atividades realizadas pelo Sesc no Brasil.

5.2. Gestão de riscos e controles internos

No Sesc Minas, a Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade é responsável por desenvolver e operacionalizar a política de gestão de riscos e controles internos da Instituição.

A gestão de riscos está voltada ao atendimento dos objetivos estratégicos, sendo que os riscos são mapeados por meio de apontamentos de auditoria externa, interna, 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.

No que se refere aos apontamentos de auditoria externa, a equipe de Compliance realiza o monitoramento dos planos de ação, estabelecendo reportes regulares à Administração quanto ao seu andamento e suas evidências. Os parâmetros estabelecidos pelas legislações internas e externas também são verificados sistematicamente para avaliar seu cumprimento e aderência nas áreas.

Na prática a Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade atua rotineiramente na identificação dos riscos com foco em seu tratamento seja de forma preventiva ou corretiva, promove o tratamento dos riscos junto às áreas, a análise de referidos riscos e o acompanhamento dos planos de ação para saná-los ou mitigá-los.

Além disso, acompanha e mapeia os processos da Instituição, a descrição e padronização dos documentos internos (Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho) com foco na melhoria contínua e gerindo não conformidades relacionadas a processos, verifica a existência de controles, sua robustez e seu devido cumprimento, elabora e atualiza os normativos internos referentes a conduta de empregados e fornecedores do Sesc em Minas Gerais, bem como cria mecanismos, políticas e

procedimentos relativos a integridade, aplicáveis a todos os *stakeholders*, de forma a promover uma cultura organizacional que estimule a conduta ética e o compromisso com o cumprimento das normas da legislação vigente, além de sugerir treinamento para a adesão de todas essas premissas.

O Sesc 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 2020, 328 documentos internos foram revisados e republicados e foram elaborados 22 novos normativos.

A metodologia aplicada a gestão de risco foi revisada e republicada em 2020, porém, tendo em vista que os trabalhos foram dificultados devido aos impactos nas atividades do Sesc em Minas Gerais causados pela pandemia da Covid-19, foi realizado o acompanhamento dos riscos que já haviam sido mapeados pela Instituição.

Dessa forma, o Compliance realizou o trabalho de acompanhamento dos apontamentos auditorias externas focando nos planos de ação para mitigação dos riscos. Tal monitoramento otimizou processos das áreas de Suprimentos, Patrimônio, Contratos, Licitação, Recursos Humanos, Financeira e Contábil. Os controles estabelecidos, foram periodicamente avaliados com base nos objetivos e metas traçados pela instituição, sendo realizado o acompanhamento de forma linear considerando as áreas críticas e os controles significativos.

Considerando a importância de evoluir com o controle interno de processos, o Sesc Minas tem trabalhado no plano de melhoria da gestão de riscos e Compliance, objetivando assegurar a conformidade com requisitos e diretrizes, gerenciar riscos, aos quais está sujeito, internalizando o Código de Conduta e Ética no dia a dia dos colaboradores e atendendo aos normativos de utilização e proteção de dados.

Dessa forma, para atender a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, o Sesc em Minas Gerais designou um grupo de trabalho liderado pela Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade, com membros da Gerência Corporativa Jurídica, Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação e Gerência Comercial e Gerência Corporativa de Comunicação, para auxiliar na adequação do Sesc em Minas Gerais a nova legislação, a fim de assegurar o tratamento dos dados armazenados no banco de dados da Instituição.

Além disso, o Sesc Minas tem atuado para garantir a conformidade dos processos e aprimorar os mecanismos de prevenção, detecção e correção, a fim de impedir a ocorrência de desvios éticos.

Dessa forma, no ano de 2020, foram elaboradas as Políticas de Compliance, com o objetivo de orientar os empregados quanto à importância de uma atuação íntegra, pautada nos princípios da ética, transparência e os valores Institucionais. Tais políticas se encontram em fase de análise e aprovação, sendo uma das perspectivas para 2021, após a publicação dessas políticas, o treinamento dos empregados para garantir que todos estejam em conformidade com as normas, regulamentos e políticas corporativas.

No que se refere a integração e modernização do sistema do Sesc em Minas Gerais, a expectativa de implantar a automatização dos principais processos geridos pela área relacionados à gestão dos Documentos Internos no sistema Sesc Processos e Documentos Digitais - SPDD.

6. Acolhimento e Relacionamento Institucional

6.1. Mapa das partes interessadas

No relacionamento com a sociedade, observam-se os seguintes públicos que estão comprometidos com as ações do Sesc em Minas e/ou que podem ser impactados por elas:

- **Clientes Sesc** - aqueles que usufruem dos serviços prestados pela instituição. Conforme Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc, são categorizados em Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus dependentes e Público em Geral.
- **Empresários do comércio de bens, serviços e turismo** – público que por força de lei, mantém e administra o Sesc.
- **Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC** - Entidade sindical que representa os direitos e interesses de um dos principais setores da economia do país, e administra o Sesc e o Senac.
- **Entidades patronais vinculadas à CNC** - Entidades sindicais vinculadas ao comércio de bens, serviços e turismo.
- **Sindicatos ou Associações representativas dos trabalhadores do comércio, serviços e turismo** - associações de trabalhadores organizados que estão representados nos Conselhos Deliberativos Institucionais.
- **Entidades governamentais** - O governo representado pelos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário de quaisquer esferas federativas (União, estados, municípios e Distrito Federal).
- **Órgãos de controle interno e externo** - Responsáveis pela fiscalização, pelo controle e pela regulação, desempenhando importante papel para promoção da governança das organizações
- **Instâncias de Representação** - Conselhos, fóruns, comitês ou grupos de trabalho que atuam junto a órgãos nacionais e internacionais, e instituições governamentais e privadas, para defesa dos interesses do Sesc perante os outros segmentos sociais ou o Poder Público.
- **Imprensa e formadores de opinião** - conjunto de jornalistas e comunicadores e veículos de comunicação impresso, rádio, TV ou digital. Os formadores de opinião são pessoas, reconhecidas como referência em determinada área, com capacidade de influenciar outras pessoas.
- **Conselho deliberativo institucional (regional e nacional)** - São órgãos máximos das Administrações do Sesc em âmbitos nacional e regional.
- **Fornecedores** - Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, externa a instituição, que presta serviço ou fornece um produto.
- **Parceiros** – referem-se aos públicos que compartilham objetivos e/ou interesses estratégicos, políticos e sociais comuns ao Sesc como a comunidade acadêmica, organizações do terceiro setor, organizações internacionais, voluntários, etc.

6.2. Gestão das partes interessadas

Considerando os interesses e necessidades de cada público e as possibilidades de atuação institucional é possível estabelecer contato, relacionar-se e firmar compromissos que gerem benefícios mútuos.

- **Clientes Sesc** – Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes; Idosos; Jovens e crianças; Público em geral.
- **Empresários do comércio de bens, serviços e turismo** – Empresas contribuintes.

- **Entidades patronais vinculadas à CNC, sindicatos ou Associações representativas dos trabalhadores do comércio, serviços e turismo** – Federação do Comércio de bens, serviços e turismo de Minas Gerais; Sindicatos filiados; Sistema S.
- **Entidades governamentais** – Prefeituras; Secretaria de esporte; Secretaria de educação; Secretaria de saúde; Secretaria de Estado de Cultura e Turismo; Secretaria de Estado de Desenvolvimento; Hospitais; Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais; Polícia Militar de Minas Gerais; Polícia Civil de Minas Gerais; Secretária de Estado de Planejamento e Gestão.
- **Conselho deliberativo institucional (regional e nacional)** – Conselho Deliberativo Regional de Minas Gerais; Departamento Nacional.
- **Fornecedores** – Pessoas Jurídicas que prestam serviços ou fornecem produtos atendendo as especificações exigidas no Termo de Referência mantendo a qualidade de entrega do Sesc em Minas, assim como atendem aos valores estabelecidos nos parâmetros de custos definidos por meio da estimativa de custo e banco de dados do Núcleo administrativo.
- **Parceiros na relação** – Associações, Fundações e Organizações não Governamentais Privadas ou Públicas de cunho assistencial, educacional e cultural; Pessoas Jurídicas; Pessoas Jurídicas Integrantes da Administração Pública Direta e Indireta da União, Estado e Município; Sistema S; Federação do Comércio de bens, serviços e turismo de Minas Gerais; Sindicatos filiados.

6.3. Canais de relacionamento com o cliente

O Sesc em Minas conta com uma rede de centrais de relacionamento instaladas em 22 localidades do Estado e um Contact Center para atendimento remoto multicanal, com equipes continuamente preparadas para prestar informações e realizar inscrições para os diversos serviços oferecidos pela instituição.

A diversidade de canais de atendimento é uma estratégia adotada para marcar presença e estar acessível nos canais elegidos pelos clientes conforme a sua conveniência. Assim, além dos pontos de contato físicos e do telefone, o Sesc em Minas está presente também nos canais digitais por meio de formulário em seu website para contato por e-mail, *chat online* e nas redes sociais Facebook, Instagram e WhatsApp.

A fim de oferecer maior comodidade aos clientes e otimizar da operação de relacionamento com aumento da produtividade, a instituição já tem implantados mecanismos e tecnologias de autoatendimento como sistema de reservas de hospedagem, portal para solicitação/renovação do cartão de cliente, agendamento de consultas médicas e avaliação odontológica e vem trabalhando por viabilizar a finalização de outros processos transacionais de maneira remota.

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.

6.3.1. Central de relacionamento

Os diversos pontos de contato com os clientes disponibilizados pelo Sesc em Minas ainda não estão todos integrados, assim não há uma visão única e completa da operação de relacionamento com os clientes. Estão sendo realizados estudos para avaliação das necessidades e impactos para implantação de estratégia omnichannel que vai permitir gerenciar todas as informações estatísticas dos atendimentos em nível regional.

Assim, por falta de ferramenta adequada para mensuração que assegure a assertividade dos dados, não foi contabilizado o número de interações por meio das redes sociais Instagram e Facebook, tampouco dos atendimentos que são realizados por telefone e e-mail fora do contact center.

Nas centrais de relacionamento presencial, o número de atendimento é mensurado por meio dos agendamentos realizados para solicitação/renovação do cartão de clientes e senhas emitidas para os demais atendimentos. A partir das ferramentas de gestão disponíveis, apurou-se os números de atendimentos por canal, apresentados a seguir:

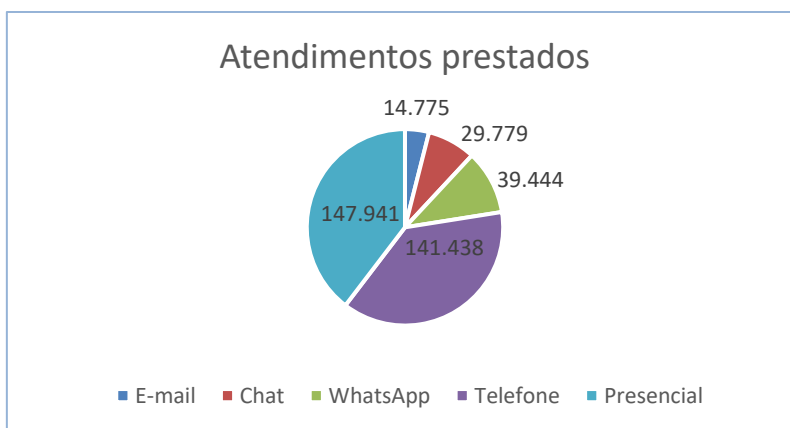


Figura 3 – Atendimentos prestados
Fonte: Gerência Comercial

6.3.2. Habilitações

Conforme Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc, são categorizados em Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus dependentes e Público em Geral. Em 2020, a validade do cartão dos clientes habilitados em 2019, foi alterada para 02 (dois) anos, com prorrogação automática da validade dos cartões vencidos a partir de março.

Para 2020 foram previstas 213.534 habilitações e no cenário atípico enfrentando em função da pandemia do novo coronavírus e suspensão das atividades, o percentual de execução foi de 43% da meta estipulada, o que corresponde a 90.994 habilitações efetivadas.

6.3.3. Avaliação dos produtos e serviços pelos clientes

O Sesc em Minas em 2020 ainda 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.

- **Centrais de relacionamento**

A rede de centrais de relacionamento presentes nas unidades operativas dispõe de um dispositivo para avaliação do atendimento prestado in loco com score “ruim”, “regular”, “bom” ou “ótimo”. Em 2020, foram colhidas 69.698 opiniões com 98,84% de avaliação com conceito “ótimo”.

- **Contact center**

Os clientes atendidos por chat, WhatsApp e telefone prestados por meio do contact center são convidados a avaliar o atendimento recebido com nota entre “1” e “5” para o atendimento recebido, sendo “5” a avaliação mais positiva.

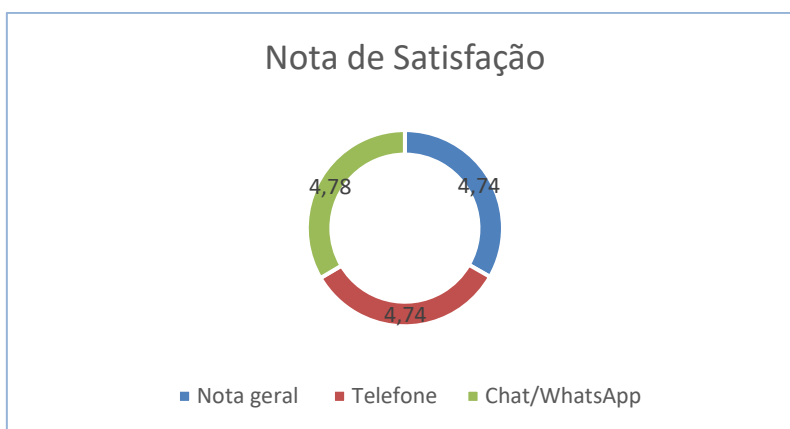


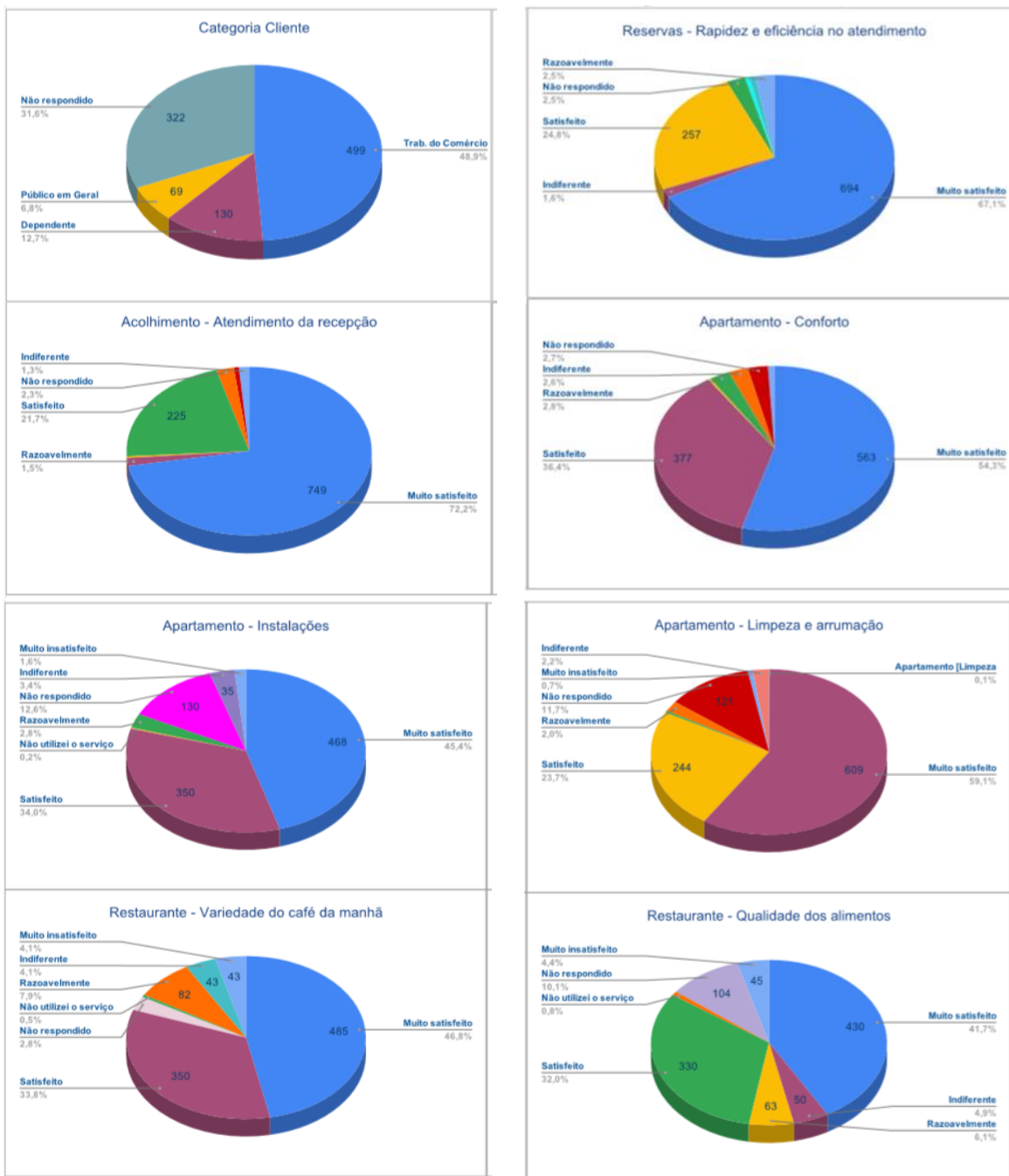
Figura 4 – Nota de satisfação
Fonte: Gerência Comercial

- **Rede de Hospedagem**

Para medir a satisfação dos clientes que se hospedaram nas 06 unidades administradas pelo Departamento Regional de Minas Gerais e traçar estratégias para fidelização dos clientes bem como aumento dos índices de ocupação, é disponibilizado o formulário abaixo nas acomodações.

Resultados:

Em função da pandemia do novo coronavírus e para evitar a possível proliferação por meio da manipulação de papel, a pesquisa foi aplicada somente entre os meses de janeiro e março/2020 com os seguintes resultados.



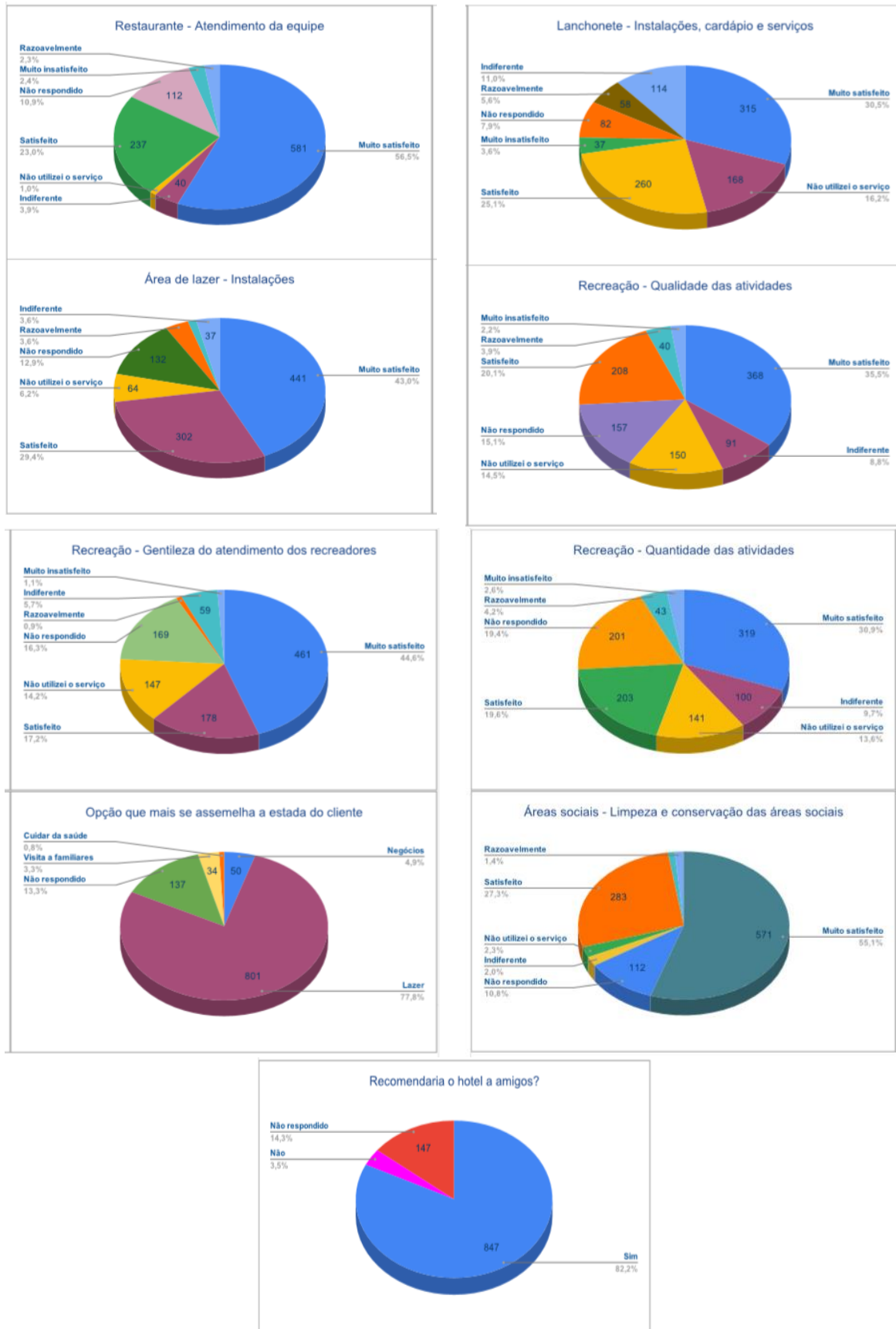


Figura 5 – Resultado da pesquisa aplicada nos hotéis do Sesc Minas
Fonte: Gerência Comercial

- **Turismo Social**

A fim de permitir que um número maior de pessoas possa viajar com qualidade e preços acessíveis, o Sesc investe no turismo social oferecendo roteiros diversificados que visam proporcionar momentos de lazer e conhecimento aos participantes que são acompanhados por guias turísticos.

Como instrumento de coleta para medir a satisfação dos clientes que viajaram com o Sesc em excursão e traçar estratégias de atuação a partir das oportunidades de melhoria identificadas, o formulário abaixo é entregue ao final de cada roteiro.

Resultados

Em função da pandemia do novo coronavírus, as pesquisas foram realizadas no período de janeiro a março em formulário físico entregue ao final dos roteiros e foram retomadas por formulário eletrônico em outubro para evitar a proliferação do vírus, porém com menor adesão de respostas. Das avaliações respondidas, obteve-se s seguintes resultados:



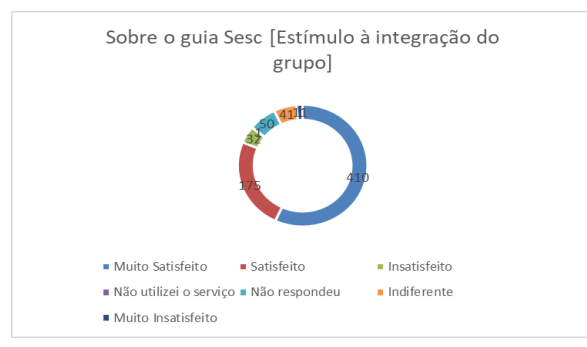
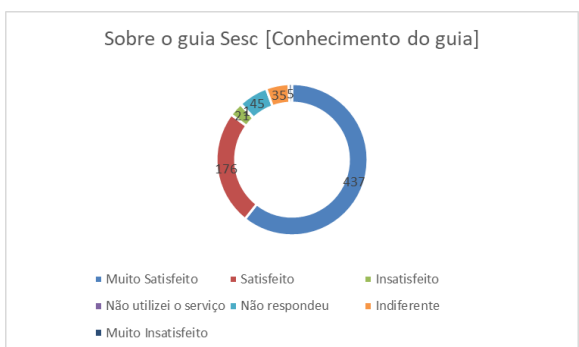
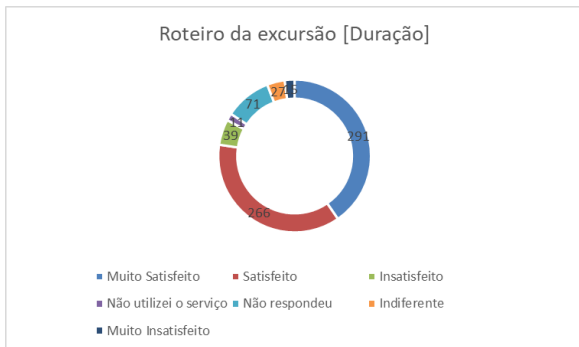
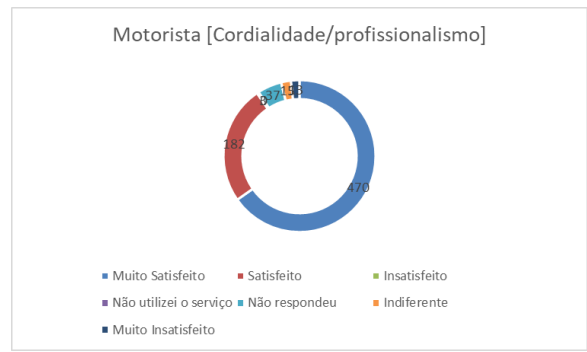
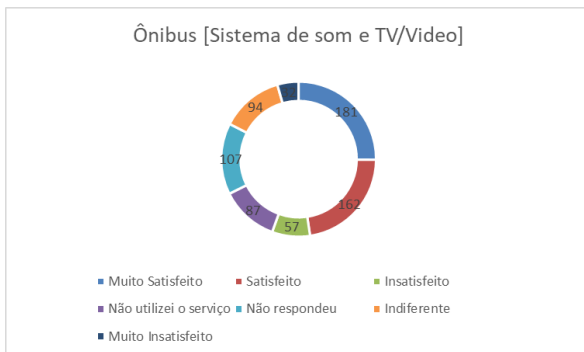
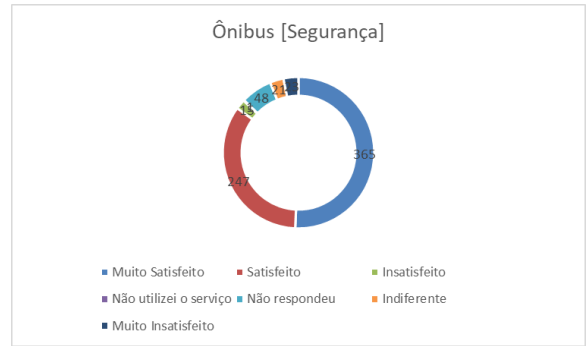
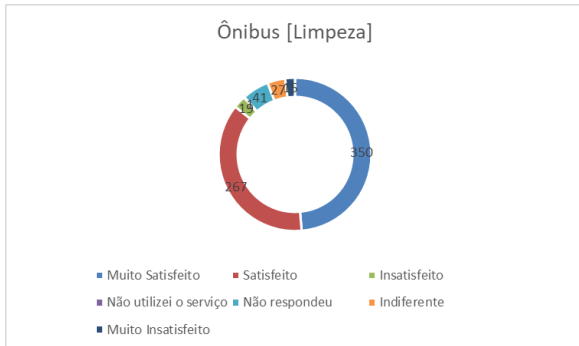
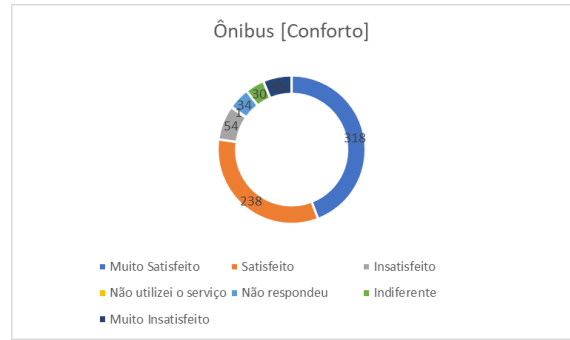
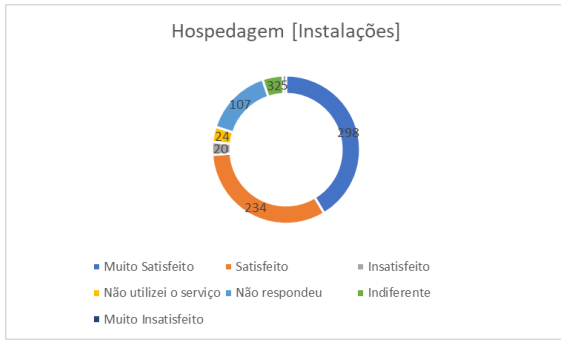




Figura 6 – Resultado da pesquisa em Turismo Social
Fonte: Gerência Comercial

6.4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic) é o canal do Sesc em Minas Gerais que possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação produzida pela Instituição.

O canal atende aos requisitos da Lei de Acesso à Informações (LAI) – Lei 12.527/2011, em cumprimento ao Decreto 9.781/2019. No ano de 2020, o canal E-Sic do Sesc em Minas Gerais recebeu 1 (uma) solicitação de acesso à informação, que foi devidamente tratada e encerrada.

6.5. Canais de informação e diálogo com a sociedade

Em 2020, os canais digitais tiveram papel ainda mais fundamental no relacionamento do Sesc em Minas com a sociedade. Por causa das mudanças nos hábitos de convivência, em função da pandemia da Covid-19, tornaram-se um dos principais meios de diálogo e de apoio para a continuidade dos serviços oferecidos.



Além das mídias sociais e do site, o uso do E-mail Marketing foi fundamental para o relacionamento com o público e divulgação de informações. Com uma base de 380 mil contatos, a mídia atingiu alta taxa de abertura de mensagens (pessoas que clicam para visualizar o e-mail), 4% maior do que a média de mercado.

6.6.Site

Com mais de 740 mil visitas em 2020, o site oficial é um dos principais canais de relacionamento e de informações para a sociedade. A maior parte dos acessos ao site parte de pesquisas no Google, seguido pelo tráfego direto (WhatsApp e digitação direta no site), referral (sites de terceiros que têm links direcionados para o site do Sesc em Minas), redes sociais e e-mail. Em termos de usos e comportamento, 62% dos acessos são realizados em dispositivos mobile e 38% são acessos desktop. Tudo isso reforça a necessidade de adaptação do site do Sesc em Minas aos acessos via dispositivos mobile.

Durante o ano, foram criadas iniciativas específicas para atender o público na pandemia. Com isso, o portal ganhou mais um reforço: o hot site pormaisencontrosdeverdade.sescmg.com.br. Nele, foram disponibilizados os protocolos e serviços disponíveis em cada uma das unidades do Sesc em Minas.

O hot site fechou 2020 com 34.228 usuários únicos. Em média, cada usuário visitou o site oito vezes ao longo do ano, sendo que a maior parte dos acessos partiu do tráfego direto (site e WhatsApp), seguido pelo e-mail e redes sociais. Em termos de usos e comportamento, 75% dos acessos foram realizados no desktop e 25% em dispositivos mobile.

6.6.1. Mídias Sociais

Destaque para o canal do YouTube, com crescimento de mais de 1000%, alcançando 11.800 inscritos e 237.910 visualizações de vídeos, durante todo o ano. O canal foi responsável pela transmissão de lives com diversos artistas, além de cursos e programas oferecidos pelo Sesc em Minas.

Com a adesão do público ao canal do YouTube, foi observado o potencial de criação de um canal exclusivo para associados, em que eles pudessem ter acesso a conteúdo e programação exclusivos, oferecidos pelas diversas áreas e unidades do Sesc em Minas. Intitulado SescFlix, o canal foi lançado em setembro de 2020 e já conta com mais de 5 mil visualizações e 152 inscritos.

O maior canal do Sesc em Minas é a fanpage do Facebook, que conta com mais de 312 mil seguidores. Nela, são divulgados diversos conteúdos que levam temas relevantes ao público em geral e informações sobre os serviços oferecidos pela instituição em todo o estado. O canal também é uma fonte de relacionamento com a sociedade, já que muitas pessoas entram em contato, por meio dele, para tirar dúvidas.

O Sesc Palladium também conta com sua página no Facebook, na qual é divulgada toda a programação da Unidade. A fanpage do Sesc Palladium conta com mais de 88 mil seguidores e é um dos principais canais de divulgação de eventos.

No Instagram, o Sesc em Minas está presente com sete perfis: Sesc em Minas (58.881 seguidores); Sesc Palladium (7.436 seguidores); Sesc Leste de Minas (2.192 seguidores); Sesc Norte de Minas (4.157 seguidores); Sesc Região Central (5.215 seguidores); Sesc Sul de Minas (2.652 seguidores)



e Sesc Triângulo Mineiro (2.776 seguidores). Em 2020, o perfil oficial teve crescimento de 22%. Já o perfil do Sesc Palladium, que foi criado em janeiro de 2020, fechou o ano com mais de 7 mil seguidores.

O Sesc em Minas também está no LinkedIn, canal que posiciona a instituição como marca empregadora, e que é utilizado para prospecção de talentos e relacionamento com outras empresas. Na página, são trabalhados conteúdos institucionais. O perfil foi reconhecido pelo próprio LinkedIn como um dos destaques do ano de 2020, já que, mesmo em período de pandemia, o número de seguidores saltou de 18 mil para mais de 38 mil, um crescimento de 211%.

6.6.2. Portal da transparência

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

<http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia>.

As informações podem ser acessadas a qualquer momento por qualquer cidadão, e são atualizadas periodicamente conforme prazos estabelecidos em lei.

No Portal de 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.

Além do Portal de Transparência, o Sesc em Minas Gerais contou em 2020 com o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic), que é o canal onde são realizados os pedidos por qualquer pessoa, física ou jurídica, de acesso à informação produzida pela Instituição.

7. Contribuição para a Inovação e o Aperfeiçoamento de práticas sociais

7.1. Participação em Organismos Multilaterais e Instancias de Representação

Quadro 2 – Participação em Organismos Multilaterais e Instancias de Representação

ID	REPRESENTAÇÃO	PROGRAMA / EIXO TEMÁTICO	OBJETIVO	INSTITUIÇÃO	ABRANGÊNCIA	ENDEREÇO ELETRÔNICO
1	Conselho Estadual de Turismo	Turismo	O Conselho Estadual de Turismo de Minas Gerais – CET/MG é um colegiado de caráter consultivo, propositivo, deliberativo e órgão superior de assessoramento e integração da Secretaria de Estado de Turismo, que tem por finalidade propor ações e oferecer subsídios para a formulação da Política Estadual de Turismo e apoiar sua execução, com vistas a sua consolidação e continuidade.	Secretaria de Estado de Turismo	Estadual	http://www.turismo.mg.gov.br/institucional/composicao-dos-conselhos-estaduais
2	Comissão Estratégica Lei Aldir Blanc	Cultura	A Comissão estabelece diretrizes gerais, estratégias e prioridades para operacionalizar e aplicar a Lei Aldir Blanc em Minas Gerais. Entre as atribuições estão: contribuir e deliberar sobre o Plano de Aplicação de Recursos a ser inscrito na plataforma Mais Brasil; contribuir no suporte e orientação aos municípios para a correta execução da Lei Federal 14.017/2020; contribuir na articulação de todos os parceiros institucionais para garantir a correta e eficaz aplicação dos recursos para o período da emergência cultural.	Secretaria de Estado de Cultura	Estadual	http://www.secult.mg.gov.br/leialdirblanc

ID	REPRESENTAÇÃO	PROGRAMA / EIXO TEMÁTICO	OBJETIVO	INSTITUIÇÃO	ABRANGÊNCIA	ENDEREÇO ELETRÔNICO
3	Comissão Intersetorial de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (CISTT-BH)	Saúde	A Comissão Intersetorial de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora tem o propósito de assessorar os conselhos de saúde na temática de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, com instalação obrigatória e indispensável nos conselhos de saúde. Ela objetiva articular políticas e programas de interesse para a Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, cuja execução envolva ou não áreas compreendidas no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.	Conselho Municipal de Saúde de Minas Gerais	Municipal	http://ces.saude.mg.gov.br/
4	Sindicato das Entidades de Assistência Social, de Orientação e Formação Profissional no Estado de Minas Gerais (SENASOFP-MG)		Sindicato representa os interesses patronais das entidades.	SENASOFP-MG	Estadual	-
5	Conselho de Patrocinadoras - SUPREV		O Conselho de Patrocinadoras é o órgão de assessoramento da SUPREV composto por tantos membros quantos forem as Patrocinadoras, sendo que cada uma dessas somente poderá indicar um membro efetivo e um suplente para compor o Conselho.	SUPREV - Fundação Multipatrocinada de Suplementação Previdenciária	Federal	http://suprev.com.br/
6	Conselho Curador Fundação Clóvis Salgado	Cultura	O Conselho Curador é uma unidade colegiada da estrutura orgânica da Fundação Clóvis Salgado, criada para aprimorar o processo de elaboração e aplicação das políticas públicas da Instituição.	Fundação Clóvis Salgado	Estadual	http://fcs.mg.gov.br/institucional/conselho-curador/

ID	REPRESENTAÇÃO	PROGRAMA / EIXO TEMÁTICO	OBJETIVO	INSTITUIÇÃO	ABRANGÊNCIA	ENDEREÇO ELETRÔNICO
7	Conselho Municipal de Turismo	Turismo	Órgão superior de assessoramento que tem por finalidade propor diretrizes, oferecer subsídios e contribuir para a formulação da Política Municipal de Turismo, bem como acompanhar sua implementação, com vistas ao desenvolvimento do turismo no município, em todas as suas modalidades.	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	Municipal	http://portalbelhorizonte.com.br/trade/equipamentos-e-servicos/orgao-oficial/conselho-municipal-de-turismo-comtur

Fonte: Secretariado da Diretoria Regional

7.2.Principais participações em eventos externos

Quadro 3 – Principais participações em eventos externos

Nome do evento	Descrição do evento
Minas Testing Conference	Realizado virtualmente em 2020, o Minas Testing é um evento com foco em qualidade de software.
Workshop FECITUR	Workshop Turismo Seguro: boas práticas na hotelaria, avisando a promoção de um ambiente de aprendizado e colaboração retomada das atividades no Estado e combate responsável a Pandemia de Covid-19.
Conexão Empresarial	Seminário empresarial com intuito de agregar conhecimento, oportunidades, inovação, negócios e vida humana em nova realidade de pandemia
IV Fórum Políticas Culturais em Debate	O IV Fórum Políticas Culturais em Debate tem como objetivo fomentar a cultura criativa, possibilitando encontro de vários profissionais do campo que proporcionam análises, experiências e proposições para o mercado cultural, considerando tanto os aspectos econômicos (como fomento, geração de riqueza, perfis de acesso e consumo cultural) quanto criativos (formatos, temáticas).
Capacita Turismo	Workshop com objetivo de educar, capacitar e criar relacionamento com empresas, profissionais e destinos turísticos mineiros.
Parceria com Senac Minas com evento virtual Primórdios da Cozinha Mineira	Live Primórdios da Cozinha Mineira Digital – 300 anos à mesa, cujo objetivo foi mostrar a difusão dos resultados ligados ao Programa da Cozinha Mineira.
Seminário de Gestão e Liderança	Com o objetivo em apoiar e ajudar as vítimas das fortes chuvas do início do ano em BH, foi planejado a realização do Seminário de Gestão e Liderança que visava arrecadar donativos para auxiliar as pessoas e famílias atingidas por tais acontecimentos.

Fonte: Gerência de Eventos

8. Alinhamento e Estratégia para o Desenvolvimento Regional

8.1. Plano Estratégico local e seu desdobramento entre as Unidades Operacionais (ou Plano Estratégico do Sesc)

A construção do plano estratégico 2020 foi embasada nas normas e diretrizes do Sesc e no diagnóstico situacional elaborado pelo regional, considerando o seu contexto de atuação e os direcionamentos conforme o cenário político, econômico e social. Todo o processo de implementação do Planejamento Estratégico Sesc Minas foi baseado nos seguintes pilares: engajamento das áreas, foco no cliente do Sesc, priorização de projetos e visão de futuro.

O Planejamento Estratégico do Sesc Minas, foi elaborado em 2019, coordenado pela Gerência de Planejamento, envolvendo todas as áreas do Sesc: áreas meio, técnicas e fim, sempre em consonância com as diretrizes do Departamento Nacional (Diretrizes do Quinquênio 2016-2020 e Plano Estratégico 2017-2020) e considerando também as especificidades locais e as diretrizes regionais.

As atividades do Plano Estratégico e do Programa de Trabalho se iniciaram em julho/19 e se estenderão até o mês de novembro, foram realizadas: Visitas e reuniões de Diagnósticos geral e técnicos, oficinas de formulação estratégicas, workshops, reunião com lideranças e validações com a Diretoria, que culminaram em um Encontro de Planejamento do Sesc Minas, para a apresentação do Plano aos líderes e posterior apresentação as equipes.

A partir dos diagnósticos internos, todas as áreas participaram de oficinas de formulação estratégica a fim de elaborar a sua análise Swot e a partir dela relacionar os objetivos do seu setor, com isso foi possível desdobrar os planos táticos em toda a instituição.

Para a construção do Plano, utilizamos a ferramenta de Gestão BSC- Balanced Score Card. Para o Sesc Minas, as perspectivas foram usadas conforme abaixo: financeira, clientes, processos e aprendizado e crescimento, onde: a perspectiva de aprendizado e crescimento foi desenvolvida e pensada com a equipe de Recursos Humanos, a clientes pela Gerência Comercial e Gerência de Comunicação, a financeira pela Diretoria Financeira e o grande diferencial: a perspectiva de processos que foi dividida em três frentes de atuação contemplando as áreas meio, técnica e regionais.

O ano de 2020 representou os esforços do Sesc em Minas em estruturar uma nova metodologia para construção do plano estratégico, mobilizando equipes internas e acionando o Departamento Nacional para validar as estratégias.

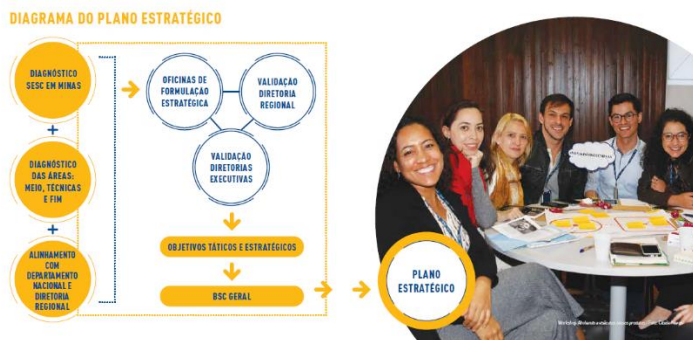


Figura 7 – Diagrama do Plano Estratégico
 Fonte: Gerência de Planejamento

Em que pese os impactos da crise do COVID-19 no planejamento estratégico, onde foi necessário ao Sesc Minas organizar, analisar e priorizar algumas ações previstas, compreendemos que ajustes são necessários e passíveis de acontecer em qualquer situação, mas a metodologia que construímos, seguirá direcionando os esforços organizacionais em prol dos melhores resultados.



Figura 8 – Divisão do Mapa Estratégico
 Fonte: Gerência de Planejamento

O planejamento estratégico do Sesc em Minas 2020, teve como resultado: a matriz swot de cada área e do Sesc em Minas; o BSC com os objetivos estratégicos do Sesc e uma base de objetivos das áreas técnicas, meio e fim, que serão pilares para o desenvolvimento de uma visão estratégica e participativa.

8.2. Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação do Plano

Para a formulação e desdobramento das estratégias, foi utilizada uma metodologia, como dito anteriormente, baseada no Balanced Scorecard (BSC), com uma versão adaptada para o Sesc e com foco nas Diretrizes Estratégicas definidas por este Regional (Governança Corporativa, Clientes e Produtividade).

Quadro 4 – 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 e com desdobramento nas áreas meio (administrativas e técnicas) e áreas fim (unidades) Sensibilização das áreas no processo de construção do plano, por meio de visitas, entrevistas e elaboração de diagnósticos situacionais. Cruzamento das diretrizes dos programas com as demais áreas alinhando a missão e visão das áreas e da instituição Construção coletiva dos objetivos estratégicos das áreas meio, fim e técnicas.	Criada a metodologia, buscar cada vez mais contemplar as necessidades das áreas do Sesc e atuar de forma colaborativa com todas, no processo de planejamento.
Implementação	Apresentação para a Diretoria e para gestores técnicos no encontro de planejamento, e posterior publicação como documento institucional :Plano Estratégico da empresa.	Criar mecanismo de divulgação abrangente do Plano Estratégico do Sesc para as equipes de ponta. Otimizar o uso pela instituição das ferramentas de gestão estratégica.
Avaliação	Avaliação dos indicadores estratégicos com as suas consequentes metas, através do sistema de gestão da estratégia - Performance. Além das avaliações periódicas do resultado, através de alinhamentos c/ a diretoria.	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 2021 levando em conta os novos cenários	Envolver todas as áreas, principalmente as unidades, que estão na ponta do processo.


Fonte: Gerência de Planejamento


A partir dessa construção do Plano Estratégico do Sesc em Minas e apresentação a todas as equipes, o monitoramento se deu através da avaliação e medição do desempenho institucional onde cada Perspectiva, bem como os objetivos estratégicos previstos, tiveram seu desempenho acompanhado através de um indicador estratégico

O Regional pretende revisar seu planejamento estratégico anualmente após o início de implantação, realinhando a matriz SWOT e todos os demais elementos que compõem o documento, de acordo com os desafios e oportunidades levantados.

8.3. Resultados e Indicadores

8.3.1. Objetivo Estratégico: Promover a assertividade no Planejamento Orçamentário

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de execução Orçamentária	(Receitas realizado/Despesas orçado) x 100	95,00%	79,00%		90,00%

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de participação de receita de serviços.	Receita de serviços/Despesas Correntes x 100	até 25%	8,73%		até 25%

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise:


Percentual de execução Orçamentária

O cenário incerto do começo do ano, acabou confirmando as tendências de que os indicadores permaneceriam com desvios, visto que ainda estamos em isolamento social e a maior parte das atividades permanecem paralisadas ou com atendimento parcial. Sendo assim a execução orçamentária foi diretamente afetada, apresentando um desvio de -17%.

Percentual de participação de receita de serviços

O indicador que acompanha a manutenção da Receita de Serviços como acessória, medindo o quanto o regional subsidia seus serviços, especial a clientela prioritária, terminou dentro da faixa desejada de até 25%, no entanto, é fato que com a suspensão das atividades, em grande parte de 2020, e funcionamento parcial de algumas atividades, houve uma queda abrupta da receita de serviços.

8.3.2 Objetivo Estratégico: Garantir equilíbrio econômico e financeiro para o desenvolvimento da instituição

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Índice de comprometimento da receita corrente	Total das Despesas Correntes/Total das Receitas Correntes	0,8 a 1,0	0,81		0,8 a 1,0

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance


iii. Análise

Índice de comprometimento das receitas correntes

Este indicador avalia o crescimento equilibrado e sustentabilidade. Seu resultado em 2020 foi favorável, ficando dentro da faixa ideal de 0,8 a 1,0, apesar de alguns períodos no ano, ter apresentado desvios em relação a meta pela queda na receita compulsória e de serviços pelo isolamento social e a paralização da maior parte das atividades, ambos devido à pandemia do Covid-19.

Cabe ressaltar também, que houve queda na geração de receitas de serviços, mas em relação as despesas, a queda não seguiram as mesmas proporções, pois a manutenção dos serviços, estruturas e pessoal continua a acontecer, mesmo com as atividades paralisadas.

8.3.3 Atuar comercialmente focando nas empresas contribuintes com produtos geradores de receita

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	Meta
Percentual de execução da Receita de Serviços	(Total da receita de serviços realizada no período / Total previsto para a receita de serviços no período) x 100	100,00%	94,63%		n/s aplica

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance


iii. Análise


Percentual de execução da Receita de Serviços


O indicador iniciou favorável e com tendência a manutenção do resultado, visto que em fevereiro várias atividades seriam iniciadas. A partir de março com o início do cenário de pandemia as atividades do Sesc em Minas foram suspensas e o cenário era de unidades operacionais e administrativas fechadas, até então, por tempo indeterminado.

No segundo semestre com a retomada de algumas atividades presenciais e o bom desempenho dos serviços de saúde, os resultados demonstraram recuperação, sendo as ações do programa saúde a principal responsável pela melhoria dos resultados de receita de serviços.

8.3.4. Objetivo Estratégico: Gerar experiência positiva para os clientes, atendendo prioritariamente o público-alvo.

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
% de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Sesc	(nº inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações*/ nº total de inscrições nas ações) x100	51,00%	39,17%		48,00%

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	Meta
Percentual de satisfação da clientela	Resultado da Pesquisa	80,00%	99,28%		70,00%

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	Meta
Percentual de revalidação de habilitação	(Total de Habilitações revalidadas no ano/ Total de habilitações no ano anterior)X100	50,00%	19,11%		n/s aplica

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise


Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Sesc


O cenário de pandemia é fator preponderante para o não atingimento da meta proposta pois as unidades, bem como, atividades e serviços no Sesc em Minas, estavam suspensos. O processo de retomada das atividades nas unidades de forma gradativa contribuiu para a melhora dos resultados, mas não foi suficiente para reverter o resultado, apresentando o indicador um desvio de -23%.


Percentual de satisfação da clientela

Em decorrência do cenário de pandemia, a validade dos cartões dos clientes da categoria de Trabalhador do Comércio de bens Serviços e Turismo foi alterada para 2 anos. Para não impactar negativamente os clientes, esta ação foi retroativa contemplando os clientes habilitados a partir de 2019. Assim, com a prorrogação automática da validade, o universo de cartões a serem renovados reduziu significativamente, restando apenas o universo de público em geral.

8.3.5. Objetivo Estratégico: Fortalecer a imagem e a reputação do Sesc como instituição privada de relevância social

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de execução do elemento de publicidade, mídia e propaganda	(Despesa realizada no elemento Serviço de publicidade, mídia e propaganda/Despesa realizada no Elemento Serviço de publicidade, mídia e propaganda) x 100	70,00%	100,00%		n/s aplica

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de exposições espontâneas positivas na mídia	(Exposições espontâneas positivas na mídia impressa /Total de exposições espontâneas mídia impressa) x 100	70,00%	100,00%		n/s aplica

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de investimento em comunicação	(Despesas na Atividade 901/Receitas Correntes) x 100	3,68	2,71		4,0%

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise

Percentual de execução do elemento de publicidade, mídia e propaganda

Além de problemas decorrentes de atrasos em contratações, neste período houve também uma grande diminuição no número de ações de divulgação executadas em função do cancelamento de atividades por decorrência da evolução da pandemia do Corona vírus que paralisou todo mercado dificultando a utilização do valor orçado para os meses, que acabou sendo ajustado após o retificativo.


Percentual de exposições espontâneas positivas na mídia

A exposição do Sesc em Minas na imprensa foi positiva em 2020, as inserções negativas geradas por fechamento de unidades, paralização de atividades e suspensão de investimentos foram minimizadas pela ação do Sesc em várias frentes, inclusive nas ações de enfrentamento a COVID-19.

Percentual de investimento em comunicação

Acreditava-se que, com o cenário da pandemia se estabilizando e a medida que houvesse a abertura de mercado, os investimentos se equilibrassem, no entanto com a abertura dos serviços de forma parcial, e as recomendações para evitar eventos com aglomerações, os calendários tiveram as datas revistas e eventos foram prorrogados para 2021.

8.3.6. Objetivo Estratégico: Padronizar e automatizar os processos internos

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de implantação do sistema integrado (1º etapa - mapeamento de processos e seleção do ERP)	(Atividades realizadas/Atividades previstas) x100	85,00%	100,00%		n/s aplica


Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise

Percentual de implantação do sistema integrado (1º etapa - mapeamento de processos e seleção do ERP)

Todas as atividades previstas foram realizadas de acordo com as fases do projeto: Levantar módulos previstos no ERP, analisar o mercado de consultoria em processos e aderência para ERP, receber propostas para análise de mercado, alinhar propostas com fornecedores, Elaborar Termo de Referência. Abrir RCMS, Verificar Verba Orçamentária, Abrir Pasta Processo para processo de aquisição, Enviar pasta processo para Suprimentos; Solicitar proposta oficial e documentação para fornecedores; Validar propostas recebidas pela área de Suprimentos; Aprovar RCMS; Negociar com fornecedor vencedor a melhor proposta; Alinhar resultado da negociação com DR; Elaboração do Contrato, Redesenho dos processos; Suprimentos, Financeiro, Contabilidade /Fiscal, Administrativo, Comercial e recursos Humanos, Mapeamento dos GAPS, Elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão – POP, Seleção e qualificação dos players, Definição dos requisitos de software e a entrega da versão do documento "Termo de Referência para o processo de aquisição do ERP".

8.3.6.1. Objetivo Estratégico: Aprimorar os processos e ações de comunicação Interna e externa

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de cumprimento das ações de comunicação interna planejadas.	(N° de ações de comunicação interna realizadas/ total de ações de comunicação interna previstas)	100,00%	99,98%		n/s aplica

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance


iii. Análise

Percentual de cumprimento das ações de comunicação interna planejadas.

O indicador contempla o acompanhamento dos boletins de comunicação interna do Sesc em Minas. A partir de março começaram as comunicações dirigidas para gestores sobre a paralisação as atividades do Sesc e para os empregados, sinalizando as medidas que estavam sendo tomadas pela instituição para favorecer o isolamento social.

Apesar de a tendência anterior não ter previsto o cenário da pandemia e a necessidade de um volume maior de envios e comunicações para os empregados, foi possível cumprir o planejado. E assim, a tendência do indicador se manteve favorável com atingimento da meta prevista para o ano.

8.3.6.2. Objetivo Estratégico: Aprimorar o modelo de gestão, governança e atuação das áreas

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de cumprimento dos objetivos táticos das áreas	(Objetivos táticos realizadas / Objetivos táticos previstas e escolhidos) x 100	70,00%	-		n/s aplica


Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance


iii. Análise:

Percentual de cumprimento dos objetivos táticos das áreas

O cenário de pandemia, obrigou o Sesc Minas a definir algumas prioridades, embora seja um cenário dinâmico, houve a necessidade de manter ações de distanciamento social e a paralisação de algumas atividades. O acompanhamento dos planos táticos, ficou comprometido, optando a Diretoria, pelo acompanhamento sistemático apenas do nível estratégico.

8.3.6.3. Objetivo Estratégico: Promover o desenvolvimento das lideranças

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de conclusão do projeto PDL	$((\text{Atividades realizadas} / \text{Atividades previstas}) \times 100)$	100%	100%		n/s aplica

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Acompanhamento funcional	$(\text{Acompanhamento realizado} / \text{Admitidos no período}) \times 100$	95%	82,56%		n/s aplica

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise


Percentual de conclusão do projeto PDL

O indicador ficou com o resultado dentro da meta. Iniciamos o projeto em 2019. Em 2020 demos continuidade de forma presencial e dentro do cronograma estabelecido. Devido à pandemia, algumas aulas foram iniciadas um pouco mais tarde, mas rapidamente retomamos o cronograma. Conseguimos passar os encontros presenciais para encontros virtuais, já que nem os colaboradores e nem a instituição de ensino estavam trabalhando presencialmente. Foi uma alternativa que deu muito certo e conseguimos concluir o projeto no prazo e com a mesma qualidade.

Acompanhamento funcional

Os líderes foram orientados a realizar o acompanhamento funcional o quanto antes para que fosse reduzida a quantidade de acompanhamentos não realizados. Porém, devido a pandemia, houve prejuízo no resultado de alguns meses, devido a paralisação das atividades, suspensões de contrato de trabalho, reduções de carga horária e os empregados estarem em isolamento social, em grande parte do ano.

8.3.6.4. Objetivo Estratégico: Disseminar e consolidar a cultura da política de remuneração e reconhecimento

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de conclusão do projeto Alicerce 2ª Etapa	((Atividades realizadas / Atividades previstas) X 100	100%	100%		n/s aplica


Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise:

Percentual de conclusão do projeto Alicerce 2ª Etapa

Para a segunda etapa do projeto Alicerce estava previsto a consolidação da Política de Cargos e Salários bem como a sua divulgação, etapas essas que foram concluídas em 2020.

8.3.6.5. Objetivo Estratégico: Implementar a Gestão por Competência

indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de conclusão do projeto de gestão de competências	(Volume de acompanhamento realizados / Volume de Admitidos*) X 100	100%	100%		n/s aplica


Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise:

Percentual de conclusão do projeto de gestão de competências

O projeto teve início em dezembro de 2019 e correu dentro do esperado. Devido ao cenário de pandemia mundial, as reuniões das atividades, que se iniciaram de forma presencial, passaram a ser realizadas à distância. Dessa forma conseguimos dar continuidade ao projeto e bater a meta estabelecida, concluindo 100% do projeto em outubro de 2020.

8.3.6.6. Objetivo Estratégico: Potencializar soluções de tecnologia da Informação e Comunicação

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de recursos financeiros investidos em tecnologia da informação e comunicação	Total de recursos financeiros na atividade 6.4/Receitas Correntes x 100	1,90%	2,63%		1,90%

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance


iii. Análise:


Percentual de recursos financeiros investidos em tecnologia da informação e comunicação


No início do ano o indicador der Recursos financeiros investidos em tecnologia e segurança da informação e comunicação se manteve acima da meta prevista pelo Departamento Nacional. O Regional tinha em seu planejamento investir em projetos de tecnologia e segurança da Informação, e devido ao volume de projetos, unidades e parque tecnológico houve a necessidade e aprovação para realização de investimentos além da meta prevista.


No entanto a tendência do indicador no ano foi a Manutenção dos gastos referentes ao indicador acima da meta estipulada pelo Departamento Nacional. Devido o cenário de pandemia que comprometeu a receita corrente da instituição, a tendência desenhada foi de manter uma diferença considerável entre o realizado e o previsto, ainda assim o resultado do indicador se manteve favorável.

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

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Índice de Turnover	$(\text{admitidos} + \text{demitidos}) / 2$ Total de servidores no período X 100	11,0%	16,67%		11,00%

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional	$(\text{total de pessoas que participam das ações de desenvolvimento profissional} / \text{total de servidores})$	63,0%	170,73%		63%

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de investimento em desenvolvimento de pessoas	$((\text{despesas da atividade 908} / \text{receitas correntes}) \times 100)$	0,62%	0,52%		1,2%

Indicador	fórmula de cálculo	2020			2021
		meta	resultado	farol	meta
Percentual de investimento em infraestrutura realizados	$((\text{despesas de investimento} / \text{receitas totais}) \times 100)$	16,68%	11,36%		13,00%

Fonte: Sistema de Planejamento e Qualidade - Performance

iii. Análise



Índice de Turnover

Devido ao cenário de pandemia da COVID-19, tivemos o fechamento de algumas unidades do Sesc em Minas, paralização de alguns serviços e desligamentos, corroborando dessa forma com o resultado do índice de turnover em 5,67% acima da meta.

Percentual de pessoas que participaram de ações de desenvolvimento profissional

O indicador começou em janeiro ultrapassando a meta estipulada devido aos treinamentos obrigatórios do SESMT que foram realizados, já em fevereiro ficou um pouco abaixo da meta. Esse comportamento é natural para o início do ano, período no qual as áreas estão se planejando. Não foi realizado um levantamento das necessidades de treinamento pelo fato de o orçamento estar mais direcionado para os programas de lideranças iniciados em 2019. Nos meses de março a agosto, o número de pessoas treinadas caiu significativamente devido à pandemia.

Em alguns períodos as admissões foram paralisadas, não entrando novos colaboradores. Alguns treinamentos previstos seguiram sendo realizados a distância (on-line).

A partir de setembro, com treinamentos como Gestão por Competências, além do lançamento da plataforma de treinamento à distância, Universidade SESC, com trilha de treinamento “Excelência no Atendimento” e treinamento de integração para todos os colaboradores e finalizando com a e a semana da SIPAT 2020, realizada online, devido à pandemia e para todos os empregados, foi possível reverter o cenário do meio 1º semestre e terminar o ano com o indicador acima da meta prevista.

Percentual de investimentos em desenvolvimento de pessoas

Em janeiro o indicador ficou dentro do esperado. São poucas ações de treinamento no começo do ano, por ser um período de férias de grande parte dos colaboradores e pelo próprio planejamento das áreas para o período. Houve o dispêndio financeiro para pagamento de turmas do Programa de Desenvolvimento de Lideranças, mas devido à pandemia, diversos treinamentos foram suspensos e com isso os custos também caíram. No entanto a partir do 2º semestre com os investimentos de recursos em ações como: Programas da Universidade Sesc, das trilhas de Aprendizagem e outros treinamentos *online*, mesmo não sendo possível reverter o desempenho do começo do ano, o indicador conseguiu um melhor resultado, ficando apenas 0,10 p.p abaixo do esperado.

Percentual de investimento realizado em infraestrutura



Em 2020 o Sesc Minas alcançou 11,36% no índice de investimento em infraestrutura, que acompanha o desenvolvimento no regional da ampliação ou manutenção dos espaços físicos para o desenvolvimento das ações, com qualidade e atendendo as legislações vigentes.

A meta prevista era de um investimento de 16,68% de investimentos na atividade em relação a receita total do Sesc Minas, o valor refere-se as despesas de capital.

Mesmo apresentando um desvio de -32% em relação a meta prevista, o indicador apresentou um desempenho de 68% em relação a meta, esses desvios foram causados em parte por atraso em obras, como a reforma da sede/Tupinambás e do Sesc Venda, além de lançamentos e atividades que previam a compra de equipamentos, mas tiveram suas atividades suspensas, em virtude da pandemia pelo Covid-19.

O cancelamento da reforma e compra de equipamentos para os caminhões: caminhão de saúde MEDSESC Oftalmologia, Caminhão Palco e biblioteca volante e da entrega do Caminhão da Saúde da Mulher 3, também impactaram no resultado. Além da compra de 07 vans que estavam previstas para 2020, mas que foram reprogramadas para 2021.

No entanto, mesmo frente a esse cenário, deve se destacar que o bom resultado do indicador, se comparado a meta nacional que é de 9,5%, pois demonstra a busca do Sesc em Minas na modernização de suas estruturas.

9. Programação anual de Trabalho

9.1. Processo de Programação Anual

No ano de 2020, a construção da Programação Anual teve início com a aplicação de uma pesquisa avaliativa sobre o planejamento anterior e a realização de reuniões intersetoriais e criação de grupos de trabalhos com representantes das principais áreas envolvidas no processo.

O resultado foi a construção do macroprocesso do planejamento e a formulação de ferramentas metodológicas, incorporando também práticas do mercado para nos nortear na estruturação de nosso plano estratégico e operacional. Cabe destacar que a maior integração das áreas, obtidas com o novo processo do planejamento, permitiu que realizássemos um diagnóstico mais substancial do ponto de vista estratégico.

A participação de integrantes das áreas fim, meio e técnicas, permitiu contribuições importantes e agregadoras por essas áreas, e que ajudaram na reestruturação de todo o processo de construção da Programação Anual.

Essa programação sintetizou o desejo do Sesc Minas de manter o aprimoramento de suas ações e o comprometimento com os seus resultados e atuação institucional.

9.2. Mecanismos de Acompanhamento da Programação

O acompanhamento e execução do Programa de Trabalho, acontece através dos Sistemas de Gestão da Produção – SGE (produção e projetos) e Sesc Business Intelligence – SBI (despesas e receitas).

Esses sistemas apoiam as decisões gerenciais e o cumprimento das metas previstas, pois permitem a operacionalização e acompanhamento do planejamento. Além disso, também foram realizados rituais de gestão entre as gerências e equipes, com foco na análise dos resultados de produção, despesa e seus desdobramentos.

A revisão do planejamento orçamentário ocorreu em meados de junho, a partir das análises financeiras realizadas pelos gestores e diretorias e considerando os impactos ocasionados pelo cenário econômico e as incertezas geradas pela crise sanitária.

10. Realizações 2020

10.1. Dimensão Social

10.1.1. Resultados e análise de desempenho por programas sociais

10.1.1.1. 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.

ii. Análise

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

Considerando o contexto de pandemia advinda pela Covid-19, no exercício de 2020, as atividades foram adequadas para operacionalização conforme o cenário do público-alvo. Assim, as ações desenvolvidas foram embasadas por práticas e metodologias para o ensino remoto e aprendizagem virtual, buscando reduzir os impactos causados na educação durante o isolamento social.

Foram realizadas 2.769 inscrições no Programa Educação por meio das atividades desenvolvidas, com objetivo de proporcionar conhecimentos e habilidades ao público atendido, valorizando as questões culturais e a aprendizagem significativa para o desenvolvimento de competências.

A atividade Educação Infantil foi ofertada em dois colégios no estado de Minas Gerais, nos municípios de Contagem e Montes Claros, em tempo parcial para crianças de 2 a 5 anos, com atividades de acompanhamento periódico remoto, envio de atividades lúdicas, indicações de jogos e leituras, objetivando preservar a aproximação com os alunos, promover o fortalecimento dos vínculos e auxiliá-los no processo de distanciamento social e suspensão das aulas, contribuindo nos aspectos sociais, cognitivos e emocionais dos alunos.

A atividade Ensino Fundamental foi ofertada para os anos iniciais em dois municípios do estado, em Araxá e Governador Valadares, com atendimento a 592 alunos entre 06 e 10 anos, matriculados do 1º ao 5º ano. Foram disponibilizadas aulas nas modalidades síncronas e assíncronas, para todos os alunos matriculados. Destaca-se a atuação dos Colégios Sesc com a ação de **Inclusão Digital**, um projeto que oportunizou a acessibilidade tecnológica de 194 alunos através do empréstimo de computadores, visando a garantia de educação para todos e considerando as desigualdades socioeconômicas do público atendido.

A atividade Criar Sesc foi realizada pelo Sesc em 10 unidades no estado, excepcionalmente em 2020, a ação foi adequada ao formato remoto, com oferta de atividades de acompanhamento pedagógico individual e grupos de estudos com atividades extracurriculares e lúdicas. Foi criado também um canal na plataforma virtual **SUPER CRIATIVO**, que objetivou a interatividade com as crianças atendidas pelo projeto. As atividades aconteceram no contraturno das aulas escolares, com atendimento a crianças com idade entre 6 e 11 anos.

O Núcleo de Apoio Psicossocial é a referência de atuação do Programa Educação, nas situações de riscos, vulnerabilidades, inclusão escolar de alunos com deficiência e transtornos de aprendizagem.

Destaca-se dentro das ações do NAPS, o Plantão Social, ação de escuta qualificada por meio de atendimento remoto às demandas de cunho social, emocional e de garantia de direitos sociais das famílias atendidas nos Colégios Sesc, Sesc Alfabetização e Criar Sesc durante a pandemia.

Foram realizados 2.110 atendimentos pelos profissionais de psicologia e serviço social, objetivando estreitamento de vínculos do Sesc com os clientes, por meio de canal de comunicação e reafirmação da missão institucional de ser agente de transformação social. Como desdobramento dos atendimentos realizados, às famílias que se encontravam em situações vulnerabilidade socioeconômica, foram disponibilizados 902 Kit's Sesc Solidários, compostos por cestas básicas, enxovais e máscaras para o enfrentamento da pandemia.

Outra ação realizada pelo NAPS foi o Ciclo de Diálogos com os educadores, familiares e crianças, através da realização de rodas formativas que proporcionaram reflexões e conteúdos educativos para auxiliar no novo processo de ensino-aprendizagem vivenciado pelo público atendido.

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
Educação Infantil	Crianças 02 a 05 anos	Educação Formal	Colégios Sesc	369 alunos atendidos 705 Indicações de leituras e livros.
Ensino Fundamental	Crianças 06 a 10 anos.	Educação Formal	Colégios Sesc	507 alunos atendidos 194 computadores emprestados
Criar Sesc	Crianças e adolescentes de 06 a 11 anos.	Educação Complementar	Criar Sesc	1699 alunos atendidos 666 inscrições no canal
NAPS – Núcleo de Apoio Psicossocial	Comunidade Escolar	Não se aplica	Criar Sesc e Colégios Sesc	2.110 atendimentos sociais realizados 902 kit's Sesc Solidários

Obs.: Em 2020 não foi realizado atividades voltadas para Educação de Jovens e Adultos devido à pandemia, onde o público é considerado de risco.

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	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	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	73,23%	●
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 2020	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	61,03%	●

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

O Programa Educação apresentou avaliação positiva no contexto geral e cenário de pandemia, visto que foram reformuladas estratégias e metodologias para manutenção das atividades. A execução do orçamento ficou abaixo da meta planejada, devido atipicidade do cenário de pandemia e adequações das atividades para o formato não presencial e à distância. O resultado referente às realizações das ações demonstra que apesar do não alcance do planejado, foi possível reinventar e reconstruir ações de impacto para o público atendido.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Para 2021 serão adotadas estratégias para alcance de maior número inscrições e fidelização do público preferencial. Para o Criar Sesc haverá implantação do projeto em dois municípios de Minas Gerais, Paracatu e Almenara. Na Educação Formal, será ampliada a modalidade de ensino no Colégio Sesc de Araxá, com a implantação da Educação Infantil. Outra estratégia adotada é a implementação do Programa de Robótica nos Colégios Sesc de Ensino Fundamental, Governador Valadares e Araxá, sendo um diferencial no mercado educacional. O Núcleo de Apoio Psicossocial terá sua expansão, sendo ofertado em todas as unidades que possuem Criar e Colégios, contendo no quadro de pessoal profissionais de Psicologia e Serviço Social.

10.1.1.2. 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.

ii. Análise

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

Em 2020, considerando o cenário de pandemia causado pelo Covid-19, o foco foi a manutenção de ações preventivas auxiliando na promoção, qualidade de vida, empoderamento e saúde das pessoas. A Gerência de Saúde apoiou na elaboração de protocolo institucional de reabertura segura das unidades e protocolos específicos de acordo com as atividades, inclusive para empresas do comércio de bens, serviços e turismo, visando a retomada de trabalho de forma segura perante o cenário de pandemia do novo Coronavírus.

Destaca-se, ainda, o desenvolvimento do Projeto Sesc Praça da Saúde idealizado pelo Sesc em Minas e em parceria com as Secretarias Municipais de Saúde de Belo Horizonte, Araxá e Governador Valadares, Sindicatos do Comércio e Hospital da Baleia em Belo Horizonte, com o objetivo de retomar a prestação de serviços ambulatoriais vinculados à saúde bucal, saúde da mulher e saúde ocular, por meio das Unidades Móveis de Saúde, com o desenvolvimento de consultas odontológicas, mamografias, papanicolau, ultrassons, consultas ginecológicas, oftalmológicas, de cardiologia e de dermatologia.

Cuidado Terapêutico e Educação em Saúde

Presentes nas unidades Sesc Centro de Excelência em Saúde (SCES), Sesc Uberlândia e Unidades Móveis, com aproximadamente 26 produtos voltados à atividade Cuidado Terapêutico e Educação em Saúde, entre consultas médicas, serviços de atenção de enfermagem, cuidado especializado, práticas integrativas complementares e orientações.

Foram realizados 39.791 atendimentos em Cuidado Terapêutico, com 8.521 clientes. Em relação a Educação em Saúde, foram realizados 4331 atendimentos.

Destaca-se como principais ações em 2020, a implantação de análises clínicas e processo de avaliação da qualidade da imagem de mamografia no SCES. Implantação de RPG no Sesc Uberlândia, do teste rápido para COVID- 19 e acupuntura no SCES.

Saúde Bucal

O serviço de Saúde Bucal realiza procedimentos de baixa e média complexidades em clínica geral e especializada, nas unidades fixas (Sesc Centro de Excelência em Saúde, Sesc Uberlândia, Sesc Montes Claros e Sesc Governador Valadares) e Móveis (OdontoSesc I, II, III, IV e V).

Destaca-se como principais ações a incorporação dos procedimentos especializados de endodontia em todas as unidades e de prótese no SCES, bem como a aquisição do sistema CAD/CAM, que objetiva otimizar o tempo clínico na produção das próteses com alta tecnologia.

No ano de 2020 as clínicas fixas somaram 2.708 clientes, 11.297 atendimentos e 83.059 procedimentos. Nas unidades móveis OdontoSesc foram 1.597 clientes, 6.787 atendimentos e 41.625 procedimentos.

Nutrição

Em 2020, foram 1.476 consultas nutricionais nas unidades Sesc Uberlândia e Centro de Excelência em Saúde. Devido ao cenário de pandemia, o projeto AvanSesc foi executado apenas em um Colégio com a avaliação de 176 alunos, e o fornecimento de lanches ocorreu até o mês de março de 2020, com produção de 68.635 lanches.

Preencher o quadro com os principais resultados obtidos com o Programa

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
Campanha de Vacinação da Gripe SCES/SMS	Público Geral, TCBST e seus dependentes	Cuidado Terapêutico	Vacinação Pública	- 1589 doses aplicadas de vacina contra gripe da rede pública (de março a setembro); - A campanha contribuiu de forma significativa para a elevação da cobertura vacinal e, conseqüentemente, para a redução da incidência de casos de influenza no município de Belo Horizonte. Além disso, corroborou para o diagnóstico do Coronavírus no período de pandemia de Covid-19.
Realização de Testes Rápidos para Covid-19	Público Geral, TCBST e seus dependentes	Cuidado Terapêutico	Teste Rápido Covid-19	- 1.851 testes rápidos realizados, sendo 1.283 para comerciários, 133 para dependentes e 435 para usuários.

				<ul style="list-style-type: none"> - Dos 1.851 testes realizados, 94% foram negativos (1743) e 6% foram positivos (108) para Covid-19. - A realização de teste rápido auxiliou no apoio ágil ao diagnóstico do novo coronavírus e contribuiu para detecção de novos possíveis casos. A ação possibilitou orientação quanto ao isolamento social e consequente redução da disseminação da doença à população.
Protocolos de Retomada Segura das Atividades;	Unidades Operacionais do SESC e empresas parceiras do segmento de comércio de bens, serviços e turismo	Transversal	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Foram elaborados aproximadamente 33 protocolos com ações práticas voltadas para medidas preventivas frente a pandemia e 8 notas técnicas direcionadas à retomada segura das atividades com capacitações dos profissionais sobre a temática.
Sesc Praça da Saúde	Público Geral, TCBST e seus dependentes	Saúde Bucal e Cuidado Terapêutico	OdontoSesc MedSesc Oftalmologia Saúde Mulher	<ul style="list-style-type: none"> - OdontoSesc: Atendimento a 92% da meta planejada para o projeto, sendo 1205 presenças nas consultas e 19.941 procedimentos realizados. - Sesc Saúde Mulher: Atendimento a 96% da meta planejada para o projeto, sendo realizados 877 mamografias, 716 exames de papanicolau, 129 ultrassons e 97 consultas médicas (21 de cardiologia, 22 de dermatologia, 24 de oftalmologia e 30 de ginecologia). - MedSesc Oftalmologia: Atendimento a 100% da meta planejada para o projeto, sendo 1452 exames/consultas realizadas.
Campanha Outubro Rosa	Público Geral, TCBST e seus dependentes	Cuidado Terapêutico	Saúde Mulher Mamografia SCES	<ul style="list-style-type: none"> - Aproximadamente 625 mamografias foram realizadas durante o período de outubro, contribuindo para detecção precoce do câncer de mama e início imediato ao tratamento. Além disso, o projeto contribuiu para o aumento das chances de cura e minimização dos impactos da doença na população assistida. - As ações foram divulgadas em mídias espontâneas alcançando 15.185 pessoas com e-mail marketing para cliente e 21 cliques. Nas redes sociais obtivemos os resultados de 39.033 pessoas alcançadas nos canais Facebook/Instagram/LinkedIn, 1018 curtidas, comentários e compartilhamentos e 266 cliques. - Esta campanha aconteceu de forma integrada nas três instituições do Sistema Fecomércio (Fecomércio MG, Sesc MG e Senac MG).

Campanha Novembro Azul	Público Geral, TCBST e seus dependentes	Cuidado Terapêutico	Saúde Mulher com consultas médicas do SCES	<p>- Durante o período de novembro foram realizadas 67 consultas médicas em apoio a campanha, sendo 21 consultas com cardiologista, 22 consultas com dermatologista e 24 consultas oftalmológicas por meio do projeto Praça da Saúde.</p> <p>- As ações foram divulgadas em mídias espontâneas alcançando 44.098 pessoas com e-mail marketing para clientes, com 15,39% de taxa de abertura dos e-mails e 0,11% de taxa de cliques no link dos e-mails. Nas redes sociais obtivemos 42.219 pessoas alcançadas nos canais Facebook/Instagram/LinkedIn, 447 curtidas, comentários e compartilhamentos e 118 cliques.</p> <p>- Esta campanha aconteceu de forma integrada nas três instituições do Sistema Fecomércio (Fecomércio MG, Sesc MG e Senac MG).</p>
Vídeos Semanais da Saúde – Dicas de Saúde com publicação nas redes sociais	Público Geral, TCBST e seus dependentes	Transversal	Não se aplica	Foram publicados 18 vídeos com dicas de saúde e foco na abordagem de temas para conscientização da população e reforço com os cuidados da saúde no período de pandemia.

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	64,01%	●
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	$[\text{Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	Painel de Produção 2020	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	54,86%	●

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Em uma perspectiva geral, o Programa Saúde atingiu seu objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida, por meio da promoção, prevenção e recuperação da saúde com o desenvolvimento das atividades anteriormente destacadas. No entanto, diante das incertezas

causadas pelo cenário de pandemia do novo coronavírus, a execução orçamentária ficou comprometida em razão da paralisação temporária das unidades e do método de atendimento conforme o protocolo de segurança. Ainda assim, o nível de subsídio do Programa ficou dentro do esperado.

Em relação às inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Saúde obteve-se resultado superior a 50%, o que reforça a missão institucional de atender a esse público preferencial.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

O Programa Saúde tem perspectiva de expansão para os próximos anos, com a implantação de novas unidades e oferta de serviços terapêuticos, multidisciplinares, médicos e odontológicos. O investimento contribui para um maior atingimento do público preferencial, reforçando a missão do Sesc em Minas. A aplicação dos recursos de forma racional, por meio de controles e rituais de gestão junto às áreas operacionais, aliado a estratégias de comercialização dos produtos e sustentabilidade da instituição, promovem a adequação do nível de subsídio do Programa.

10.1.1.3. 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.

ii. Análise

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

O Programa Cultura, em razão da pandemia do novo Coronavirus, com o portfólio inicialmente planejado com 34 atividades, foi redimensionado para a oferta de 26 produtos, sendo 6 presenciais, 6 virtuais e 14 com realizações mistas/híbridas.

Os resultados deste esforço de adaptação ao contexto que impactou severamente as cadeias produtiva e criativa da cultura demonstram significativo alcance do cliente Sesc e da população em geral. Em 2020 foram oferecidas 8.905 ações, que mobilizaram um público de 9.047.775 (pessoas atendidas / visualizações), sendo que 99,5% desta produção foi verificada em atividades virtuais (8.968.649 pessoas atendidas / visualizações). Conceitualmente, foram preservadas as atividades de fruição artística e formativas.

Este resultado positivo, 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.

Em 2020, mantendo sua atuação em dois eixos fundamentais: formação e fruição, o Sesc em Minas se reinventa e passa a atuar em plataformas virtuais, atravessando assim as fronteiras interestaduais e internacionais. Destacamos a realização do IV Fórum de Políticas Culturais, uma realização do Sesc em Minas em parceria com o Governo do Estado e com a Embaixada da França no Brasil, que em formato virtual ampliou sua abrangência tanto no que diz respeito aos públicos alcançados, quanto aos debatedores convidados. Com convidados como Ailton Krenak, Renata Felinto,

Valeria Kovladoff e Cláudia Leitão, o Fórum contou com mais de 500 participantes durante os 03 dias de encontros.

Contando também com uma diversidade de públicos relevante, a primeira edição Web do Sesc Movimenta foi realizada de maneira expandida, com uma programação que abarca além das ações formativas, experiências culturais, por meio das realizações de rodas de conversa, oficinas, intervenções e apresentações artísticas. O Sesc Movimenta Web ofereceu 76 horas de ações formativas realizadas em 07 dias e distribuídas em 58 atividades. O já consolidado festival de ações formativas chegou a um público total de mais de 1200 pessoas, em 13 unidades.

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
O Movimenta é uma ação experimental de desenvolvimento artístico cultural que abarca além das ações formativas, experiências culturais. Envolvendo 13 unidades do Sesc em Minas.	Público diverso, incluindo crianças, profissionais da área de educação e de artes, além de público interno.	Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual, Literatura e Música	Sesc Movimenta Web	58 atividades em 76 horas corridas 1.700 vagas 1.360 inscritos 1.225 pessoas presentes 3.335 de frequência total
Projeto que deu visibilidade aos artistas da noite, músicos que tocam em bares e artistas de rua. Além de promover uma ação formativa com foco no desenvolvimento de carreira destes artistas	A atividade é direcionada ao Trabalhador do Comércio Serviços de Bem e Turismo e teve forte engajamento do público interno.	Música	#SescSemCouvert	17 lives 49 artistas 16.665 visualizações 02 palestras
Ação emergencial que superou as expectativas e proporcionou grande integração entre o Programa Cultura e o Mesa Brasil. Além de valorizar a imagem institucional, ampliando os públicos do Sesc em Minas.	Público em geral	Música	Lives Solidárias	56 lives realizadas 8.764.611 visualizações
O Ciclo de Capacitação teve inscritos 88 municípios de Minas Gerais, além da participação de inscritos de 19 estados do Brasil.	Foco em produção cultural e em profissionais que atuam na cultura e no turismo em atividades com fim cultural.	Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual, Literatura e Música	Ciclo de Capacitação	06 oficinas 81 horas de ações formativas 536 inscritos 1.589 frequência total
IV Fórum de Políticas Culturais para a manutenção de parcerias como Fatura Brasil, CineOP, Cine BH entre outras que tiveram êxito na transição para o formato virtual.	Públicos variados	Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual, Literatura e Música	Parcerias	14 parcerias realizadas 99 contratações artísticas 129.194 total de público (visualizações em lives e presencial na

				Mostra de Cinema de Tiradentes, única realização de Parceria presencial do ano)
Adaptação a metodologia da Orquestra para o formato online e das apresentações realizadas ao longo do ano	Alunos da Orquestra de Câmara do Sesc e público em geral	Música	Orquestra de Câmara	13 apresentações Público presente: 735 06 vídeos gravados (lives) 2.591 visualizações Aulas online: 140 inscritos 52 turmas 32.417 frequência total
Destaque para a adaptação a metodologia do Coral para o formato online e das apresentações realizadas ao longo do ano	Alunos do Coral Jovem do Sesc e público em geral	Música	Coral Jovem	02 vídeos gravados 1.520 visualizações Aulas online: 50 inscritos 05 turmas 7.551 frequência total
Manutenção das atividades formativas continuadas em formato online. Retenção do cliente Sesc e ampliação da oferta de cursos.		Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual e Música	Cursos de Arte e Cultura	254 turmas 2.723 inscrições
Festival Cultural online com programação diversa, fortalecendo a economia da cultura local.	Aos públicos do Sesc em Minas, público em geral.	Artes Cênicas, Artes Visuais e Música	Viva! Festival Sesc de Cultura Virtual	15 lives 4.771 visualizações
Atividade focada na Economia Criativa, proporcionando o encontro, troca e movimentando o mercado local por meio de pequenos produtores.	Empreendedores e artistas independentes	Economia Criativa envolvendo artistas de todas as linguagens	Feira Dez4Meia	06 edições 33 empreendedores criativos/artistas
Atividade de Arte Educação que foi remodelada para o formato online .	Famílias, em especial, as crianças	Artes Visuais	#TemTodoSábado	21 edições (lives) 10.133 visualizações
Intervenção Urbana focada no público do Sesc Palladium que mora próximo ao prédio. O conteúdo era variado, envolvendo semanalmente os vizinhos do Palladium em ações que eles participavam das janelas de suas casa.	Vizinhos do Sesc Palladium	Artes Visuais	Palladium Projeta	27 projeções 26 artistas Destaque para a reverberação nas redes sociais do Sesc Palladium

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	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	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	60,96%	●
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 2020	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	41,39%	●

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Num ano em que os investimentos em cultura, de modo geral, foram absolutamente escassos, e a produção cultural ficou fortemente limitada em sua atuação, em razão do isolamento social, o Sesc em Minas, por meio do Programa Cultura, evidenciou seu protagonismo, capacidade de reação e sobretudo comprometimento com o público atendido e com a continuidade do desenvolvimento do setor. O processo de adaptação do presencial para o virtual permitiu aumento exponencial tanto no número de realizações quanto no de pessoas alcançadas, inclusive nacional e internacionalmente, para além do atendimento local. Foram criados produtos, ações diferenciadas, e promovida a adequação às ferramentas disponíveis no mercado, com indispensável participação das equipes técnicas e operacionais para a efetividade dos resultados. Trabalho integrado e interdisciplinar, que contribuiu para o cumprimento da missão institucional.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

O baixo percentual de execução orçamentária se deve à redução significativa das contratações presenciais de maior porte e, portanto, maior investimento, e ainda, à redução dos parâmetros orçamentários das contratações, uma vez que o ambiente virtual oferece condições diferenciadas de precificação. O alto índice de subsídio corresponde à impossibilidade de geração de receita, uma vez que a unidade de maior potencial de cobrança de ingressos, o Sesc Palladium, permaneceu com atividades interrompidas por cerca de 9 meses. Já o percentual de atendimento ao TCBST teve seu resultado comprometido, considerando a ausência, até o momento, de ferramentas adequadas de mensuração desse dado no ambiente virtual.

10.1.1.4. 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.

ii. Análise

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

No Sesc em Minas as atividades que compõem o Programa Lazer, em sua maioria, são ações que promovem entretenimento e divertimento aos participantes, repletas de ludicidade e com caráter educativo para e pelo Lazer.

No início do ano 2020 foram desenvolvidas diversas ações no âmbito do lazer, tais como: oferta de hotéis, instrumento a qual viabiliza a atividade turística, as viagens de modo geral, as quais desmembram-se na promoção das excursões e passeios, espaços de lazer, atividades físico-esportivas, recreações, entre outras. Com o advento da pandemia do COVID-19, em meados do mês de março houve a necessidade sanitária e legal de interrupção de todas as ofertas de serviços de Lazer. Diante deste cenário, o Sesc em Minas desenvolveu seu protocolo de saúde e segurança para que, respeitando os decretos municipais, as ações pudessem retornar gradualmente com segurança a todos os envolvidos.



Em paralelo ao desenvolvimento do protocolo, considerando a lacuna estabelecida pelo distanciamento social, diversas ações virtuais foram desenvolvidas para atendimento aos clientes do Sesc em Minas, tais como: aulas de Ginásticas Coletivas, publicação semanais nas redes sociais institucionais de vídeos com temáticas relacionadas a atividades física e recreação, dentre outras. Destacou-se ainda a aderência ao pré-programa Circuito Sesc de Corridas – etapa virtual do Departamento Nacional. Outra ação relevante, aderida pelo Sesc em Minas foi a participação no Dia do Desafio 2020 (coordenada pelo Sesc São Paulo), sendo realizadas lives, post e publicação de vídeos voltados para estimular a prática de atividade física segura.

Para a retomada das atividades de Turismo e Hospitalidade, várias medidas foram adotadas, tais como: a redução da capacidade de ocupação dos hotéis em até 50% e a criação de protocolos de higienização para garantir a segurança de todos. Adaptando ao novo cenário, foram produzidos novos produtos e serviços, tais como a oferta de viagens de carro, quartos exclusivos para famílias e ou grupos menores, serviços de alimentos e bebidas ofertados diretamente nas acomodações.

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
Implantação de serviços por meio de tecnologia – Aulas virtuais.	Trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e público em geral matriculados nos cursos de DFE do Sesc em Minas.	Desenvolvimento Físico-Esportivo.	1 . Sesc Fitness – Ginástica Multifuncional. 2. Sesc Fitness – Yoga.	Nº de unidades operacionais: 09 Nº de Aulas: 623 Público participante: 3.658

Capacitação de corpo técnico para implantação de novas modalidades.	Instrutores de Serviços Sociais (Esporte e Lazer) das unidades operacionais do Sesc em Minas.	Desenvolvimento Físico-Esportivo.	1. Sesc Fitness – Grupo de corridas. 2. Sesc Fitness – Pilates Solo.	Nº de capacitações: 02 Nº de unidades operacionais: 24 (17 1ª capacitação + 07 2ª capacitação)
Desenvolvimento de aquisições e projetos visando novas ofertas de Lazer (Caminhão palco e pista de Mountain Bike)	Trabalhadores do comércio de bens serviços e turismo e público em geral.	Recreação.	1. Sesc Espaço de Lazer. 2. Sesc Estações.	Nº de equipamentos de Lazer: 03 (Um caminhão e 02 pistas de Mountain Bike)
Criação de novos roteiros com a finalização da licitação de receptivo turístico	Todos os públicos	Turismo Social	Turismo Emissivo	46 novos roteiros criados
Capacitação das equipes de Hospedagem para retomada das atividades	Empregados dos hotéis, Contact Center e Centrais de Atendimento	Turismo Social	Hospedagem	130 profissionais treinados

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	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	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	77,62%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	$[\text{Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de inscritos nas ações}] \times 100$	Painel de Produção 2019	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	59,67%	

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Tendo em vistas os dados apresentados, temos a destacar os seguintes aspectos: no que se refere ao indicador “Percentual da Execução Orçamentária no Programa” destacamos que o cenário pandêmico impactou diretamente à execução, visto a necessidade de interrupção de ofertas e consequentemente o orçamento relacionado a essas. Por fim indo ao encontro da missão institucional, mesmo em um cenário pandêmico, o programa Lazer atinge um resultado positivo no indicador “Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa”.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Com vistas na melhoria das ações ofertadas no programa Lazer, o Sesc em Minas possui como algumas de suas estratégicas: Realização de benchmarking com outros regionais, intensificação da interlocução e diálogo das atividades dos programas com os outros regionais; Fortalecer parcerias com Estado, Municípios e Empresas do trade Lazer para fomento de todas as atividades do programa busca constante de implantações tecnológicas que favoreçam a gestão das atividades ofertadas no programa lazer; Desenvolvimento de um portfólio cada vez mais aderente as necessidades de Lazer dos clientes do Sesc em Minas; dentre outros. Neste contexto acreditamos que as ações em desenvolvimento tendem a auxiliar na afirmação institucional e corroborar com a missão do Sesc em Minas em Ser agente de transformação social na prestação de serviços com padrão de excelência e sustentabilidade.

10.1.1.5. 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.

ii. Análise

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

Trabalho Social com Grupos

Em Minas Gerais, o Trabalho Social com Grupos foi desenvolvido por meio do Sesc +60, Hospedagem Social e #PROTEÇÃOPARATODOS.

O Sesc +60 consiste em ações presenciais de formação, desenvolvimento e intercâmbio de grupos em prol do envelhecimento ativo. Em 2020, pelo contexto pandêmico, o trabalho social foi reinventado com grupos idosos a partir do Conexão Sesc +60, através de conteúdo, metodologias e atividades compartilhadas em plataformas digitais e construídas de maneira colaborativa por 15 unidades operacionais, alcançando mais de 1.000 idosos.

A atividade Hospedagem Social, mesmo com a pandemia, não foi suspensa e foi determinante quando os atendimentos de saúde eletivos foram retomados, atendendo mais de 225 famílias, de 44 municípios.

O #PROTEÇÃOPARATODOS foi uma ação emergencial de enfrentamento à COVID-19, que mobilizou mais de 270 voluntários em 15 municípios de Minas Gerais, que confeccionaram aproximadamente 25.520 máscaras de proteção, doadas para as entidades sociais e comunidades, promovendo uma rede colaborativa, responsabilidade social, cooperação e ações solidárias de todos os envolvidos.

- **Desenvolvimento Comunitário**

Construindo uma nova perspectiva de relacionamento com o nosso público no momento de distanciamento social, a RedeSesc.Com buscou transportar o cerne metodológico para o âmbito virtual, reinventando as ações e atuação do Sesc em Minas e seus profissionais, a partir do lançamento

de uma plataforma virtual que conectou as instituições parceiras, por meio do fomento ao networking, de formações técnicas, conteúdos de impactos, empreendedorismo e inovação social.

Vale ressaltar também, a realização do Pautas Sociais Rota Sudeste desenvolvido em parceria com o Departamento Nacional com o objetivo de discutir, de forma transversal, assuntos atuais e de relevância social. Realizado de modo virtual, com a temática “A importância das Tecnologias Sociais em tempo de crise”, contou com a participação das unidades Sesc Contagem e Montes Claros, construindo uma rede com os regionais Rio de Janeiro, São Paulo e Pólo Sesc Paraty.

- **Segurança Alimentar e Apoio Social**

Em meio a pandemia acometida pela COVID-19 as arrecadações do Mesa Brasil tiveram um aumento de 94% acima do planejado, isso devido à necessidade apresentada pelas entidades sociais e população da área cultural que ficou impedida de executar suas atividades e foram apoiadas pelo Sesc em parceria com o Governo do estado por meio do projeto Arte Salva. Alguns projetos foram elaborados para dar suporte no atendimento, em destaque, citamos o projeto Rede 853, aprovado pelo Departamento Nacional do Sesc e que tem por finalidade atender o público vulnerável presente nos 853 municípios do estado, levando alimento de onde sobra, para onde falta.

O Mesa Brasil Sesc está em ampliação de atuação em Minas Gerais nas regiões Central, Norte de Minas, Triângulo, Zona da Mata e Alto Paranaíba. No ano de 2020 foram arrecadados 5.993.670Kg de alimentos, foram atendidas 1.582 entidades sociais, que ao todo somam 1.225.865 pessoas beneficiadas com diversas doações fornecidas pelos 601 parceiros do programa.

Principais resultados/produzidos no Programa Assistência	Público a que se destinou	Atividade Programática	Projeto(s) relacionado(s)	Dados de produção e/ou dados qualitativos e/ou quantitativos
Conexão Sesc +60	Idosos (inscritos ou não no Sesc +60)	Trabalho Social com Grupos	Sesc +60	- 1.044 membros na plataforma - 383 encontros virtuais
RedeSesc.Com	Instituições de Primeiro, Segundo e Terceiro Setor	Desenvolvimento Comunitário	Rede Sesc Ação Comunitária	- 944 membros na plataforma -33 encontros virtuais, com 1.879 participantes
#PROTEÇÃO PARA TODOS	Voluntários e Instituições Sociais	Trabalho Social com Grupos	#PROTEÇÃO PARATODOS	- 270 voluntários - 25.520 máscaras - 36 instituições sociais beneficiadas
Hospedagem Social	Crianças e adolescentes com um responsável legal em tratamento médico em Belo Horizonte. e acompanhantes de crianças e adolescentes que estejam internados em unidades neonatais ou de terapia intensiva	Trabalho Social com Grupos	Hospedagem Social	459 pessoas atendidas 45 municípios atendidos
Rede de Arrecadação	Entidades Sociais, Empresas Doadoras e Público Geral	Rede de Arrecadação	Rede 853 Fomentando Redes Arte Salva Rede Solidária	Alimentos distribuídos: 5.993.670kg Entidades Atendidas: 1.582 Pessoas beneficiadas: 1.225.865 Parceiros Doadores: 601 Receita Social: R\$ 37.640.580,59

			Produto Solidário	
Captação Estratégica	Entidades Sociais, Empresas Doadoras e Público Geral	Economicidad e	Rede 853 Rede Solidária Produto solidário	As doações de serviços proporcionaram uma economia para o programa em R\$287.443,00. A parceria com o Ministério Público de R\$ 3.357.049,00 foi convertida em alimentos.

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	79,50%	●
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 2020	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	6,42%	●

iii. Conclusão

iii.a- Avaliação do resultado

Mesmo com a atipicidade do momento, segundo os indicadores de resultado o Programa Assistência apresentou um resultado positivo. No que tange a Execução Orçamentária, com as medidas de distanciamento social, grande parte das ações passaram por um período de suspensão e foram retomadas de modo virtual, o que levou à otimização dos recursos disponíveis e influenciou no desempenho inadequado deste indicador. Também, os parâmetros de contabilização da produção das ações virtuais, impactaram negativamente na identificação e categorização do público participante, levando ao baixo percentual de inscritos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

Outra iniciativa extremamente positiva foi a captação pelo Mesa Brasil de doações em dinheiro provenientes de lives e parceiros estratégicos. Esta inovação permitiu a aquisição de alimentos para distribuição ao público em situação de vulnerabilidade.

iii.b- Ações para melhoria de desempenho

Está prevista a expansão do portfólio de atuação do Programa Assistência com a implementação da Jornada Voluntária Sesc. A Rede Sesc Ação Comunitária passará por uma mudança metodológica, visando a maior aderência ao mercado, com a captação de parcerias estratégicas



objetivando escalonar o desenvolvimento social nos territórios atendidos. A partir do sucesso da plataforma, o Sesc +60 oferecerá atividades de modo híbrido, com a retomada presencial e continuidade das ações virtuais.

O Programa Mesa Brasil Sesc dará continuidade na expansão do projeto Rede 853 nas macrorregiões do Vale do Jequitinhonha/Mucuri e no Noroeste de Minas. Continuando também, com a captação de parceiros de serviços para a melhoria da economicidade do programa.

10.2. Dimensão Ambiental

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

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

O Sesc em Minas realizou diversos programas e atividades, que contribuíram para a melhoria do desempenho ambiental da instituição.

10.2.1. Resultados e análise de desempenho por ações, eixos ou frentes de trabalho desenvolvidas

- **PROGRAMA ECOS**

O Ecos – Programa de Sustentabilidade, tem como missão planejar, propor, executar e apoiar ações que induzam à prática intersetorial e colaborativa da sustentabilidade nas atividades desenvolvidas no Sesc em Minas, com o objetivo de mitigar os impactos socioambientais e otimizar os recursos da instituição.

Em 2020 foram realizadas campanhas virtuais para o público interno e externo, por meio dos canais de comunicação da instituição, convidando-os à uma reflexão sobre suas ações e ressaltando a importância da preservação e utilização consciente dos recursos naturais, podendo-se destacar:

- Dia Mundial da Água
- Semana do Meio Ambiente
- Dia da Árvore
- Campanha sobre Economia de Papel
- Campanha sobre Economia de Água e Energia

- **PROGRAMA DE LOGÍSTICA REVERSA**

A prática de logística reversa, consiste em viabilizar a coleta de determinados resíduos sólidos das unidades do Sesc em Minas, para que depois de tratados, sejam inseridos novamente na cadeia produtiva, transformados em novos produtos, minimizando possíveis danos ao meio ambiente. Em 2020 foram confeccionadas cerca de 450 ecobags com banners em desuso, para posterior utilização em ações institucionais da Coordenação de Meio Ambiente.

- **PROGRAMA DE NEUTRALIZAÇÃO DE CARBONO**

A neutralização de carbono é uma forma de capturar da atmosfera a mesma quantidade de carbono emitida. Uma empresa, produto ou evento é neutro em carbono quando todas as emissões de gases de efeito estufa provenientes de sua atividade ou produção são devidamente quantificadas em um inventário de emissões e uma ação de compensação ambiental para neutralização é realizada na mesma proporção.

No ano de 2020 foi realizada a neutralização das emissões oriundas das Unidades Móveis do Sesc e de toda a frota de veículos, totalizando 216,96 toneladas de CO₂e. A neutralização realizada em 2020 refere-se às atividades desenvolvidas no ano de 2019.

- **GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS**

O Plano de Gerenciamento de Resíduos do Sesc em Minas prevê o descarte e a destinação final adequada de todos os resíduos gerados na instituição.

Os resíduos reciclados, provenientes da coleta seletiva das unidades, e os resíduos eletrônicos são encaminhados para reciclagem por meio de cooperação técnica entre o Sesc e as associações de reciclagem nos municípios onde existem unidades. A Instituição também possui alguns pontos de coleta para óleo de cozinha usado, pilhas e baterias para descarte, que são coletados por empresas parceiras, por meio da logística reversa. As lâmpadas fluorescentes usadas, os itens vencidos e os resíduos infectantes das unidades de saúde são recolhidos por empresas especializadas, que são contratadas para adequada coleta, transporte, tratamento e disposição final, conforme previsto na legislação ambiental vigente.

- **PROJETO DE SUBSTITUIÇÃO DE LAMPADAS POR LED**

Observando a diretriz institucional referente a realização de estudos de economia de energia elétrica para redução de consumo em KW e conseqüente redução dos valores das faturas de energia nas unidades, em 2020 a Gerência de Manutenção realizou a aquisição de material de consumo em LED por meio de ata de registro de preço, e a substituição gradual em áreas de escritório, públicas externas (parque aquático, quadras, ginásios, postes de iluminação), que são pontos de maior consumo e requerem maior número de manutenções. Dessa forma, o processo de substituição gradativa iniciado em 2020 proporcionou a troca de 4.203 lâmpadas em 10 unidades.

10.2.2. Foco na Diretriz para o Quinquênio 8 – Responsabilidade Socioambiental

Cada vez mais o Sesc em Minas tem empreendido esforços para integrar a questão ambiental na sua estrutura, com iniciativas de gestão ambiental em prol do desenvolvimento sustentável. Conforme diretrizes da Responsabilidade Socioambiental da Instituição, as ações mencionadas no item 1.1.1 desse documento foram desenvolvidas com o objetivo de contribuir com a conscientização ambiental, mudanças dos modos de vida que respeitem os ciclos naturais, frente aos desafios atuais da realidade social e econômica, como o uso responsável dos recursos naturais, entre os quais se destacam a água e a energia.

As ações em 2020 foram pensadas e realizadas de acordo com essas diretrizes, buscando maior engajamento e ampliação da atuação da Instituição junto ao público interno e externo. O objetivo foi influenciar e potencializar mudanças pautadas em valores, princípios e objetivos socioambientais.

10.3. Dimensão Institucional

10.3.1. Fortalecimento da identidade e Comunicação Institucional

No início do ano, o Sesc Minas mantinha o planejamento de produção e se abria para inovações relacionadas aos produtos e serviços. Poucas semanas se passaram até uma mudança completa de cenário. A atuação da Comunicação, direcionada para atrair clientes e mostrar as portas abertas, passou a ter como foco informar sobre alterações de funcionamento e incentivar os clientes sobre os cuidados necessários para que a disseminação da doença fosse evitada.

Enquanto todas as áreas internas buscavam as adaptações necessárias para que as atividades chegassem ao público em isolamento, foi iniciada a campanha #FicaEmCasa. Com repercussão muito positiva e com grande alcance orgânico nos canais digitais, foram disponibilizados conteúdos voltados para todas as áreas de atuação do Sesc em Minas, somadas a dicas de bem-estar: sugestões de leituras, exercícios físicos, coreografias de dança, entre outros, dando destaque para a participação e apoio técnico dos profissionais e especialistas do Sesc em Minas.

Nesse período, o público acompanhou as iniciativas da instituição e se uniu em uma forte onda de apoio à campanha #EuDefendoOSesc para dizer “não” ao corte de parte da verba compulsória destinada ao Sistema S.

Diante do isolamento social, foram necessárias algumas ações para manter o relacionamento com os clientes e garantir a continuidade da entrega dos serviços. Foi criado o SescFlix, um canal no YouTube para que todas as unidades disponibilizassem materiais exclusivos aos clientes.

Além de fazer chegar ao público as informações sobre os produtos e serviços ofertados pelo Sesc em Minas, houve um trabalho intenso para que outras ações assistenciais tivessem ampla divulgação na imprensa, como foi o caso da Campanha Nacional de Vacinação Contra a Gripe; as ações voltadas para a segurança alimentar e as parcerias firmadas com órgãos públicos, como o acolhimento nas estruturas de hospedagem de pessoas em situação de rua ou profissionais da linha de frente da saúde.

Quando chegou o momento da retomada das atividades, o Protocolo de Reabertura Segura das Unidades do Sesc em Minas Perante a Pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19), foi aplicado por meio de comunicação visual (placas e informativos) e posteriormente disponibilizado a empresas interessadas. A concretização do retorno ganhou mais força com a campanha #PorMaisEncontrosDeVerdade a partir da criação de um hot site contendo todas as informações de funcionamento e de segurança. Todos esses assuntos repercutiram positivamente nas mídias

Diante de tantas mudanças, os canais digitais, que tiveram grande importância nesses tempos, fecharam o ano com resultados promissores. No Facebook, o ano foi fechado com mais de 300 mil seguidores e quase 60 mil no Instagram do Sesc em Minas. Os outros seis perfis regionais, somados, atingiram a marca de 18 mil seguidores. E o Sesc Palladium ganhou novas frentes de atuação e com esforços majoritariamente orgânicos, atingindo a marca de mais de 7 mil seguidores no novo perfil do Instagram, além da consolidação a performance no Facebook, com mais de 88 mil seguidores. Houve também grande crescimento no canal oficial do YouTube, o que rendeu a marca de mais de 11 mil seguidores. A presença do Sesc como marca empregadora no LinkedIn superou 39 mil seguidores.

Fechando o ano ainda com as incertezas de um momento atípico, foi preciso inovar. A mudança de foco refletiu na forma de comunicar e continuar presente com qualidade na vida do cliente. Seguindo a nossa missão e com o trabalho desenvolvido até aqui, apesar dos desafios deste ano, posicionamos e seguiremos consolidando a reputação do Sesc em Minas como uma instituição parceira da sociedade e do empresariado na busca por mais qualidade de vida, bem-estar, educação e cultura.

10.3.2. Ambiente de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas

Em 2020 o cenário de pandemia foi destaque não só no Sesc em Minas, mas no mundo todo. Em um cenário de incertezas, mudamos a forma de trabalhar com predominância do online, onde os processos se tornaram mais eficientes e ágeis.

O quadro de pessoal do Sesc em Minas teve muitas variações durante todo o ano, devido ao fechamento de unidades, suspensão dos serviços de áreas fins e novas medidas adotadas pelo governo. Porém, foi um ano de muito replanejamento e oportunidades de melhoria, mantendo as pessoas engajadas e a competitividade dos negócios.

10.3.3. Demonstrativos da Força de Trabalho

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

Descrição	Quantitativo		
	2020	2019	2018
a) Número de Pessoal Efetivo	1548	1790	2247
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)	0	0	0
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	20	68	50
d) Servidores Cedidos ou em Licença	0	0	0
e) Servidores em Cargos em Comissão	0	0	0
f) Servidores em Funções Gratificadas	113	122	235
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	0	0	0
h) Número de estagiários do Regional	1	11	6
i) Número de Jovens Aprendiz	16	89	94
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	0	0	0
TOTAL	1698	2080	2632

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020.

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

Programas	Quantidade de Funcionários por Programas						
	Educação	Saúde	Cultura	Lazer	Assistência	Administração	TOTAL
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	217	216	142	527	72	374	1548
Prazo Determinado	0	0	0	0	0	0	0
Cargos em Comissão	0	0	0	0	0	0	0
Funções Gratificadas	9	9	8	41	1	45	113
Temporários	0	0	0	5	0	15	20
Jovens Aprendizizes	0	1	3	10	0	2	16
Estagiários	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	226	226	153	583	73	437	1698

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020

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		
	2020	2019	2018
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)	51	50	63
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.	51	50	63
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)	0	0	2

5.1.	Afastamento do cônjuge ou companheiro			
5.2.	Serviço militar			
5.3.	Atividade política			
5.4.	Interesses particulares	0	0	2
5.5.	Mandato classista			
6.	Outras situações	2	6	31
7.	Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)	53	56	96

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020.

Análise crítica:

Comparado a 2019, em 2020 tivemos uma queda de 18% no quadro da força de trabalho, devido ao cenário de pandemia da COVID-19 vivenciado em 2020. Isso resultou em fechamento de unidades, paralisação temporária de alguns serviços e conseqüentemente na redução da força de trabalho, atingindo todas as categorias de cargos e programas. Assim como reflexo em 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		
2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
0	7	0	1	4	0	0	0	5	0	0	1
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
34.702,35	81.656,00	0	28.196,19	47.232,00	0	0	0	79.549,81	0	0	15.909,90

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020

Análise crítica:

O quadro de estagiários de 2020, em consequência da pandemia de COVID-19 em 2020, diminuiu em comparação com o ano anterior, onde tivemos os contratos encerrados sem substituição até o cenário melhorar, ficando com apenas 1 estagiário de nível superior na área meio, 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											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
0	0	0	0	0	0	13	76	78	2	13	16
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
0	0	0	0	0	0	351.475,56	433.250,40	366.901,25	75.564,11	73.185,8	75.261,79

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020



Análise crítica:

O quadro de jovens aprendizes, em consequência da pandemia de COVID-19 em 2020, diminuiu em comparação com o ano anterior. Todos voltados para o nível médio, 81% na área fim e 19% na área meio, sendo todos acompanhados de um plano sistemático para a formação e aprendizagem para o mercado de trabalho.



10.3.4. Custos do Pessoal

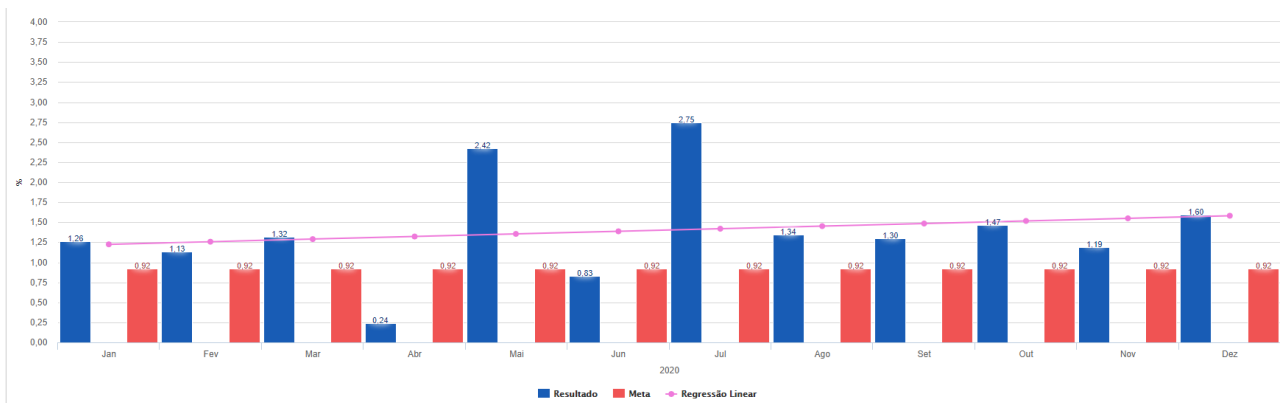
Quadro 5 – Custos do pessoal

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	TOTAL
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas			
Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão										
Exercícios	2020	R\$ 66.968.047,06		R\$ 46.533,33	R\$ 3.903.909,30	R\$ 4.586.830,84	R\$ 29.577.102,67			R\$ 105.082.423,20
	2019	R\$ 84.877.883,91		R\$ 212.961,39	R\$ 3.233.655,43	R\$ 10.089.153,10	R\$ 54.665.826,80			R\$ 153.079.480,63
	2018	R\$ 90.053.785,13			R\$ 4.032.842,35	R\$ 4.247.687,03	R\$ 54.075.216,39			R\$ 152.409.530,90
Servidores com Contratos Temporários										
Exercícios	2020									
	2019									
	2018									
Servidores Cedidos com ônus ou em Licença										
Exercícios	2020									
	2019									
	2018									
Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior										
Exercícios	2020	R\$ 786.722,07		R\$ 261.528,24	R\$ 41.160,38	R\$ 28.680,39	R\$ 206.400,18			R\$ 1.324.491,26
	2019	R\$ 1.629.363,48		R\$ 524.604,18	R\$ 25.309,13	R\$ 199.688,30	R\$ 849.616,79			R\$ 3.228.581,88
	2018	R\$ 1.999.441,64		R\$ 631.682,05	R\$ 56.269,22	R\$ 46.283,15	R\$ 1.059.190,48			R\$ 3.792.866,54
Servidores ocupantes de Funções gratificadas										
Exercícios	2020	R\$ 12.773.764,38		R\$ 4.159.670,52	R\$ 471.844,91	R\$ 524.599,29	R\$ 4.467.060,37			R\$ 22.396.939,47
	2019	R\$ 13.287.950,18		R\$ 4.245.643,96	R\$ 335.502,69	R\$ 2.175.510,21	R\$ 7.997.179,16			R\$ 28.041.786,20
	2018	R\$ 16.298.595,38		R\$ 5.083.669,24	R\$ 534.329,13	R\$ 799.746,32	R\$ 9.648.062,21			R\$ 32.364.402,28
Estagiários										
Exercícios	2020	R\$ 53.611,60					R\$ 9.286,94			R\$ 62.898,54
	2019	R\$ 187.040,80					R\$ 16.872,44			R\$ 203.913,24
	2018	R\$ 177.998,24					R\$ 19.309,48			R\$ 197.307,72

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020.

10.3.5. Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos

Quadro 6 – Rotatividade



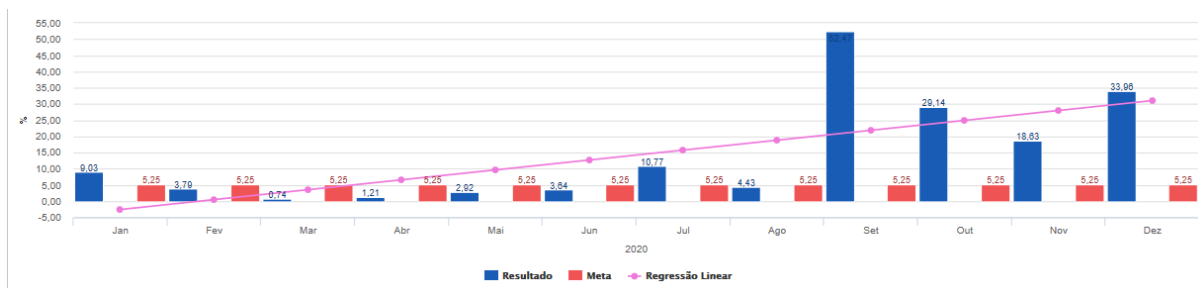
Categorias / Níveis	Rotatividade												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Resultado	1,26	1,13	1,32	0,24	2,42	0,83	2,75	1,34	1,30	1,47	1,19	1,60	16,67
Meta	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	11,04
Diferença	0,34	0,31	0,40	-0,68	1,50	-0,09	1,83	0,42	0,38	0,55	0,27	0,68	5,63

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020

Análise crítica:

Devido ao cenário de pandemia da COVID-19, tivemos o fechamento de algumas unidades do Sesc em Minas e necessidade de paralização de alguns serviços durante o ano de 2020. Isso ocasionou uma quantidade alta de desligamentos, principalmente nos meses de maio e julho, contribuindo para o índice de turnover do ano de 2020 ter sido alto.

Quadro 7 - Participação em Treinamento e Desenvolvimento



Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020

Categorias / Níveis	Participação em Treinamento e Desenvolvimento												TOTAL
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Resultado	9,03	3,79	0,74	1,21	2,92	3,64	10,77	4,43	52,47	29,14	18,63	33,95	170,72
Meta	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	63,00
Diferença	3,78	- 1,46	- 4,51	- 4,04	- 2,33	-1,61	5,52	-0,82	47,22	23,89	13,38	28,71	107,72

Fonte: Gerência Corporativa de Recursos Humanos – Base 31/12/2020

Análise crítica:

Em 2020, apesar da pandemia, conseguimos manter os treinamentos a maioria na modalidade online e abrangendo todos os empregados. Destaques para os meses: setembro e outubro com o treinamento de Gestão por Competências, projeto implementado em 2020; novembro com o lançamento da plataforma de treinamento à distância, Universidade SESC, com trilha de treinamento “Excelência no Atendimento” e treinamento de integração; dezembro tivemos SIPAT 2020 pela primeira vez 100% online.

10.4. Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

- **Conformidade legal**

Para assegurar a conformidade legal da gestão de Tecnologia da Informação, observa-se o Código de Conduta e Ética do Sesc em Minas, legislações pertinentes, como LGPD e boas práticas de gestão de Tecnologia e Segurança da Informação.

- **Modelo de governança de TI**

O modelo de governança de TI do Sesc em Minas é alinhado ao modelo de governança corporativa do Sesc em Minas, seguindo boas práticas de governança corporativa, normativos internos e externos e as legislações pertinentes.

- **Montante de recursos aplicados em TI**

Para o ano de 2020 o total de despesas em serviços de TI foi de R\$ 9.917.242,70 e apresentou um acréscimo de 3,95% em relação a 2019. Além disso, houve um total de R\$ 3.075.408,00 de investimentos em equipamentos.

- **Contratações mais relevantes de recursos de TI**

O contrato firmado com a empresa IT-One no valor de R\$2.746.624,00 permitiu ao Sesc em Minas atualizar sua estrutura de Armazenamento de dados, Backup e Replicação (Disaster Recovery). Além disso, houve a contratação de uma Fábrica de Software, implantação de novos

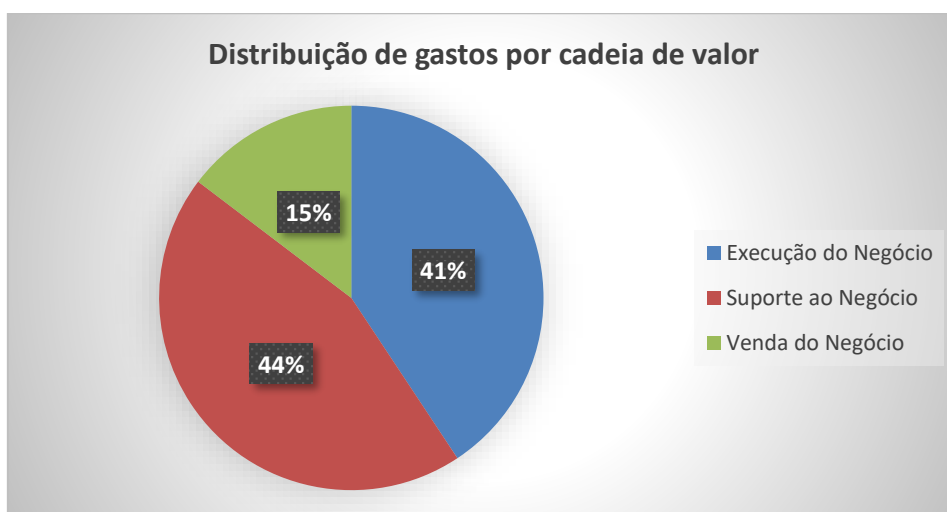
softwares e contratações envolvendo mapeamento de processos para a contratação do ERP e mapeamento de funcionalidades e design para o App Sesc.

- **Principais iniciativas (sistemas e projetos) e resultados na área de TI por cadeia de valor**

Dentre as principais iniciativas e projetos estão a efetivação de um ambiente de Disaster Recovery com a replicação do ambiente tecnológico de servidores em outro local, bem como a aquisição de uma nova solução de backup externo, garantindo maior segurança dos dados.

Foi dado um foco em processos que garantam a Segurança da Informação, e com isso foram criados 8 documentos normativos, uma Política de Segurança da Informação, bem como a definição de um Comitê Gestor de Segurança da Informação.

Houve a contratação de uma Fábrica de Software, implantação de novos softwares (Manutenção Predial, Orçamentação de Obras), adequações e melhorias nos sistemas de gestão de pessoal e trabalhos de mapeamento de processos para a contratação do ERP e mapeamento de funcionalidades e design para o App Sesc.



- Execução do Negócio – Serviços relacionados às unidades operacionais / entrega do produto final.
- Suporte ao Negócio – Serviços relacionados ao atendimento às áreas Administrativas que suportam o negócio.
- Venda do Negócio – Serviços relacionados ao atendimento ao cliente.

- **Segurança da Informação**

Durante o ano de 2020 foi contratado um serviço de análise de vulnerabilidades na rede e um teste de invasão, visando mitigar e corrigir possíveis pontos de ataque. Além disso, foi escrita uma nova Política de Segurança da Informação e diversos documentos auxiliares visando documentar diretrizes e aumentar a cultura de Segurança da Informação no Sesc em Minas.

- **Principais metas não alcançadas, principais desafios, ações e perspectivas para os próximos exercícios.**

As metas definidas para 2020 foram alcançadas e os principais desafios para 2021 são manter os serviços e sistemas suportando de forma adequada o teletrabalho, continuar elevando o nível da segurança da informação e apoiar no desenvolvimento da transformação digital do Sesc em Minas.

10.5. Dimensão Infraestrutura

Quadro 8 - 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						
					F		M		S				
Início	Fim	P	C	P	C	P	C	P	C				
2019	12	O	MG-2019-SERV-275	REFLORESTAR AMBIENTAL LTDA (08.145.897/0001-53)	09/12/2019	08/12/2021							P
2020	12	O	MG-2020-SERV-072	REFLORESTAR AMBIENTAL LTDA (08.145.897/0001-53)	28/07/2020	27/07/2021							A
2019	12	O	MG-2019-SERV-121	LOCADORA MENDES LTDA (09.339.471/0001-01)	13/05/2019	12/05/2021							P
2017	12	O	MG-2017-SERV-323	ENARPE SERVIÇOS E SOLUÇÕES AMBIENTAIS LTDA (04.613.091/0001-91)	11/07/2017	10/07/2021							P
2018	11	O	MG-2018-SERV-169	FUNDAÇÃO CONSCIENCIARTE (00.521.168/0001-42)	11/06/2018	10/06/2021							P
2018	11	O	MG-2018-SERV-245	REDE CIDADÃ (05.461.315/0001-50)	05/10/2018	04/02/2020							F



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											F
2018	11	O	MG-2018-SERV-402	REDE NACIONAL DE APRENDIZAGEM, PROMOÇÃO SOCIAL E INTEGRAÇÃO (RENAPSI)	03/04/2019	30/09/2020											F

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: 94 empregados (Ref.: Dez/2020)

Profissionais de manutenção de gramados: 3 empregados (Ref.: Dez/2020)

Profissionais de coleta e transporte de resíduos: 3 empregados (Ref.: Dez/2020)

Apoio Administrativo – Jovens Aprendizes: 19 jovens (Ref.: Dez/2020)

Quadro 9 - Imóveis locados para utilização do DR

Item	Unidade Operacional / Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	JOSE MARCIO SALES NARA SIA MOREIRA SALES MG-2018-LOCA-001 SESC LAVRAS	RUA MISSENO DE PADUA, Nº 831, LAVRAS/MG	UNIDADE SESC LAVRAS	R\$ 26.952,50
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	CÉCILIA DE OLIVEIRA COSTA MG-2018-LOCA-002 SESC PATOS DE MINAS	RUA MAJOR GOTE, NO. 1411, CENTRO, PATOS DE MINAS	UNIDADE SESC PATOS DE MINAS	R\$ 8.693,22
5	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - FECOMERCIO/MG MG-2020-LOCA-001 (3º ANDAR) EDIFÍCIO SEDE III	RUA CURITIBA, Nº 561, CENTRO, BELO HORIZONTE/MG	UNIDADE EDIFÍCIO SEDE III	R\$ 8.375,00
6	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - FECOMERCIO/MG MG-2020-LOCA-002 (8º ANDAR) EDIFÍCIO SEDE III	RUA CURITIBA, Nº 561, CENTRO, BELO HORIZONTE/MG	UNIDADE EDIFÍCIO SEDE III	R\$ 9.000,00
7	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - FECOMERCIO/MG MG-2017-LOCA-003 (7º ANDAR) EDIFÍCIO SEDE III	RUA CURITIBA, Nº 561, CENTRO, BELO HORIZONTE/MG	UNIDADE EDIFÍCIO SEDE III	R\$ 10.000,00

Fonte: Gerência de Suprimentos/Contratos

Quadro 10 - Principais Contratos Firmados

Contratos firmados no exercício a que se refere a prestação de contas (10 maiores)									
Contrato / Ano	Objeto	Favorecido	CNPJ/CPF	Mod. Licitação	Data da Contratação	Situação	Natureza	Elemento de Despesa	Valor Total
MG-2019-OBRA-011 Ano:2019	EXECUÇÃO DE OBRA DE ADEQUAÇÃO, REFORMA E REVITALIZAÇÃO DA UNIDADE SESC VENDA NOVA	AKON ENGENHARIA LTDA	26.300.461/000 1-73	CONCORRÊNCIA	*27/09/2019	P	O	EDIFICAÇÕES - ATIVO	R\$ 19.523.983,14
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	69.034.668/000 1-56	PREGÃO	*05/11/2015	P	O	BENEFÍCIOS A PESSOAL - VALE-ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÃO	R\$ 12.420.427,21
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	16.513.178/000 1-76	PREGÃO	*01/02/2017	P	O	PLANO DE SAÚDE - MÉDICO/ODONTO - COLABORADORES	R\$ 12.017.632,92
MG-2019-ATRP-165 Ano: 2019	AQUISIÇÃO DE VACINAS PARA O SESC EM MINAS	CLÍNICA DE VACINAS SANTA CLARA LTDA	03.599.839/000 1-86	PREGÃO	*12/11/2019	P	O	VACINAS	R\$ 7.831.475,50
MG-2019-SERV-176 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	ARTEBRILHO MULTISERVÇOS LTDA	07.655.416/000 1-97	PREGÃO	*13/09/2019	P	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 7.412.391,24
MG-2020-SERV-105 Ano:2020	CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PUBLICIDADE E PROPAGANDA	BORELLO PROPAGANDA LTDA	11.755.889/000 1-33	PREGÃO	29/09/2020	A	O	SERVIÇOS DE PUBLICIDADE E PROPAGANDA	R\$ 5.400.000,00



MG-2019-SERV-180 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL	ALA SEGURANÇA LTDA	14.428.415/000 1-75	PREGÃO	*14/08/2019	P	O	VIGILÂNCIA - UNIDADES SESC	R\$ 5.014.342,80
MG-2019-SERV-275 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO DAS ÁREAS AJARDINADAS	REFLORESTAR AMBIENTAL LTDA	08.145.897/000 1-53	PREGÃO	*09/12/2019	P	O	MANUTENÇÃO DE ÁREAS AJARDINADAS	R\$ 4.631.160,76
MG-2019-SERV-169 Ano: 2019	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	IPIRANGA MULTISERVÇOS LTDA - EPP	07.952.966/000 1-78	PREGÃO	*13/09/2019	P	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 4.313.770,40
MG-2020-SERV-022 Ano: 2020	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE AGENCIAMENTO E/OU OPERAÇÃO DE VIAGENS E TURISMO	AGÊNCIA AEROTUR LTDA	08.030.124/000 1-21	PREGÃO	10/03/2020	A	O	PASSAGENS / VIAGENS / HOSPEDAGEM	R\$ 4.031.214,50
									R\$ 82.596.398,47

Contratos em que houve pagamentos no exercício a que se refere a prestação de contas (10 maiores)

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 IMOBILIÁRIOS E EVENTOS EIRELI – EPP	18.472.754/0001-00	CONCORRÊNCIA	22/08/2019	A	O	EDIFICAÇÕES - ATIVO	R\$ 18.413.941,55
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\$ 9.348.981,23



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\$ 8.223.654,06
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	P	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 5.774.384,86
MG-2019-ATRP-165 Ano: 2019	AQUISIÇÃO DE VACINAS PARA O SESC EM MINAS	CLÍNICA DE VACINAS SANTA CLARA LTDA	03.599.839/0001-86	PREGÃO	*12/11/2019	P	O	VACINAS	R\$ 4.366.906,50
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	P	O	SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	R\$ 3.901.916,65
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	P	O	VIGILÂNCIA - UNIDADES SESC	R\$ 3.882.538,93
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	P	O	MANUTENÇÃO DE ÁREAS AJARDINADAS	R\$ 1.927.081,04
MG-2019-SERV-175 Ano: 2019	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA TEMPORÁRIA	A3 GESTAO DE PESSOAS EIRELI	14.010.744/0001-00	PREGÃO	*26/08/2019	P	O	MÃO DE OBRA TEMPORÁRIA	R\$ 1.511.110,94
MG-2016-SERV-643 Ano:2016	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDITIVA, PREVENTIVA, CORRETIVA E OPERAÇÃO, NOS SISTEMAS ELÉTRICOS DE MÉDIA E BAIXA TENSÃO	TF ENGENHARIA E REPRESENTACOES LTDA ME	23.972.729/0001-25	PREGÃO	*07/11/2016	P	O	MANUTENÇÃO PREDIAL	R\$ 1.473.175,73
Total									R\$ 58.823.691,49

Quadro 11 – 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\$ 4.704.711,00	30/11/1998	A	R\$ 3.776.660,76
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	P	R\$ 11.013,97
MG-2017- CONV-029 Ano: 2017	FILIAÇÃO DAS UNIDADES DE POUSADA DO SESC EM MINAS COMO FILIAS/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	P	R\$ 5.578,80
						Total	R\$ 3.793.253,53

10.6. Ambientes físicos adequados para o desenvolvimento das ações

Quadro 12 – Unidades Moveis

Item	Unidades Móveis	Abrangência
1	BiblioSesc I	Mesorregião Metropolitana de Belo Horizonte
2	BiblioSesc II	Mesorregião Metropolitana de Belo Horizonte
3	Biblioteca Volante	Todo o estado de Minas Gerais
4	Espaço de Lazer	Capital, regiões metropolitanas e interior de Minas Gerais.
4	MedSesc Oftalmologia	Todo o estado de Minas Gerais
5	OdontoSesc I	Mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Central Mineira e Oeste de Minas
6	OdontoSesc II	Mesorregiões do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba e Noroeste de Minas
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 Minas
10	Sesc Saúde Mulher I	Todo o estado de Minas Gerais
11	Sesc Saúde Mulher II	Todo o estado de Minas Gerais

Fonte: Gerência de Unidades Moveis

Quadro 13– 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\$ 14.430.556,00	R\$ 0,00	R\$ 26.906.293,68
2	Sesc Tupinambás	Rua dos Tupinambás, 908 – Centro – BH/MG	Centro de atividades		R\$ 5.054.331,00	R\$ 0,00	
3	Sesc Santa Quitéria	Rua Santa Quitéria, 566 – Carlos Prates – BH/MG	Centro de atividades	R\$ 10.588.475,29	R\$ 32.411,00	R\$ 0,00	R\$ 10.620.886,29
4	Sesc Carlos Prates	R. Teófilo Otoni, 433 - Carlos Prates, Belo Horizonte - MG, 30710-570	Centro de atividades	R\$ -	R\$ 219.057,00	R\$ 0,00	R\$ 219.057,00
5	Sesc Floresta	Rua Pouso Alegre, 1.647 – Floresta – BH/MG	Centro de atividades	R\$ 10.380.918,06	R\$ 5.400,00	R\$ 0,00	R\$ 10.386.318,06
6	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\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 32.650.000,00
7	Sesc Juiz de Fora II (Pousada)	Av. do Contorno, s/n – Nova Califórnia – Juiz de Fora/MG	Hospedagem	R\$ 22.500.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 22.500.000,00
8	Sesc Uberlândia	Rua Benjamin Constant, 844 – Aparecida – Uberlândia/MG	Centro de atividades	R\$ 5.653.873,36	R\$ 93.011,80	R\$ 0,00	R\$ 5.746.885,16
9	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\$ 42.435,20	R\$ 0,00	R\$ 1.105.678,82



10	Sesc Uberaba I	Rua Ricardo Misson, 411 – Fabrício – Uberaba/MG	Administração/Centro de atividades	R\$ 2.271.167,21	R\$ 121.631,00	R\$ 0,00	R\$ 2.392.798,21
11	Sesc Uberaba II	Rua Jaime Bilharinho, 555 - Fabrício - Uberaba/MG	Centro de atividades	R\$ 175.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 175.000,00
12	Sesc Uberaba III	Praça Estevão Pucci, 386 - Fabrício - Uberaba/MG	Centro de atividades	R\$ 4.481.000,00	R\$ 16.000,00	R\$ 0,00	R\$ 4.497.000,00
13	Sesc Poços de Caldas	Av. Paraná, 229 – Centro – Poços de Caldas/MG	Centro de atividades/Hospedagem	R\$ 11.200.000,00	R\$ 471.653,31	R\$ 0,00	R\$ 11.671.653,31
14	Sesc Montes Claros	Rua Viúva Francisco Ribeiro, 200 – Centro - Montes Claros/MG	Centro de atividades/Colégio/Hospedagem	R\$ 32.020.000,00	R\$ 74.987,00	R\$ 0,00	R\$ 32.094.987,00
15	Sesc Montes Claros (Prédio Administrativo)	Rua Viúva Francisco Ribeiro, 191 – Centro - Montes Claros/MG	Administrativo/Centro de Atividades	R\$ 7.289.540,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 7.289.540,00
16	Sesc Teófilo Otoni	Av. Bernarda Barbosa Laender, 146 – Centro – Teófilo Otoni/MG	Centro de atividades/Colégio/Hospedagem	R\$ 13.100.000,00	R\$ 12.285,00	R\$ 0,00	R\$ 13.112.285,00
17	Sesc Sete Lagoas	Rua Francisco Vicente, 23 – Papavento – Sete Lagoas/MG	Centro de atividades	R\$ 5.871.575,85	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 5.871.575,85
18	Sesc Araxá	Rua Dr. Edmar Cunha, 150 – Sta. Terezinha – Araxá/MG	Centro de atividades/Hospedagem	R\$ 9.021.356,31	R\$ 608.292,22	R\$ 0,00	R\$ 9.629.648,53
19	Sesc Governador Valadares	Av. Veneza, 877 – Grã Duquesa – Governador Valadares/MG	Centro de atividades/Colégio	R\$ 5.162.000,00	R\$ 71.684,00	R\$ 0,00	R\$ 5.233.684,00
20	Sesc Venda Nova	Rua Maria Borboleta, s/n – Letícia – Venda Nova – BH/MG	Colônia de férias	R\$ 75.426.407,50	R\$ 2.355.269,46	R\$ 0,00	R\$ 77.781.676,96
21	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\$ 4.200,00	R\$ 0,00	R\$ 1.316.530,66



22	Sesc Grussaí	Rua Antonino Gonçalves Carvalho, s/n - Grussaí/RJ	Colônia de férias	R\$ 109.900.000,00	R\$ 8.585,65	R\$ 0,00	R\$ 109.908.585,65
23	Sesc Centro de Distribuição	Rua Odete Rodrigues de Oliveira, 186 – Letícia – Venda Nova – BH/MG	Imóvel de apoio	R\$ 6.387.693,96	R\$ 30.184,54	R\$ 0,00	R\$ 6.417.878,50
24	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\$ 348.227,00	R\$ 0,00	R\$ 1.989.707,00
25	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\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 763.914,00
26	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\$ 10.601,00	R\$ 0,00	R\$ 824.243,00
27	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\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 813.642,42
28	Sesc Palladium	Rua Rio de Janeiro, 1.046 – Centro – BH/MG	Centro cultural	R\$ 9.878.511,41	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 9.878.511,41
29	Sesc Ouro Preto	Rodovia dos Inconfidentes, km 88 – Ouro Preto/MG	Hospedagem	R\$ 5.600.000,00	R\$ 1.270.157,00	R\$ 0,00	R\$ 6.870.157,00
30	Sesc Santa Luzia	Av. Brasília, 3.505 – São Benedito – Santa Luzia/MG	Centro de atividades	R\$ 8.514.200,00	R\$ 238.946,43	R\$ 0,00	R\$ 8.753.146,43
31	Sesc Paracatu	Rua Eurídamas Avelino Barros, 347 – Lavrado – Paracatu/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 8.132.518,73	R\$ 45.030,60	R\$ 0,00	R\$ 8.177.549,33
32	Sesc Almenara	Rodovia BR-367, km 92 – Cidade Nova – Almenara/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 6.645.246,00	R\$ 13.026,00	R\$ 0,00	R\$ 6.658.272,00
33	Sesc Januária	Av. Aeroporto, 250 – Aeroporto – Januária/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 6.009.357,00	R\$ 396.832,00	R\$ 0,00	R\$ 6.406.189,00



34	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\$ 14.755,00	R\$ 0,00	R\$ 10.445.196,00
35	Sesc Contagem	Rua Padre José Maria De Man, 805 – Novo Riacho - Contagem/MG	Centro de atividades/hospedagem/Colégio	R\$ 67.131.367,80	R\$ 358.118,00	R\$ 0,00	R\$ 67.489.485,80
36	Sesc Muriaé	Rodovia BR-356, km 269, 4.555 – Leblon – Muriaé/MG	Centro de atividades/hospedagem	R\$ 13.834.759,00	R\$ 11.808,00	R\$ 0,00	R\$ 13.846.567,00
37	Sesc JK	Rua dos Caetés, 603 – Centro – BH/MG	Centro cultural	R\$ 2.071.796,89	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 2.071.796,89
38	Sesc São Sebastião do Paraíso	Rua Doze, s/n Califórnia Garden - São Sebastião do Paraíso	Terreno em construção	R\$ 21.459.116,00	R\$ 0,00	R\$ 52.667,92	R\$ 21.511.783,92
39	Sesc Programa Mesa Brasil BH	Av. do Contorno, 525 – Centro – BH/MG	Programa Mesa Brasil Sesc	R\$ 12.283.451,93	R\$ 88.412,07	R\$ 0,00	R\$ 12.371.864,00
40	Sesc Ituiutaba	Estrada Municipal 035 - Sítio do Marupiara	Terreno em construção	R\$ 9.463.629,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 9.463.629,00
TOTAL EM IMÓVEIS				R\$ 559.363.061,68	R\$ 26.447.887,28	R\$ 52.667,92	R\$ 585.863.616,88

Fonte: Gerência Geral da Engenharia

10.7. Desmobilização das unidades

Durante o ano aconteceram o processo de reestruturação de serviços e unidades onde se propôs adoção de medidas para o fechamento da área de hotelaria e outros serviços, mesmo que de forma paulatina, decisão que maximizam os resultados da organização.

Quadro 14 – Desmobilização das Unidades do Sesc em Minas – 2020

UNIDADE	DATA DO FECHAMENTO	STATUS
SESC JANUÁRIA	Unidade: 15/07/2020	Desmobilização Completa. Cessão Gratuita de Espaço à Prefeitura Municipal de Januária – início 10/08/2020.
SESC GRUSSÁI	Unidade: 06/05/2020	Desmobilização Completa.

Fonte: Gerência de Projetos e Gerência Administrativa

10.8. Dimensão Econômico

10.8.1. Análise conjunta entre Programas, Estratégias e Orçamento

3.5.1 Despesas

Em 2020 o Sesc em Minas destinou os seus recursos financeiros às ações relacionadas aos seguintes Programas:

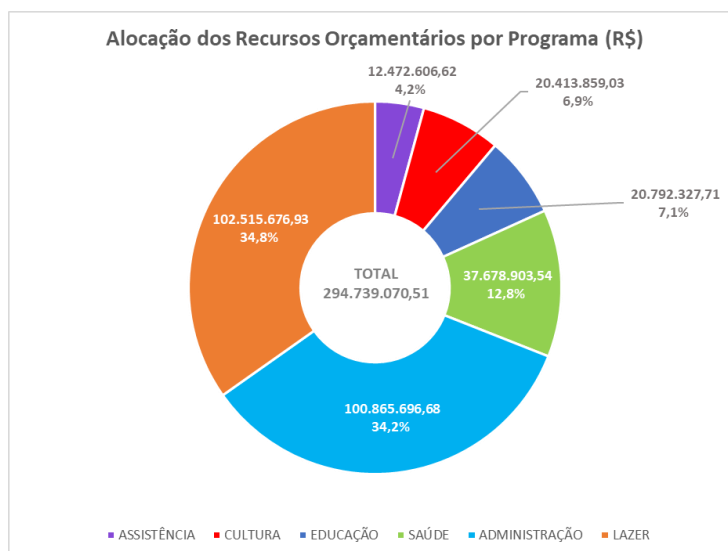


Figura 9 – Alocação dos recursos orçamentários por programa

Fonte: Gerência Financeira

3.5.1.1 Programa Educação

i. Descrição

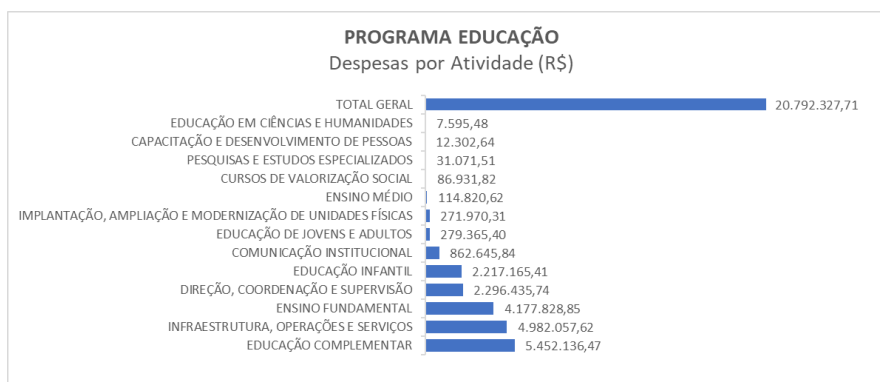


Figura 10 – Despesas no programa Educação
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

O Programa Educação possui como foco o desenvolvimento de atividades relacionadas a Educação Infantil, Ensinos Fundamental e Médio, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar (PHE), Cursos de Valorização Social e outras atividades diversas em educação.

Em 2020 foram investidos em tal Programa **R\$ 20.792.327,71**, correspondentes a 7,1% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 12.335.844,05 (59,3%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 5.452.136,47 (26,2%) para a **Educação Complementar**; R\$ 4.177.828,85 (20,1%) para o **Ensino Fundamental**; R\$ 2.217.165,41 (10,7%) para a **Educação Infantil**; e R\$ 488.713,32 (2,35%) para outras atividades em educação.

Já os investimentos em atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 8.456.483,66, equivalentes a 40,7% do valor total destinado ao Programa.

3.5.1.2 Programa Saúde

i. Descrição

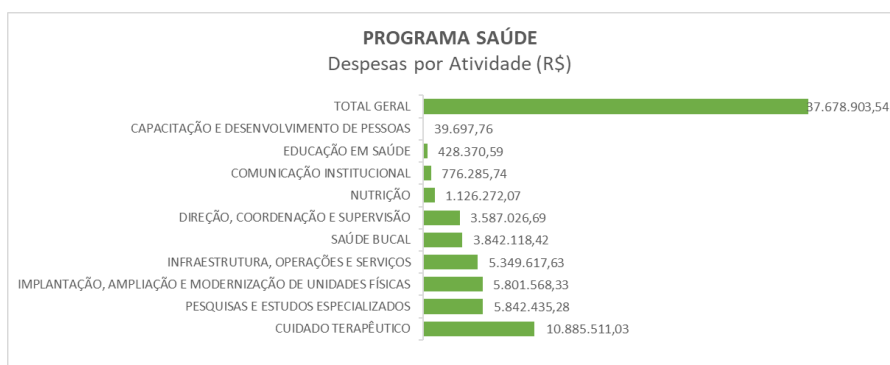


Figura 11 – Despesas no programa Saúde
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

No decorrer do ano de 2020 destacaram-se dentre as atividades relacionadas ao Programa Saúde as ações voltadas para à Vacinação e Saúde Bucal.

Os investimentos realizados em tal Programa montam **R\$ 37.678.903,54**, correspondentes a 12,8% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 16.282.272,11 (43,2%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 10.885.511,03 (28,9%) para o **Cuidado Terapêutico**, em que se destacaram as vacinações; R\$ 3.842.118,42 (10,2%) para a **Saúde Bucal**; R\$ 1.126.272,07 (3%) para a **Nutrição** e R\$ 428.370,59 (1,1%) para a **Educação em Saúde**.

Já os investimentos em atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 21.396.631,43, equivalentes a 56,8% do valor total destinado ao Programa Saúde. Cabe aqui destacar, dentre outros, os investimentos realizados no Centro de Excelência à Saúde, na nova Unidade Sesc Tupinambás e, ainda, nas Unidades Móveis.

3.5.1.3 Programa Cultura

i. Descrição



Figura 12 – Despesas do Programa Cultura
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

Durante a Pandemia da COVID19 o segmento cultural foi um dos mais afetados e, na busca por alternativas para contornar os impactos negativos, o Sesc em Minas inovou e investiu principalmente em ações *on-line* voltadas para o bem-estar social. Tais ações no exercício de 2020 somaram **R\$ 20.413.859,03**, correspondentes a 6,9% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas, dos quais R\$ 8.937.658,64 (43,8%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 3.728.208,67 (18,3%) para a **Música**; R\$ 3.121.579,86 (15,3%) para a **Artes Cênicas**; R\$ 711.104,92 (3,5%) para a **Audiovisual**; R\$ 613.644,83 (3%) para as **Bibliotecas** e R\$ 763.120,36 (3,7%) para **outras atividades culturais**.

Já os investimentos em atividades de comunicação, infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 11.476.200,39, equivalentes a 56,2% do valor total destinado ao Programa.

3.5.1.4 Programa Lazer

i. Descrição



Figura 13 – Despesas do Programa Lazer
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

As ações do Programa Lazer no Sesc em Minas têm como objetivo promover o entretenimento e o divertimento através da participação espontânea do público, estimulando a socialização, seja em suas unidades e pousadas, em espaços públicos e de lazer, excursões, passeios, torneios, atividades físico-esportivas, recreações, dentre outras.

Os investimentos realizados em tal Programa em 2020 montam **R\$ 102.515.676,93**, correspondentes a 34,8% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 27.467.040,13 (26,8%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 13.704.757,63 (13,4%) para o **Turismo Social**; R\$ 8.456.696,88 (8,2%) para o **Desenvolvimento Físico Esportivo** e R\$ 5.305.585,62 (5,2%) para a **Recreação**.

Em função da Pandemia da COVID19 as atividades das unidades do Sesc em Minas foram temporariamente suspensas por decretos municipais diversos. Com isso, aproveitando a redução na circulação do público, foram priorizadas várias melhorias estruturais nas unidades operativas, principalmente para o atendimento das leis de higiene e segurança dos usuários. Assim, os investimentos em atividades infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 75.048.636,80, equivalentes a 73,2% do valor total destinado ao Programa.

3.5.1.5 Programa Assistência

i. Descrição



Figura 14 – Despesas do Programa Assistência

Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

A realização de atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre os indivíduos, instituições e setores da sociedade, bem como promovendo a inclusão social e o acesso aos direitos sociais é o foco do Programa Assistência.

Assim, foram investidos em 2020 R\$ 12.472.606,62, equivalentes a 4,2% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 4.981.748,93 (39,9%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 2.759.716,99 (22,1%) para as atividades de **Segurança Alimentar e Apoio Social (Mesa Brasil)**; R\$ 1.609.638,35 (12,9%) para o **Trabalho Social com Grupos** e R\$ 612.393,59 (4,9%) para o **Desenvolvimento Comunitário**.

Já os investimentos em atividades infraestrutura operacional e de apoio logístico e administrativo corresponderam a R\$ 7.490.857,69, equivalentes a 60,1% do valor total destinado ao Programa.

3.5.1.6 Programa Administração

i. Descrição

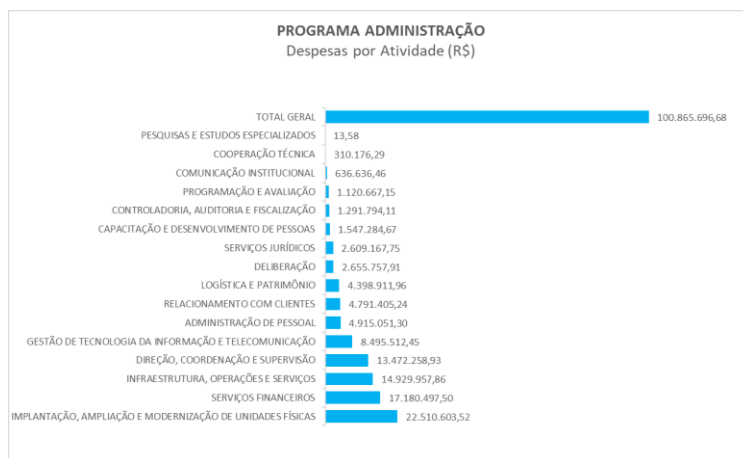


Figura 15 – Despesas do Programa Administração
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

Com o objetivo de fomentar as operações de suporte necessárias ao alcance dos resultados esperados em todos os campos de atuação institucional do Sesc em Minas, foram investidos R\$ 100.865.696,68 no **Programa Administração**, correspondentes a 34,2% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício de 2020.

Importante ressaltar que, visando uma melhor gestão dos seus recursos e ganhos em eficiência administrativa, o Sesc em Minas continua em seu processo de reestruturação interna, bem como segue investindo em melhorias estruturais das unidades operativas, na implantação de Softwares de Gestão (ERP) e Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI), bem como realizando adequações internas para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.5.2 Receitas

i. Descrição

Em 2020 a arrecadação do Sesc em Minas por Programa foi a seguinte:

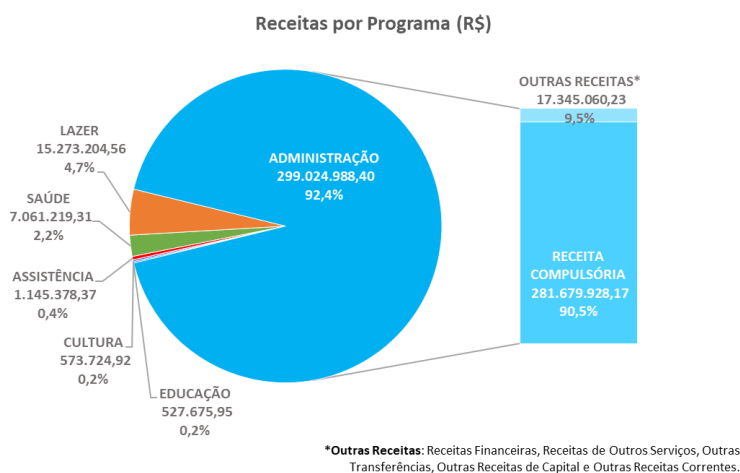


Figura 16 – Receitas por Programa
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

Em 2020 a **Arrecadação Total** do Sesc Minas foi de R\$ 323.606.191,51, sendo R\$ 281.679.928,17 (87,0%) oriundas do **Depósito Compulsório**; R\$ 22.904.338,27 (7,1%) relativos às **Receitas de Serviços**; R\$ 16.594.600,30 (5,1%) em **Receitas Financeiras** e R\$ 2.427.324,77 (0,8%) relativos a receitas oriundas de cessões onerosas, transferências e outras receitas diversas.

O exercício de 2020 foi marcado pelos reflexos da pandemia e pela publicação das Medidas Provisórias 932 e 936/2020, que reduziram os repasses ao Sistema S, bem como pela suspensão temporária das atividades das unidades operativas do Sesc em Minas por decretos municipais diversos, com objetivo de reduzir a disseminação do coronavírus. Tudo isso impactou negativamente a arrecadação do Sesc em Minas em 2020, que apresentou queda de R\$ 98.429.359,43 (-23,3%) em relação ao ano de 2019.

3.5.2.1 Programa Educação

i. Descrição

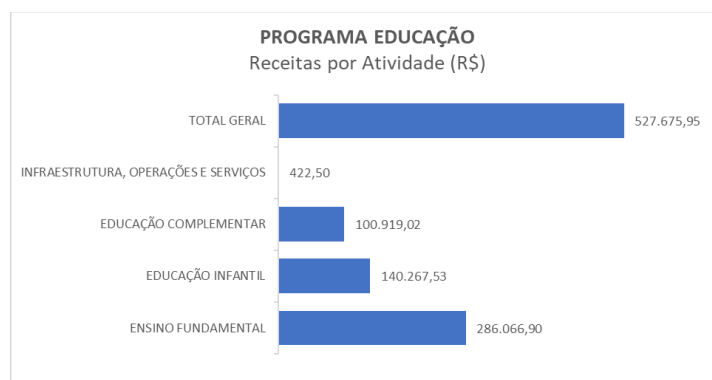


Figura 17 – Receita do programa Educação
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

No ano de 2020 o Programa Educação auferiu uma receita total de **R\$ 527.675,95**, correspondente a 0,2% da Receita Total do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 527.253,45 (99,9%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 286.066,90 (54,2%) do **Ensino Fundamental**; R\$ 140.267,53 (26,6%) da **Educação Infantil** e R\$ 100.919,02 (19,1%) relativos à **Educação Complementar**.

Houve, ainda, outras receitas de menor relevância classificadas nas atividades de infraestrutura operacional, que corresponderam a R\$ 422,50 e são equivalentes a 0,1% da receita total do Programa.

3.5.2.2 Programa Saúde

i. Descrição



Figura 18 – Receita do programa Saúde
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

As receitas realizadas no Programa Saúde montam **R\$ 7.061.219,31**, correspondentes a 2,2% do valor total da arrecadação do Sesc em Minas no exercício de 2020, dos quais R\$ 6.853.516,25 (97,1%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 6.472.425,31 (91,7%) relativos ao **Cuidado Terapêutico**, com destaque para as vacinações (R\$ 5.671.116,61); R\$ 311.637,34 (4,4%) à **Saúde Bucal** e R\$ 69.453,60 (1,0%) à **Nutrição**.

Já as receitas com cessão onerosa e locação de espaços, classificadas como atividade de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 207.703,06 e são equivalentes a 2,9% da receita total referente ao Programa.

3.5.2.3 Programa Cultura

i. Descrição

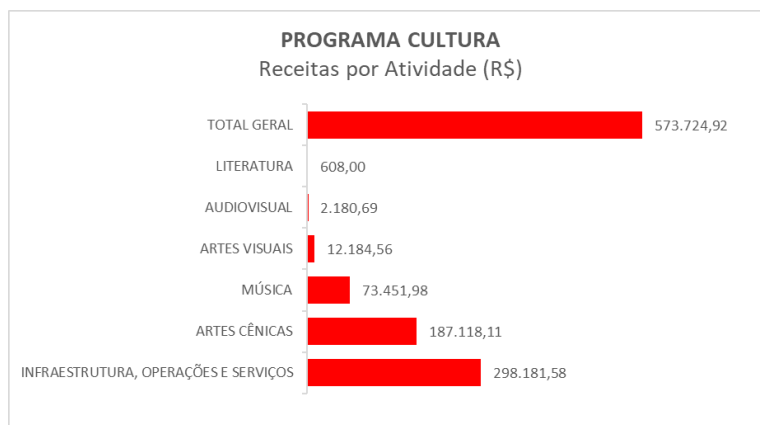


Figura 19 – Receitas do Programa Cultura
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

Em 2020 as receitas do Programa Cultura somaram **R\$ 573.724,92**, correspondentes a 0,2% do valor total da arrecadação do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 275.543,34 (48,0%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 187.118,11 (32,6%) referentes às **Artes Cênicas**; R\$ 73.451,98 (12,8%) à **Música**; R\$ 12.184,56 (2,1%) às **Artes Visuais** e R\$ 2.788,69 (0,5%) às **outras atividades culturais**.

As receitas com cessão onerosa e locação de espaços, classificadas como atividade de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 298.181,58 e equivalem a 52% da receita total referente ao Programa.

3.5.2.4 Programa Lazer

i. Descrição



Figura 20 – Receitas do Programa Lazer
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

As receitas auferidas em 2020 no Programa Lazer montam **R\$ 15.273.204,56**, correspondentes a 4,7% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 15.242.310,23 (99,8%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 9.446.362,86 (61,9%) do **Turismo Social**; R\$ 2.917.538,42 (19,1%) do **Desenvolvimento Físico Esportivo** e R\$ 2.878.408,95 (18,8%) da **Recreação**.

As receitas com cessão onerosa, locação de espaços e outras receitas diversas, classificadas como atividades de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 30.894,33, equivalentes a 0,2% da receita total referente ao Programa.

3.5.2.5 Programa Assistência

i. Descrição

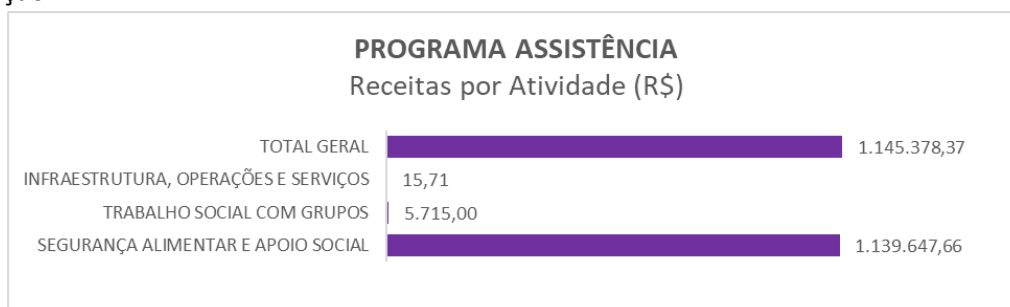


Figura 21 – Receita do programa assistência
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

O Programa Assistência arrecadou R\$ 1.145.378,37, equivalentes a 0,4% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício de 2020, dos quais R\$ 1.139.647,66 (99,5%) são referentes a Atividade Finalística de **Segurança Alimentar e Apoio Social** e R\$ 5.715,00 (0,5%) referentes ao **Trabalho Social com Grupos**.

Em 2020 as receitas do Programa Assistência foram potencializadas pela realização de “Lives” visando arrecadar verbas para minimização dos impactos sociais oriundos da Pandemia da COVID19, que somaram 517.855,97, equivalentes a 45,2% das receitas totais do Programa.

A receita de R\$ 15,71 classificada na Atividade de Infraestrutura, Operações e Serviços é relativa a estorno/reembolso de gastos.

3.5.2.6 Programa Administração

i. Descrição

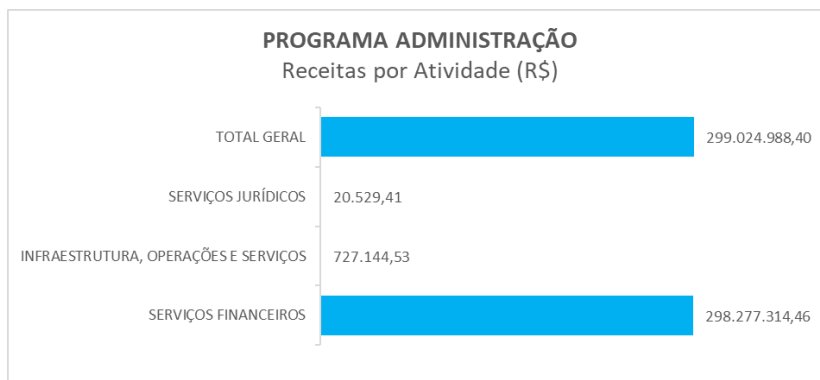


Figura 22 – Receita do programa administração
Fonte: Gerência Financeira

ii. Análise

No Programa Administração a receita auferida foi de R\$ 299.024.988,40, equivalentes a 92,4% do total arrecadado pelo Sesc em Minas no exercício de 2020, dos quais R\$ 281.679.928,17 (99,7%) são relativos ao **Depósito Compulsório**. O restante, R\$ 747.673,94 (0,3%), são receitas oriundas de cessões onerosas, alienação de bens e outros reembolsos diversos classificados em tal Programa.

10.9. Equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição em longo prazo

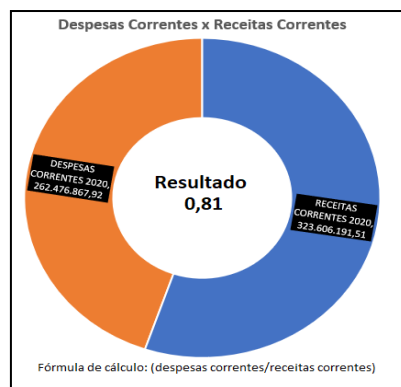


Figura 23 – Índice de Comprometimento da Receita Corrente
Fonte: Gerência Financeira

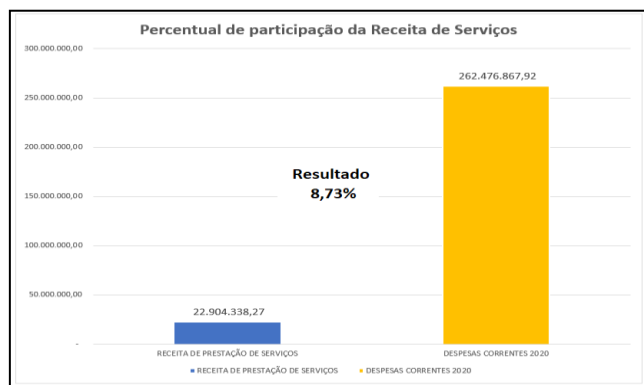


Figura 24 – Percentual de participação da Receita de Serviços
Fonte: Gerência Financeira

10.10. Demonstrações Contábeis

10.10.1. Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica:

Demonstrações contábeis/notas explicativas	Endereço para acesso
PC 3 – Balanço Orçamentário	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84
PC 5 – Balanço Financeiro	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84
PC 6 – Balanço Patrimonial Comparado	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84
PC 7 – Demonstração das Variações Patrimoniais	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84
Relatório do Contador – Notas Explicativas	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84
Demonstração dos Fluxos de Caixa	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84
Outros	http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia/documento?tipo=84

11. Pluridimensional

11.1. 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.

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 15 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida

APLICAÇÃO DA RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA		
	PREVISTO	REALIZADO
RECEITA COMPULSÓRIA BRUTA	R\$ 250.126.422,00	R\$ 281.679.928,17
(-) COMISSÃO PARA A RFB	R\$ 5.002.529,00	R\$ 5.633.598,54
SUBTOTAL	R\$ 245.123.893,00	R\$ 276.046.329,63
(-) CONTRIBUIÇÃO À CNC / FECOMÉRCIO	R\$ 7.353.717,00	R\$ 8.281.389,89
RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA	R\$ 237.770.176,00	R\$ 267.764.939,74
VALOR DESTINADO AO PCG - (33,33%)	R\$ 79.248.799,66	R\$ 89.246.054,42
VALOR DESTINADO À GRATUIDADE (METADE DOS 33,33%)	R\$ 39.624.399,83	R\$ 44.636.415,45
RECURSOS APLICADOS EM EDUCAÇÃO E/OU AÇÕES EDUCATIVAS DOS DEMAIS PROGRAMAS (SOMATÓRIO DO QUADRO A)	R\$ 80.281.644,39	R\$ 90.062.611,98
RECURSOS APLICADOS NA GRATUIDADE (SOMATÓRIO DO QUADRO B)	R\$ 44.048.927,54	R\$ 35.587.399,21

Fonte: Gerência de Planejamento.

Quadro 16– Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG no exercício de 2020

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Produção	Previstos	Realizados	Valores (R\$)	
					Variável			Previsto	Realizados
EDUCAÇÃO	Educação Infantil	-	Creche	178	Frequência	133.996	18.053	3.877.416,03	2.726.381,54
			Pré-escola	219	Frequência	164.199	22.799	4.767.613,69	3.383.160,43
	Ensino Fundamental	-	Anos Iniciais	524	Frequência	692.424	623.725	12.792.661,87	11.242.619,35
	Educação de Jovens e Adultos	-	Alfabetização	149	Frequência	100.629	6.384	1.159.817,52	842.937,92
	Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	1.699	Frequência	1.008.654	155.530	18.786.873,46	16.579.542,78
Total				2.769				41.384.382,57	34.774.642,02
CULTURA	Artes Cênicas	Circo	Apresentação	-	Público	-	449	-	13.547,19
			Apresentação	-	Público	-	5.423	-	437.652,02
		Dança	Curso	1.449	Frequência	75.463	28.725	4.700.182,01	3.358.311,14
			Oficina	385	Frequência	-	771	-	243.077,79
			Apresentação	-	Público	-	95.030	-	6.763.551,34
		Teatro	Curso	89	Frequência	2.000	2.102	110.154,37	285.968,84
			Oficina	127	Frequência	-	462	-	57.755,42
	Curso		204	Frequência	14.638	4.708	311.059,84	292.374,65	
	Artes Visuais	-	Debate	-	Participantes	-	10.088	-	384.751,81
			Exposição de arte	-	Público	-	899	-	79.670,46

	Música	-	Oficina	428	Frequência	-	1.588	-	98.716,60	
			Apresentação	-	Público	198.036	8.907.077	14.028.316,77	7.270.845,94	
			Curso	881	Frequência	57.974	50.899	4.489.674,19	4.146.161,85	
			Oficina	246	Frequência	-	1.245	-	9.232,26	
	Audiovisual	-	Curso	23	Frequência	954	372	25.790,80	-	
			Debate	-	Participantes	-	30.783	-	1.418.193,85	
			Exibição	-	Público	-	35.509	-	747.569,04	
			Oficina	291	Frequência	-	2.783	-	50.115,27	
	Literatura	-	Apresentação	-	Público	-	3.039	-	72.269,84	
			Debate	-	Participantes	-	12.489	-	281.588,74	
			Oficina	70	Frequência	-	285	-	6.906,93	
	Total				4.193				23.665.177,98	26.018.260,99
	LAZER	Desenvolvimento Físico-Esportivo	Formação Esportiva	Esporte coletivo	2.264	Frequência	120.646	29.604	6.590.184,35	4.262.038,97
Esporte individual				4.658	Frequência	118.529	52.757	7.039.127,23	7.935.488,20	
Luta				323	Frequência	24.775	3.238	1.416.671,70	504.481,92	
Multipráticas esportivas				82	Frequência	3.534	822	186.100,55	100.698,51	
Turismo Social		Turismo Emissivo	Excursão	2.160	Frequência	-	15.090	-	8.979.915,97	
Total				9.487				15.232.083,84	21.782.623,57	
ASSISTÊNCIA	Desenvolvimento Comunitário	-	Encontro	2.409	Participantes	-	2.409	-	559.517,35	



	Trabalho Social com Grupos	-	Oficina	92	Frequência	-	437	-	828.589,70
			Roda de conversa	-	Participantes	-	63	-	37.161,88
			Ação de voluntariado	-	Participantes	-	428	-	62.065,81
			Consulta Social	-	Participantes	-	2.565	-	380.557,27
			Encontro	55.056	Participantes	-	55.825	-	3.666.114,68
			Oficina	2.705	Frequência	-	10.024	-	1.759.785,82
			Reunião	-	Participantes	-	1.515	-	192.686,66
			Visita domiciliar, institucional e comunitária	-	Participantes	-	1	-	606,24
			60.262				-	7.487.085,41	
Total Geral			76.711				80.281.644,39	90.062.611,98	

Fonte: Gerência de Planejamento.

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

Quadro 17–Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício de 2020

Programa	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Produção	Previstos	Realizados	Valores (R\$)	
					Variável			Previstos	Realizados
EDUCAÇÃO	Educação Infantil	-	Creche	124	Frequência	81.053	11.594	2.347.644,20	1.763.066,01
			Pré-escola	177	Frequência	151.382	19.088	4.391.958,86	2.834.819,87
	Ensino Fundamental	-	Anos Iniciais	411	Frequência	572.245	512.474	10.571.423,07	9.185.115,21
	Educação de Jovens e Adultos	-	Alfabetização	137	Frequência	100.629	6.256	1.159.817,52	835.573,81
	Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	1.161	Frequência	831.572	116.961	15.651.700,33	12.512.987,95
Total				2.010				34.122.543,98	27.131.562,85
CULTURA	Artes Cênicas	Dança	Curso	337	Frequência	26.986	12.107	1.849.379,63	1.275.962,90
		Teatro	Curso	33	Frequência	1.333	646	73.436,25	78.565,89
	Artes Visuais	-	Curso	16	Frequência	860	496	28.490,36	33.220,75
	Música	-	Apresentação	-	Público	35.600	-	2.170.800,88	-
		-	Curso	310	Frequência	33.784	38.327	3.154.284,26	3.225.178,41
Audiovisual	-	Curso	5	Frequência	286	88	7.737,24	-	
Total				701				7.284.128,61	4.612.927,96
LAZER	Desenvolvimento Físico-Esportivo	Formação Esportiva	Esporte coletivo	440	Frequência	24.597	6.179	1.483.899,24	1.263.503,77
			Esporte individual	331	Frequência	12.844	4.868	967.423,79	1.051.273,43
			Luta	67	Frequência	2.652	828	153.534,42	125.723,32

			Multipráticas esportivas	12	Frequência	685	139	37.397,51	24.808,57
				850				2.642.254,95	2.465.309,09
ASSISTÊNCIA	Trabalho Social com Grupos	-	Ação de voluntariado	-	Participantes	-	17	-	1.598,90
			Consulta Social	-	Participantes	-	236	-	95.133,11
			Encontro	1.038	Participantes	-	20.211	-	551.042,99
			Oficina	1.042	Frequência	-	4.896	-	671.199,42
			Reunião	-	Participantes	-	517	-	58.624,88
				2.080				-	1.377.599,30
Total				5.641				44.048.927,54	35.587.399,21

Fonte: Gerência de Planejamento. Obs.: Este quadro representa somente a gratuidade do PCG.

Considerações:

O ano de 2020 foi um ano totalmente atípico que impactou diretamente nas atividades realizadas não apenas no Sesc Minas, mas no mundo todo. Esse impacto culminou em uma adaptação nas atividades realizadas na instituição, adaptação com o foco de continuar atendendo ao seu público, mantendo a preocupação de assegurar a qualidade e a marca Sesc em suas atividades.

Essas iniciativas, muitas relacionadas com os projetos de forma virtual, culminaram em uma nova forma de atendimento e prestação de serviço em todos os programas da empresa. Entretanto, mesmo assim, muitas das ações e atividades que estão elegíveis e no escopo do PCG não aconteceram no ano de 2020, de tal forma que pudessem suprir o previsto após o retificativo e o mesmo em norma regulatória do PCG.

No nível de comprometimento alcançamos o percentual de 33,63 % o que se deve a inclusão de diversas ações realizadas elegíveis ao PCG durante o ano e que puderam ser consideradas no resultado. Entretanto, no que cabe a gratuidade o percentual ficou em 39,51% porque mesmo a oferta de ações gratuitas a comprovação das atividades, principalmente, de cunho virtual dificultou atingirmos a meta. Além disso, algumas atividades previstas não puderam ser retomadas nem de forma virtual por força de lei, a exemplo da educação infantil.

12. Reconhecimentos e Premiações do Departamento Regional

ID	Reconhecimentos/Premiações	PROGRAMA /EIXO TEMÁTICO	INSTITUIÇÃO	ABRANGÊNCIA	ENDEREÇO ELETRÔNICO
1	Participação no 2º Festival Literário com o Projeto Parede	Educação	IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre (Instituto Federal de Educação do Sul de Minas Gerais)	Municipal	https://portal.ifsuldeminas.edu.br/
2	Prêmio Travellers' Choice 2020! - Sesc Ouro Preto	Turismo	TripAdvisor	Internacional	www.tripadvisor.com.br
3	Prêmio Travellers' Choice 2020! - Sesc Poços de Caldas	Turismo	TripAdvisor	Internacional	www.tripadvisor.com.br
4	Reconhecimento como página de empresa destaque 2020	Administração	LinkedIn	Federal	www.linkedin.com
5	Coral Jovem do Sesc Poços de Caldas	Cultura	Câmara Municipal de Poços de Caldas	Municipal	www.pocosdecaldas.mg.leg.br/
6	Menção de Agradecimento	Cultura	Secretaria Municipal de Cultura de Uberlândia	Municipal	www.uberlandia.mg.gov.br
7	Moção de Aplauso	Assistência	Câmara Municipal de Uberlândia	Municipal	https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/
8	Indicação ao Prêmio José Costa 2020	Assistência	Diário do Comércio	Municipal	-
9	Ações Mesa Brasil	Assistência	Pastoral da Criança de Almenara	Municipal	-

ID	Reconhecimentos/Premiações	PROGRAMA /EIXO TEMÁTICO	INSTITUIÇÃO	ABRANGÊNCIA	ENDEREÇO ELETRÔNICO
10	Ações Mesa Brasil	Assistência	Semente de Vida Educação Infantil de Confins	Municipal	-
11	Ações Mesa Brasil - Selo Amigos do Baleia	Assistência	Hospital da Baleia em Belo Horizonte	Municipal	https://hospitaldabaleia.org.br/
12	Ações Mesa Brasil	Assistência	Lar As Sempre Vivas de Belo Horizonte	Municipal	-
13	Ações Mesa Brasil	Assistência	Hospital Evangélico de Betim	Municipal	-
14	Ações Mesa Brasil	Assistência	Abrigo Santa Helena de Juiz de Fora	Municipal	www.abrigosantahelena.com.br
15	Ações Mesa Brasil	Assistência	Associação dos Hemofílicos de Minas Gerais - Juiz de Fora	Municipal	-
16	Ações Mesa Brasil	Assistência	Casa de Repouso Ana de Souza e Silva de Santa Luzia	Municipal	-
17	Ações Mesa Brasil	Assistência	Creche Irmã Fabíola de Santa Luzia	Municipal	-
18	Ações Mesa Brasil - Selo Social – Amigos do GCRIVA	Assistência	Grupo Criança em Busca de uma Nova Vida de Vespasiano	Municipal	https://gcriva.org.br/
19	Sesc Praça da Saúde	Saúde	Sindicato do Comércio de Governador Valadares	Municipal	http://sindicomercioqv.com/

Fonte: Secretaria da Diretoria Regional



Assinaturas

Abaixo as assinaturas dos administradores da regional de Minas Gerais responsáveis pelo envio do Relatório de Gestão 2020

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