

## Sesc | Serviço Social do Comércio



# RAG 2022

Relatório Anual de Gestão do Sesc 2022

**Sesc – Departamento  
Regional Minas Gerais**



# Sumário

<b>Mensagem do Presidente</b>	<b>2</b>
<b>Mensagem do Diretor Regional Interino</b>	<b>3</b>
<b>Visão geral organizacional e ambiente externo</b>	<b>4</b>
Missão, visão e valores que norteiam a atuação do Sesc	4
Estrutura de governança	5
Principais normativos direcionadores da atuação do Sesc	8
Estrutura organizacional	11
Modelo de negócios	15
Cadeia de valor	16
O fazer do Sesc	18
Ambiente externo	27
Determinação da materialidade das informações	29
<b>Riscos, oportunidades e perspectivas</b>	<b>32</b>
Gestão de riscos e controles internos	32
<b>Governança, estratégia e desempenho</b>	<b>35</b>
Estratégia	35
Apoio da estrutura de governança à capacidade do Sesc de gerar valor	38
Resultados e desempenho da gestão	39
Resultados alcançados ante os objetivos estratégicos e as prioridades da gestão	39
Resultados das principais ações do Sesc	41
<b>Informações orçamentárias, financeiras e contábeis</b>	<b>55</b>
<b>Canais de comunicação, informação e relacionamento com os clientes</b>	<b>69</b>
<b>Referências</b>	<b>77</b>

# Mensagem do Presidente



Poucas instituições brasileiras podem se orgulhar de fazer parte da vida de tantos brasileiros e brasileiras como o Sesc faz. Há mais de 75 anos, o Serviço Social do Comércio é protagonista na promoção da Saúde, da Educação, da Cultura, do Esporte, do Turismo, do Lazer e da Assistência Social no país. Várias gerações tiveram suas vidas positivamente influenciadas pelo que o Sesc proporciona em suas muitas Unidades, com serviços diversos, colégios, clubes de lazer, hotéis, nas viagens, nos eventos culturais e em outras tantas iniciativas empenhadas com excelência.

Em 2022, tivemos a felicidade de dar continuidade a todo esse legado, iniciando um novo ciclo no Sistema Fecomércio MG. Nesse estado de economia tão pujante e de tamanha importância para a cultura e o turismo no país, o Sesc é fundamental para um projeto que busca fortalecer o setor comercial, valorizando o empresariado e cuidando dos trabalhadores do comércio.

Vivemos uma época de muitos desafios, sob a necessidade de reerguer a atividade comercial após um período de muitas dificuldades impostas pela pandemia da Covid-19. Nesse cenário, a união de forças entre o Sesc, o Senac, os Sindicatos Empresariais e demais parceiros do Sistema Fecomércio será decisiva para nos adequarmos às novas dinâmicas do mercado.

Nesse primeiro ano à frente da Fecomércio MG tivemos a oportunidade de identificar as principais potencialidades de cada casa. Por isso, reforçamos o compromisso de ampliar e modernizar ainda mais as operações do Sesc em Minas, que proporcionam tantos benefícios à população, com atendimentos na saúde, projetos educacionais para crianças e adultos, múltiplos eventos culturais, de esporte, lazer e promoção do bem-estar em várias frentes.

Sabemos que a qualidade de vida dos trabalhadores e de seus familiares é um bem muito precioso e um pilar determinante para fomentar o comércio. Esperamos que 2023 seja um ano repleto de encontros em torno de tudo aquilo que o Sesc oferece ao público em Minas Gerais.

**Nadim Elias Donato Filho**  
Presidente do Conselho Regional do Sesc em Minas

# Mensagem do Diretor Regional Interino



Em 2022, tivemos a alegria de retomar diversas atividades graças ao avanço da vacinação e ao controle da Covid-19. Foi um tempo de reencontros e recomeços, sobretudo nas áreas da cultura, do entretenimento e do lazer. Consequentemente, um ano muito importante para o Sesc em Minas, cuja atuação proporciona aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo momentos de encontro e bem-estar.

Nos últimos meses, iniciamos uma nova fase na instituição, com o objetivo de reforçar o compromisso com a promoção da qualidade de vida para todos em Minas. Atualmente, o Sesc tem uma presença notável em Belo Horizonte, na Região Metropolitana e no interior do estado. São mais de 20 Unidades espalhadas por Minas Gerais, nas quais a população tem acesso a serviços de excelência nas áreas da Saúde, Educação, Esporte, Cultura, Turismo e Assistência Social, sempre com facilidades e condições especiais para os trabalhadores do comércio, seus dependentes e familiares.

De maneira coordenada, a atuação nessas áreas faz do Sesc parte importante da vida de muitas pessoas. Isso é possível graças ao empenho de equipes profissionais muito dedicadas e envolvidas com a missão que a instituição possui junto ao público.

Em parceria com Senac, Fecomércio MG e Sindicatos Empresariais, seguiremos trabalhando pela continuidade desse legado que o Sesc construiu junto ao povo mineiro. Com responsabilidade, transparência, sustentabilidade e planejamento estratégico, vamos fortalecer essa conexão com os públicos internos e externos e escrever novas páginas nessa história tão rica.

Alguns números do Sesc:

**Educação:** 1.304 alunos inscritos, **Saúde:** 86.346 consultas médicas, odontológicas e nutricionais realizadas, **Cultura:** 563.734 pessoas presentes nas apresentações artísticas e demais atividades, **Turismo Social:** 209.774 diárias de hospedagem comercializadas, atendendo a 94.257 hóspedes, 7.023 clientes nos passeios e excursões realizadas, **Desenvolvimento Físico-Esportivo:** 45.303 alunos inscritos nas atividades esportivas e fitness, **Recreação:** 652.971 de público presente nas atividades recreativas desenvolvidas, **Assistência:** 8.285 toneladas de alimentos distribuídos e 3.992 inscritos nos grupos sociais e núcleos comunitários.

As despesas aplicadas foram de **R\$ 388.050.119,58**, sendo que no Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) foram aplicados **R\$ 54.682.019,02** em ações totalmente gratuitas.

**Alberto Moreira Vieira**

Diretor Regional Interino do Sesc em Minas

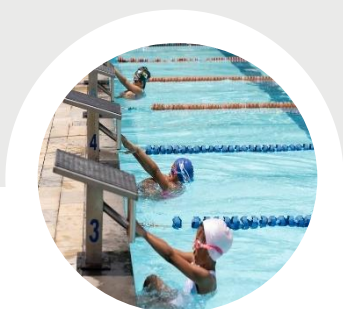
# Visão geral organizacional e ambiente externo

## Missão, visão e valores que norteiam a atuação do Sesc



### Missão

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.



### Visão

Ser agente de transformação social na prestação de serviços com padrão de excelência e sustentabilidade.



### Valores

- Ética
- Excelência
- Transparência
- Comprometimento
- Valorização das pessoas

# Estrutura de governança

## Finalidades e competências

O Sesc de Minas Gerais, criado no dia 27 de junho de 1948, foi instituído e é mantido e administrado pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo. Configura-se como uma instituição de prestação de serviços de caráter socioeducativo, cuja atuação se dá no âmbito das áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, com foco no bem-estar social. É uma organização de direito privado e, nesse sentido, não executa nem gerencia políticas públicas de governo.

Sesc – Administração Regional Minas Gerais	
<b>Poder e órgão de vinculação</b>	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
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
<b>Contatos</b>	
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: <a href="http://www.sescmg.com.br/">http://www.sescmg.com.br/</a>	

<b>Finalidade</b>	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 trabalhadores do comércio 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 a adequada e solidária integração numa sociedade democrática.
<b>Competências</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as medidas necessárias à observância das diretrizes gerais de ação do Sesc Administração Regional;</li> <li>- Elaborar e propor ao Conselho Regional o seu Programa de Trabalho, preparar e submeter ao Conselho Regional a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da Administração Regional;</li> <li>- Executar o orçamento da Administração Regional, dentre outros citados no Art. 25 do Regimento do Sesc.</li> </ul>

## Descrição das estruturas de governança



Instâncias Organizacionais	Síntese das atribuições
<b>Conselho Nacional (CN)</b>	Órgão deliberativo, com jurisdição em todo o país, que exerce, no âmbito do planejamento, a fixação de diretrizes, a coordenação e o controle das atividades do Sesc, em função normativa superior, ao lado dos poderes de inspecionar e intervir, correcionalmente, em qualquer setor institucional da entidade.
<b>Departamento Nacional (DN)</b>	Com jurisdição em todo o território nacional, o Departamento Nacional é o órgão executivo da Administração Nacional, e a ele compete elaborar as diretrizes gerais de ação do Sesc, baixar normas, elaborar Programa de Trabalho, realizar estudos e pesquisas para fundamentação técnica das atividades do Sesc, sugerir medidas a serem propostas ao Poder Público ou a instituições privadas necessárias ao incremento e ao aperfeiçoamento das atividades pertinentes aos objetivos do Sesc, bem como verificar o cumprimento das resoluções do Conselho Nacional, prestar assistência técnica sistemática às Administrações Regionais, assistir o CN, entre outras ações que visam a execução de seu plano, execução de seu orçamento e posição financeira mensal ao CN.
<b>Conselho Fiscal (CF)</b>	Como órgão fiscalizador, acompanha, examina e emite pareceres a respeito da previsão e prestação de contas da Administração Nacional e das Administrações Regionais. Ademais, deve representar e fazer proposições ao Conselho Nacional diante de possíveis irregularidades identificadas.

<b>Instâncias Organizacionais</b>	<b>Síntese das atribuições</b>
<b>Conselho Regional (CR)</b>	Delibera sobre a Administração Regional no âmbito do desenvolvimento das atividades e da regularidade dos seus trabalhos, bem como aprova planos de trabalho, recursos necessários ao pleno funcionamento da instituição e garante o cumprimento das normativas internas.
<b>Departamento Regional (DR)</b>	Executa todas as premissas, programas e os planos de trabalho a fim de garantir o cumprimento de sua missão institucional e todos os demais objetivos e desafios estabelecidos para a instituição em seus respectivos planos de trabalho e regulamentos internos.
<b>Federação do Comércio</b>	Faz parte do Conselho Regional através da figura do Presidente da Federação do Comércio Estadual, que ocupa o cargo de Presidente nato do Conselho Regional.
<b>Sindicatos Empresariais</b>	Compõem o Conselho Regional através de um representante que é escolhido de comum acordo entre os sindicatos filiados sediados no respectivo Estado, ou por eles eleito.
<b>Auditoria Interna</b>	Exerce atividade independente e objetiva de avaliação e consultoria, criada para agregar valor e aperfeiçoar as operações da instituição. Auxilia no atingimento dos objetivos estratégicos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.
<b>Compliance</b>	Responsável pela implementação e gestão dos mecanismos internos de conformidade. Auxilia na prevenção e no combate a fraudes, desvios de conduta e no fortalecimento da cultura ética do Sesc em Minas. Atua na gestão de riscos de forma preventiva e corretiva, no assessoramento das áreas e no atendimento aos órgãos de controle.
<b>Proteção de Dados Pessoais</b>	Área responsável por auxiliar a governança da privacidade e da proteção de dados do Sesc em Minas, monitorando a gestão dos fluxos de dados pessoais, mitigando os riscos inerentes ao tratamento de dados pessoais feito pela instituição e acompanhando o cumprimento da legislação de normas e regulamentos internos, especialmente das diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
<b>Ouvidoria</b>	A Ouvidoria é o canal de comunicação responsável por acolher as manifestações dos clientes e demais stakeholders, contribuindo para a transparência da instituição na aplicação de seus recursos e no cumprimento de sua missão. É uma instância institucional de caráter mediador e estratégico que possui como premissas o fortalecimento da comunicação da instituição com seus públicos interno e externo, bem como a atuação de forma ética e imparcial.

# Principais normativos direcionadores da atuação do Sesc

Com o objetivo de dar plena transparência sobre as informações prestadas e para demonstrar como são aplicáveis seus direcionamentos estratégicos em todas as ações do Sesc e em suas diversas modalidades para o desenvolvimento da instituição, divulgamos, no Portal da Transparência, a íntegra dos documentos, com suas especificidades e legislações aplicáveis.

Nessa construção, como apoio no direcionamento dos processos de trabalho e gerenciamento de riscos, são elaborados documentos orientadores, diretrizes, instrumentos normativos e procedimentos, sempre com foco no alinhamento e nas referências comuns ao desenvolvimento das diversas ações do Sesc em âmbito nacional.

No Portal da Transparência, podem ser consultadas normas direcionadoras, como a Lei de Criação, o Regulamento e o Regimento Interno, as Diretrizes Gerais de Ação, o Referencial Programático, as Normas Gerais do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), as Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc, o Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco), o Regulamento de Licitações e Contratos (RLC) e o Regulamento de Contratação de Empregado (RCE), Código de Ética e Conduta

Para mais informações sobre as normas citadas e outras, acesse:

<http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia>

## Mapa de 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** – trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes; idosos;; público em geral.

**Empresários do comércio de bens, serviços e turismo** – empresas contribuintes e assistidas.

**Entidades patronais vinculadas à CNC** – sindicatos ou associações representativas dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo; Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Minas Gerais; sindicatos filiados e conveniados; 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; Secretaria 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 às especificações exigidas nos Termo de Referência do Sesc em Minas, mantendo a qualidade da entrega da instituição, assim como atendem aos valores estabelecidos nos parâmetros de custos definidos por meio da estimativa de custo e do 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, dos Estados e Municípios; Sistema S; Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Minas Gerais; sindicatos filiados.

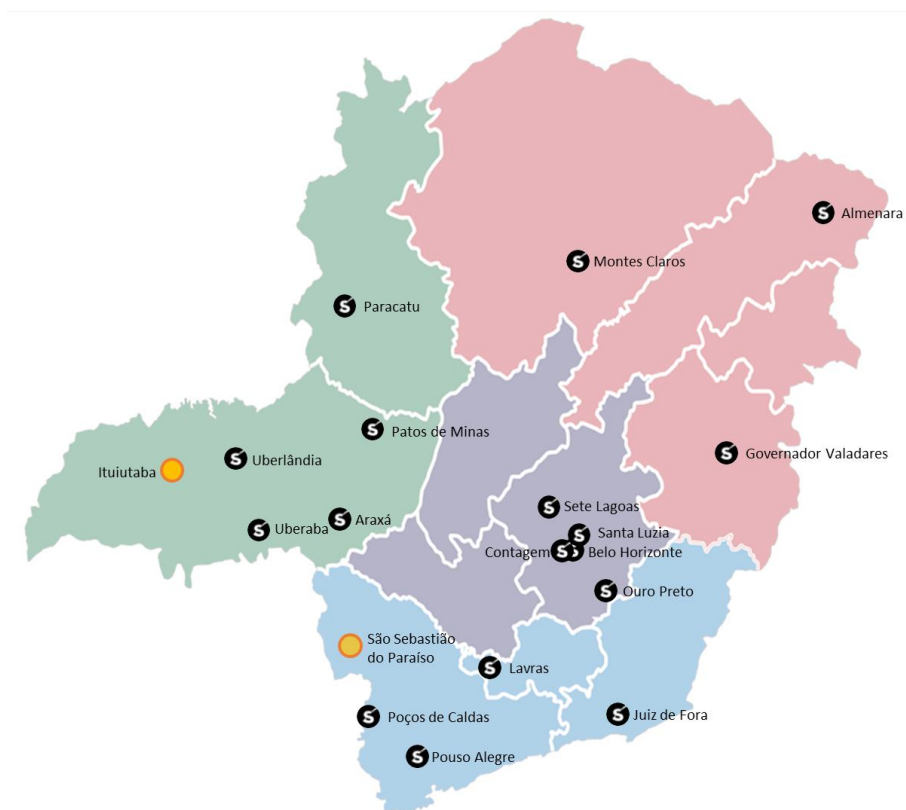
Considerando os interesses e necessidades de cada público e as possibilidades de atuação institucional, é possível estabelecer contato, relacionar-se e firmar compromissos que gerem benefícios mútuos.

Atos normativos do Sesc	
Norma	Endereço para acesso
Carta da Paz Social – 1946	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217104832-carta-da-paz-social.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217104832-carta-da-paz-social.pdf</a>
Decreto-lei nº 9.853/1946 – cria o Serviço Social do Comércio (Sesc) e dá outras providências.	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/Criacao-do-Sesc-Decreto-lei-9-853-46-e-Regulamento-do-Sesc-Decreto-61-836-67-1.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/Criacao-do-Sesc-Decreto-lei-9-853-46-e-Regulamento-do-Sesc-Decreto-61-836-67-1.pdf</a>
Decreto nº 61.836/1967 – aprova o Regulamento do Serviço Social do Comércio (Sesc) e determina as competências do Departamento Nacional.	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/Criacao-do-Sesc-Decreto-lei-9-853-46-e-Regulamento-do-Sesc-Decreto-61-836-67-1.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/Criacao-do-Sesc-Decreto-lei-9-853-46-e-Regulamento-do-Sesc-Decreto-61-836-67-1.pdf</a>
Referencial Programático do Sesc – 2015	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217105841-referencial-programatico-do-sesc.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217105841-referencial-programatico-do-sesc.pdf</a>
Normas Gerais do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) – 2018	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217121219-programa-de-comprometimento-de-gratuidade-pcg.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217121219-programa-de-comprometimento-de-gratuidade-pcg.pdf</a>
Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc – 2021	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/normas-gerais-para-credenciamento-e-acesso-ao-sesc.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/2022/normas-gerais-para-credenciamento-e-acesso-ao-sesc.pdf</a>
Plano Estratégico do Sesc 2022-2026	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220519153432-plano-estrategico-do-dn-2022-2026.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220519153432-plano-estrategico-do-dn-2022-2026.pdf</a>
Resolução Sesc nº 1.252/2012 – altera, modifica e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos	<a href="https://www2.sesc.com.br/wps/wcm/connect/846f6857-d90c-4641-9a94-ebff6e5c694a/Resolu%C3%A7%C3%A3o+SESC+1252.pdf?MOD=AJPERES&amp;CACHEID=846f6857-d90c-4641-9a94-ebff6e5c694a">https://www2.sesc.com.br/wps/wcm/connect/846f6857-d90c-4641-9a94-ebff6e5c694a/Resolu%C3%A7%C3%A3o+SESC+1252.pdf?MOD=AJPERES&amp;CACHEID=846f6857-d90c-4641-9a94-ebff6e5c694a</a>

Atos normativos do Sesc	
Norma	Endereço para acesso
Resolução Sesc nº 1.296/2015 – altera, modifica e consolida o Regulamento de Contratação de Empregados	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/RESOLUCAO-1296_15---Regulamento-de-Contratacao-de-Empregados-RCE.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/RESOLUCAO-1296_15---Regulamento-de-Contratacao-de-Empregados-RCE.pdf</a>
Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco)	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220216094346-codigo-de-contabilidade-e-orcamento-codeco.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220216094346-codigo-de-contabilidade-e-orcamento-codeco.pdf</a>

# Estrutura organizacional

## Estrutura Sesc em Minas



O Sesc em Minas possui Unidades fixas presentes em 17 cidades do estado, e mais duas Unidades em processo de implantação nas cidades de Ituiutaba e São Sebastião do Paraíso. Ao todo são 27 unidades, incluindo a sede administrativa.

Para ampliar o alcance de suas ações, além das Unidades fixas, o Sesc em Minas possui 11 Unidades Móveis ativas. São veículos adaptados que circulam por Minas Gerais oferecendo serviços de saúde e lazer, representando um importante atendimento para pessoas e comunidades em locais onde o acesso a esses serviços é escasso.

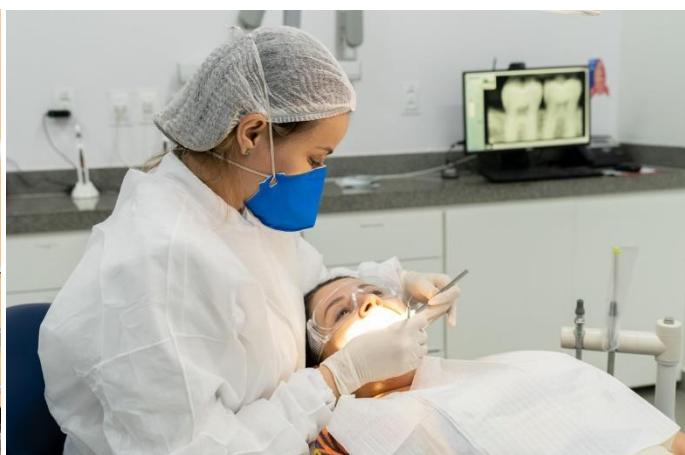
## Relação das Unidades Móveis

No ano de 2022 foram atendidos 81 municípios mineiros, através de projetos desenvolvidos pelas Unidades Móveis do Sesc.

QTD	Unidades Móveis	Abrangência
01	Espaço de Lazer/ Caminhão Palco	Todo o estado de Minas Gerais.
02	Espaço de Lazer	Todo o estado de Minas Gerais.
03	MedSesc Oftalmologia I	Todo o estado de Minas Gerais.
04	MedSesc Oftalmologia II	Todo o estado de Minas Gerais.
05	OdontoSesc I	Mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Central Mineira e Oeste de Minas.
06	OdontoSesc II	Mesorregiões do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba e Noroeste de Minas.
07	OdontoSesc III	Mesorregiões Vale do Rio Doce, Vale do Mucuri e Jequitinhonha.
08	OdontoSesc IV	Mesorregiões Zona da Mata, Campo das Vertentes e Sul/Sudoeste de Minas.
09	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.

Além das Unidades acima, encontram-se em processo de desenvolvimento para implantação:

QTD	Unidades Móveis	Abrangência
01	MedSesc Oftalmologia III	Projeto em processo de homologação.
02	Sesc Conecte	Projeto em processo de pesquisa de aderência de mercado.
03	Sesc Geek (Games)	Projeto em processo de pesquisa de aderência de mercado.



## Demonstrativo da força de trabalho

O Sesc, como instituição prestadora de serviços, entende que seu maior capital são as pessoas, por isso o desenvolvimento técnico de sua equipe é primordial para alcançar os objetivos de promover o bem-estar social de seus clientes. Atualmente, o perfil da equipe de empregados do Sesc em Minas é constituído em sua maioria por mulheres, que representam 56% do quadro funcional. O Sesc é uma instituição com perfil jovem, tendo os profissionais, em sua maioria, idade entre 25 e 45 anos, com estado civil solteiro. Em relação ao perfil técnico, cerca de 38% de nossos profissionais têm Ensino Superior completo, e, desses, 17% são pós-graduados, sinalizando a busca por atualização no mercado de trabalho.

Cerca de 72% dos empregados atuam nas áreas finalísticas do Sesc.

Demonstrativo de Força de Trabalho	
Pessoal efetivo	2.057
Estagiários	8
Temporários	46
Jovens aprendizes	98
<b>TOTAL</b>	<b>2.209</b>

Demonstrativo de Força de Trabalho por Programa						
	Educação	Cultura	Saúde	Lazer	Assistência	Administração
Pessoal efetivo	324	115	165	787	118	548
Estagiários	-	5	13	2	1	1
Temporários	1	0	2	24	2	17
Jovens aprendizes	15	-	1	46	7	12
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>120</b>	<b>181</b>	<b>859</b>	<b>128</b>	<b>581</b>

Quadro de Movimentação de Pessoal	
Demissões	484

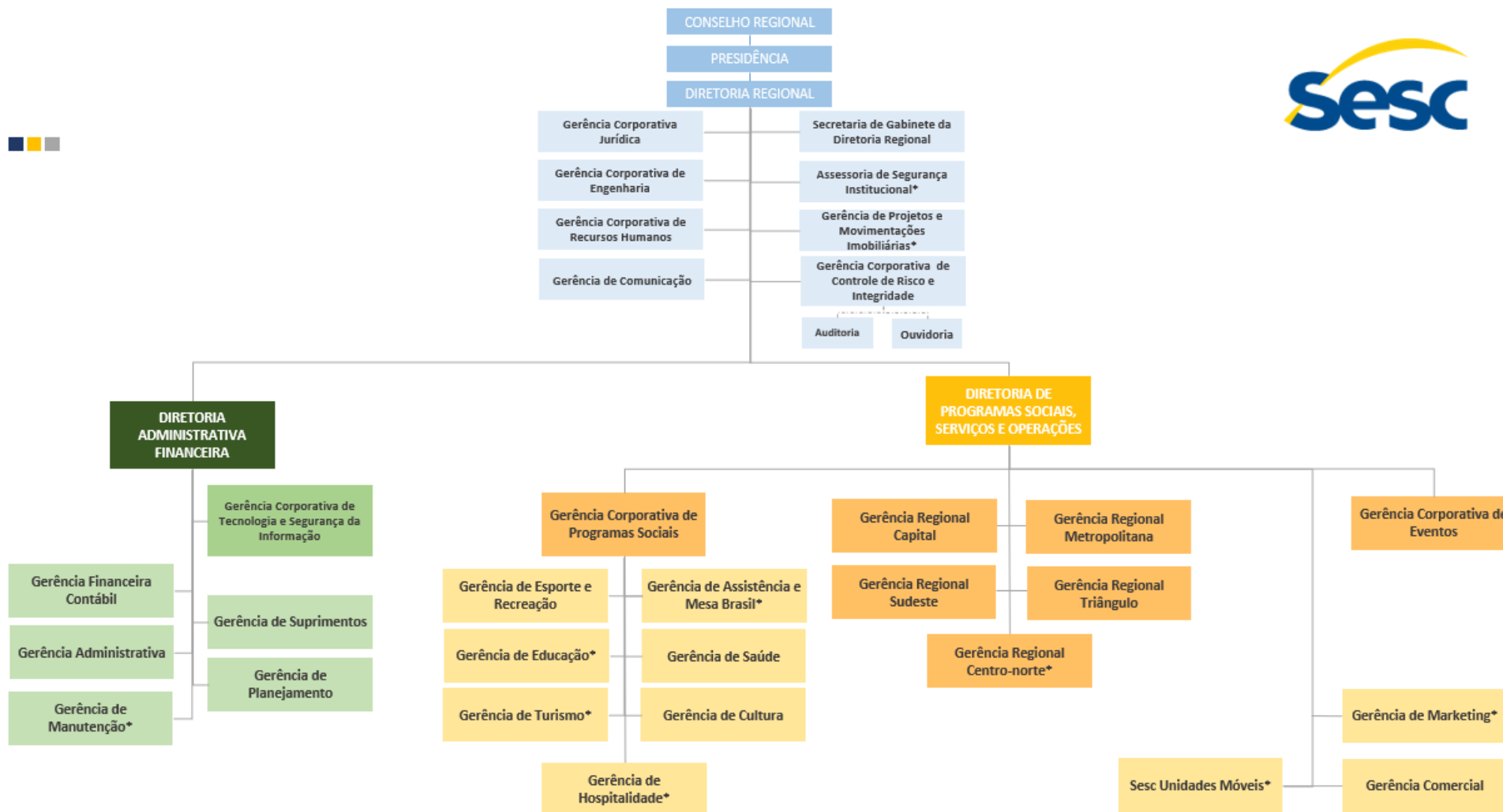
Pesquisas apontam que as demissões voluntárias bateram novos recordes em 2022<sup>1</sup>. A busca por flexibilidade de horários e por trabalho remoto é apontada como fator relevante para a procura de uma nova recolocação. Esse número é maior entre os profissionais mais qualificados.

Esse movimento acontece em meio aos anseios dos profissionais por mais qualidade de vida. A consultoria Gartner, através de pesquisas realizadas, mostrou que 67% dos trabalhadores aumentaram suas expectativas de que as empresas sejam mais flexíveis no pós-pandemia. Cenários como esse trazem grandes desafios para o recrutamento e a seleção, por isso a necessidade de avaliar constantemente as políticas de atração e retenção.

Em 2022, o Sesc continuou priorizando o desenvolvimento profissional, investindo em capacitações, qualificação e aprimoramento de seus empregados. Foram realizadas mais de **60.725** horas de capacitação nas modalidades presencial e EAD, abordando mais de **378** temas e com a participação de **2.693** profissionais, segundo dados da área de Recursos Humanos conforme o sistema de monitoramento: Performance Interact.

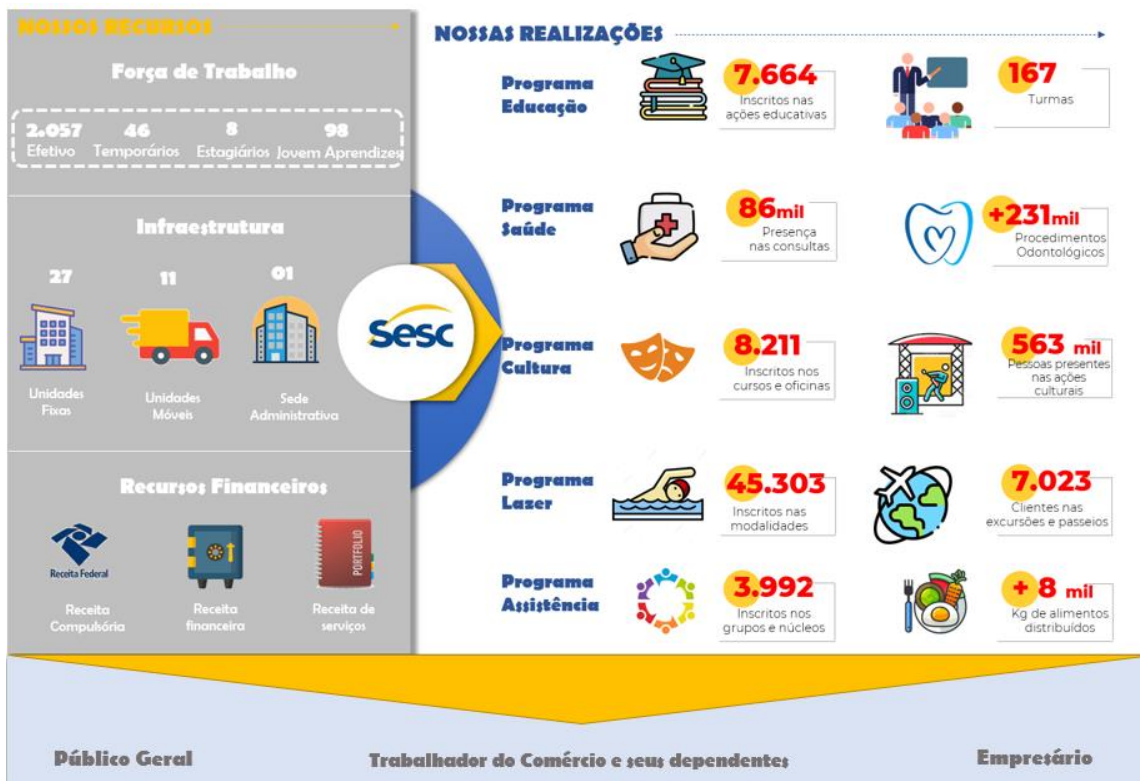
<sup>1</sup> Disponível em: <https://vocerh.abril.com.br/futurodotrabalho/demissoes-voluntarias-batem-novo-recorde/>. Acesso em: 10/01/2023.

# Organograma



\*As novas UOs, nomenclaturas de UO e movimentações hierárquicas ocorridas serão atualizadas no Regimento Interno em momento oportuno.

# Modelo de negócios



O Sesc é uma instituição privada, que tem como missão: 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. Em nível nacional, sua estrutura é formada pelo Conselho Nacional, de caráter deliberativo, pelo Departamento Nacional, que acompanha a execução dos Departamento Regionais, e pelo Conselho Fiscal, que acompanha e fiscaliza os aspectos referentes à execução orçamentária.

Para alinhar estratégias nacionais e regionais, o Departamento Nacional do Sesc elabora diretrizes gerais da entidade e suas políticas e ações para os programas institucionais: Assistência, Educação, Cultura, Saúde, Lazer e Administração. Promove eventos, cursos de capacitação, grupos de trabalho para busca de soluções e melhorias internas.

Já em nível regional, as Administrações Regionais oferecem ações e atividades de acordo com a sua realidade e a necessidade de cada localidade; dessa forma, o que se busca é preservar as formas de expressão popular e os contextos locais. Assim, os Regionais têm autonomia para aplicar e elaborar ações, desenvolver e colocar em prática projetos no âmbito dos programas de atuação.

Já os Conselhos Regionais, representados pelo Presidente, Diretor Regional e representantes de sindicatos dos setores do comércio, atuam no acompanhamento das ações do Sesc, no cumprimento das diretrizes gerais de ação, levando em conta as particularidades do Regional. Os assuntos relativos ao planejamento, ao desenvolvimento e à expansão devem ser deliberados pelo Conselho.

# Cadeia de valor

A cadeia de valor representa o conjunto de atividades desempenhadas pelo Sesc em Minas que, de forma integrada, entregam produtos e serviços que geram valor aos clientes da instituição. Os elementos que compõem a cadeia de valor, estruturados em macroprocessos finalísticos, de apoio e de gestão, permitem decompor as atividades estratégicas e compreender suas relações, tornando possível analisar potenciais de melhoria no negócio e aumentar a percepção de valor que o produto ou serviço representa para o cliente.



A parte central da cadeia de valor do Sesc em Minas descreve os “macroprocessos finalísticos”, cujas atividades agregam valor diretamente para o cliente. Estão extremamente conectados à experiência do consumidor. Os processos primários constroem a percepção de valor pelo cliente por estarem diretamente relacionados à experiência de consumo do produto ou serviço. O fluxo dos processos finalísticos tem início com o desenvolvimento de produtos e serviços, compreendendo os programas Educação, Saúde, Cultura, Assistência e Lazer. Passada a etapa de “fabricação”, os produtos e serviços são ofertados ao mercado por meio de processos de gestão comercial e, então, são disponibilizados aos clientes nos processos para realização de eventos e execução das operações nas diversas Unidades do Sesc em Minas.

Nesse contexto, a gestão de marketing atua de forma transversal, proporcionando a integração dos processos finalísticos. Como resultado, estes devem “garantir acesso a soluções integradas que proporcionem acolhimento, bem-estar e qualidade de vida” para trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, empresários do setor e população em geral.

Os “macroprocessos de apoio” têm o papel de prover condições para realização dos processos finalísticos e de gestão. Diretamente relacionados à atuação finalística, encontram-se os macroprocessos de gestão financeira, de suprimentos, de infraestrutura, de tecnologia e de processos administrativos. De forma integrada, são responsáveis por disponibilizar recursos materiais, financeiros e tecnológicos para execução do negócio do Sesc em Minas. São, ainda, suportados por macroprocessos de Gestão e Desenvolvimento Humano, que visam garantir a estrutura e a cultura organizacional, além do desenvolvimento de recursos

humanos, e por macroprocessos de Gestão de Processos Jurídicos, responsáveis pelo apoio consultivo nas relações internas ou externas, garantindo a legalidade dos processos e serviços.

Por fim, os “macroprocessos de gestão” visam assegurar que a organização opere de acordo com a estratégia da alta direção, definindo o planejamento, os objetivos e as metas de desempenho da instituição, promovendo a governança corporativa, a melhoria dos controles internos, o gerenciamento dos riscos e a gestão das relações institucionais.

Os elementos da cadeia de valor devem permitir a compreensão da operação da instituição de forma integrada, rompendo com os limites estabelecidos pelo desenho do organograma. Os macroprocessos são desdobrados em processos, permitindo a identificação de papéis e responsabilidades, além do monitoramento do desempenho de todo o Sesc em Minas.

## O fazer do Sesc

O Sesc em Minas tem como missão primordial a promoção da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio e seus dependentes. Há décadas, o Sesc é referência para várias gerações de mineiros nas áreas de Educação, Cultura, Lazer, Saúde e Assistência, respaldado pelos mais de 75 anos de sua fundação nacional.

Atualmente, a instituição se orgulha de oferecer serviços cada vez mais modernos nesses campos de atuação, atendendo às necessidades de um público formado por crianças, adolescentes, adultos e idosos. São 27 Unidades de serviços no estado, somando Belo Horizonte e outras 15 cidades no interior e Região Metropolitana.

Nesses locais a população pode:

- ter acesso à prática esportiva em quadras, piscinas e academias, por meio de projetos como Sesc Escola de Esportes, Sesc Fitness e Sesc Grupos de Corrida;
- participar de projetos socioeducacionais, como o Criar Sesc, que oferece acompanhamento pedagógico para crianças no contraturno da escola, e o Sesc Alfabetização, que possibilita aprendizado e aprimoramento da leitura e da escrita para jovens e adultos;
- fazer parte do Sesc +60, premiado projeto de acolhimento, assistência e recreação voltado para o público idoso;
- ter acesso aos saberes artísticos com os Cursos de Arte e Cultura;
- realizar consultas médicas e outros cuidados rotineiros com a saúde.

## Mais Educação

A atuação do Sesc em Minas ainda conta com quatro colégios de Ensino Fundamental e Educação Infantil, localizados em Araxá, Contagem, Governador Valadares e Montes Claros, reforçando o compromisso com a formação educacional das novas gerações.

## Mais Saúde

Desde 2019, o público também pode contar com o Sesc Centro de Excelência em Saúde, no bairro São Francisco, em Belo Horizonte. O local conta com tecnologia de ponta e profissionais preparados para oferecer diferentes serviços focados em saúde e bem-estar, como Acupuntura, Fisioterapia e Pilates de Reabilitação, Fonoaudiologia, Nutrição, Programa Diabetes com Qualidade de Vida, Psicologia, Saúde Bucal, Cardiologia, Clínica Médica, Dermatologia, Geriatria, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Pediatria e Psiquiatria.

## Mais Cultura

Protagonista no setor cultural em todo o Brasil, o Sesc também é fundamental para as artes e o entretenimento em Minas Gerais. Nesse contexto vale destacar a atividade do Sesc Palladium, no centro de Belo Horizonte. Um dos principais equipamentos culturais do estado, tem capacidade para realizar grande diversidade de eventos, como espetáculos cênicos, shows musicais, sessões e festivais cinematográficos, além de atividades formativas, contemplando assim uma grande diversidade de públicos.

A estrutura dedicada à Cultura ainda tem o Sesc Cenário, no bairro São Francisco, que abriga o Núcleo de Formação em Dança e o acervo histórico da Memória Institucional, fundamental para preservar essa rica história do Sesc em Minas.

## Mais Turismo

O Turismo, que também possui forte simbolismo na trajetória do Sesc em todo o país, se estabelece de maneira marcante em Minas. Além de cinco hotéis equipados para acolher os hóspedes com conforto e comodidade em Belo Horizonte (Sesc Venda Nova), Contagem, Araxá, Poços de Caldas e Ouro Preto, o público ainda pode contar com as facilidades oferecidas pela agência Sesc Viagens e Experiências. Um local moderno, localizado no centro de Belo Horizonte, capaz de oferecer todo o atendimento personalizado a quem pretende viajar, desde o momento da escolha do destino, possibilitando assim uma presença diferenciada e assertiva do Sesc no mercado.

## Mais Lazer

Por meio da oferta de conteúdos físico-esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza, contribuindo 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,

## Mais qualidade de vida para a população

Além de toda a estrutura das Unidades fixas, o Sesc se conecta à população em outras partes de Minas com iniciativas itinerantes. É o caso dos programas Sesc Saúde Mulher, MedSesc Oftalmologia e OdontoSesc, que chegam a vários municípios mineiros graças às Unidades Móveis, assim como o Espaço de Lazer, que leva diversão para toda a família.

Esses projetos se consolidaram como uma importante ferramenta para a capilarização dos serviços do Sesc em Minas, que também atua na promoção da cultura no interior, realizando eventos e apoiando iniciativas importantes do calendário artístico do estado.

Vale destacar ainda o Mesa Brasil Sesc. Reconhecido como um dos principais programas de segurança alimentar do país, ele é decisivo para que a atuação do Sesc, em conjunto com Senac, Fecomércio MG e outros parceiros do Sistema Fecomércio, faça a diferença na vida de quem mais precisa de assistência, por meio de múltiplas campanhas solidárias pelo estado.

## Excelência e eficiência

Com essa organização plural e atuação em diversas frentes, o Sesc em Minas faz parte da vida de milhares de mineiros e mineiras. O trabalho conjunto das equipes profissionais que integram as áreas meio e as áreas de produto da instituição garante:

- serviços de excelência a preços competitivos para a população em geral;
- facilidades, descontos e benefícios para os trabalhadores do comércio e seus dependentes;
- ações voltadas para o bem-estar da população de baixa renda, com serviços gratuitos via Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) e ações filantrópicas e de assistência social.

Para tudo isso ser possível, o Sesc em Minas possui processos bem estruturados em suas operações, com o objetivo de garantir a efetividade e a exequibilidade das ações planejadas. A começar pelo Mapa Estratégico e pelo Plano Estratégico, que estabelecem objetivos e diretrizes para cada biênio.

Para 2022, as três diretrizes principais foram: **Cliente, Inovação e Sustentabilidade**. Em termos de Inovação, a ideia foi estimular o conceito extrapolando a ideia de inovação tecnológica. Ou seja, pensando nas melhorias de processos, gestão e negócios para se adequar ainda mais aos desafios dos novos tempos. A Sustentabilidade está comprometida com o meio ambiente no Ecos - Programa de Sustentabilidade, que visa garantir ações ecologicamente corretas em nossas rotinas, mas também está ligada às premissas que tornam a instituição ainda mais viável financeiramente. Já o Cliente, tanto em âmbito externo quanto interno, é o grande foco das operações do Sesc em Minas.

A cartilha **Jeito Sesc de Atender** norteia toda a atuação dos profissionais em relação aos seus diversos públicos e se baseia em quatro valores: Acolhimento, Confiança, Empatia e Eficiência. Dessa forma, o Sesc em Minas se estabelece há décadas como uma instituição feita por pessoas comprometidas em trabalhar pelo bem-estar e pela qualidade de vida da população, justificando assim a relação afetiva que tantos mineiros possuem com a marca Sesc.



## Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)

O Programa de Comprometimento e Gratuidade ( PCG) destina-se às pessoas de baixa renda, sendo prioritariamente trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes, além de alunos matriculados ou egressos da Educação Básica da rede Pública. O programa amplia o acesso da população com renda familiar até 3 salários mínimos, a serviços prestados pelo Sesc em suas áreas de atuação: Educação, Saúde, Cultura, Lazer (Esporte e Turismo Social) e Assistência.

### Resultados do PCG

R\$ 132.668.954,46 investidos no PCG em 2022, sendo R\$ 54.682.019,02 aplicados na gratuidade total.

Os resultados vão além dos números apontados, porque mais que reforçar o compromisso do Sesc de contribuir para melhoria da qualidade de vida da sociedade, queremos ver a vida das pessoas transformadas para melhor.



## Participação em organismos multilaterais e instâncias de representação

Nome do Evento	Descrição do Evento
Mostra de Cinema de Tiradentes, CineOP e Cine BH	Alguns dos maiores eventos do cinema brasileiro contemporâneo apresentam, exibem e debatem, em edições anuais, o que há de mais inovador e promissor na produção audiovisual brasileira, em pré-estreias mundiais e nacionais.
Nerd Experience	O NXP nasceu de fã para fã com o objetivo de disseminar a cultura nerd-geek em Minas Gerais. Um evento jovem, dinâmico e conectado, em um ambiente completamente imersivo, valorizando o universo geek.
IV Fórum Políticas Culturais em Debate	O IV Fórum Políticas Culturais em Debate tem como objetivo fomentar a cultura criativa, possibilitando o encontro de vários profissionais do campo que proporciona 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).
Superminas	O 2º maior evento supermercadista do país reúne cerca de 50 mil pessoas. São mais de 500 expositores e uma área de feira de 30 mil metros quadrados. A Superminas é uma grande oportunidade de desenvolvimento profissional para o varejo, especialmente nos segmentos de supermercados e de padarias – entre as microempresas e as multinacionais, todos encontram oportunidades e condições exclusivas de negócios.
Fartura Tiradentes e BH	Os festivais Fartura são a grande celebração da gastronomia e da cultura regional, que possibilitam encontros entre produtores, chefs, estudiosos da gastronomia, bem como de artistas com o público, fomentando o turismo e a economia criativa.

Fonte: Gerência Corporativa de Eventos.

## Reconhecimentos e premiações

Reconhecimento	Programa/ Eixo temático	Instituição	Abrangência	Endereço Eletrônico	Informações Complementares
Moção de Reconhecimento e Aplausos	Outro	Câmara Municipal de Araxá	Municipal	<a href="https://www.araxa.mg.leg.br/">https://www.araxa.mg.leg.br/</a>	Todas as atividades
Moção de Reconhecimento e Congratulações	Saúde	Câmara Municipal de Contagem	Municipal	<a href="http://www.cmc.mg.gov.br/">http://www.cmc.mg.gov.br/</a>	Combate da Covid-19
Moção de Aplausos	Assistência	Câmara Municipal de Uberlândia	Municipal	<a href="https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/">https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/</a>	Programa Mesa Brasil (agosto)
Moção de Aplausos	Assistência	Câmara Municipal de Nanuque	Municipal	<a href="https://camarananuque.mg.gov.br/">https://camarananuque.mg.gov.br/</a>	Programa Mesa Brasil – Macroregião Vale do Jequitinhonha
Moção de Aplausos	Assistência	Câmara Municipal de Uberlândia/Vereadora Gilvan	Municipal	<a href="https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/">https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/</a>	Programa Mesa Brasil (outubro)
OBA - Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica	Educação	Instituto de Física - Universidade do Estado do Rio de Janeiro	Federal e Internacional	<a href="http://www.oba.org.br/site/?p=conteudo&amp;idcat=15&amp;pag=conteudo&amp;mes=s">http://www.oba.org.br/site/?p=conteudo&amp;idcat=15&amp;pag=conteudo&amp;mes=s</a>	Colégio Sesc Governador Valadares: 1 Medalha de Ouro
MOBFOG - Mostra Brasileira de Foguetes. Desde 2009 estamos realizando as Jornadas de Foguetes	Educação	Instituto de Física - Universidade do Estado do Rio de Janeiro	Federal e Internacional	<a href="http://www.oba.org.br/site/?p=conteudo&amp;pag=conteudo&amp;idconteudo=576&amp;idcat=29&amp;subcat=">http://www.oba.org.br/site/?p=conteudo&amp;pag=conteudo&amp;idconteudo=576&amp;idcat=29&amp;subcat=</a>	Colégio Sesc Governador Valadares: 7 Medalhas de Bronze e 1 Medalha de Prata.
OBR - Olimpíada Brasileira de Robótica	Educação	OBR – Olimpíada Brasileira de Robótica RoboCup Brasil	Estadual	<a href="https://www.obr.org.br/">https://www.obr.org.br/</a>	Colégio Sesc Governador Valadares: 2 Medalhas de Bronze, 4 Medalhas de Ouro, 2 Medalhas de Honra ao Mérito

Reconhecimento	Programa/ Eixo temático	Instituição	Abrangência	Endereço Eletrônico	Informações Complementares
Campeão sub-18 masc 2022 – 5º Esporte é Vida	Lazer	Projeto Esporte é Vida	Estadual	<a href="https://freiinocencio.mg.gov.br/">https://freiinocencio.mg.gov.br/</a>	Sesc Governador Valadares – Escola de Esportes de Voleibol
Vice-campeão sub-15 masc 2022 – Esporte é Vida	Lazer	Projeto Esporte é Vida	Estadual	<a href="https://freiinocencio.mg.gov.br/">https://freiinocencio.mg.gov.br/</a>	Sesc Governador Valadares – Escola de Esportes de Voleibol
Campeão sub-15fem 2022 – 5º Esporte é Vida	Lazer	Projeto Esporte é Vida	Estadual	<a href="https://freiinocencio.mg.gov.br/">https://freiinocencio.mg.gov.br/</a>	Sesc Governador Valadares – Escola de Esportes de Voleibol
Campeão sub-18fem 2022 – 5º Esporte é Vida	Lazer	Projeto Esporte é Vida	Estadual	<a href="https://freiinocencio.mg.gov.br/">https://freiinocencio.mg.gov.br/</a>	Sesc Governador Valadares – Escola de Esportes de Voleibol
1º Lugar Torneio Inter Sesc de Natação 2022	Lazer	Sesc	Estadual	<a href="http://www.sescmg.com.br">www.sescmg.com.br</a>	Sesc Governador Valadares – Escola de Esportes de Natação
Certificado Servas	Assistência	Servas – Serviço Social Autônomo	Estadual	<a href="https://servas.org.br/">https://servas.org.br/</a>	Certificado em reconhecimento e agradecimento ao Sesc pela parceria na Ação de Natal Servas 2022
Câmara Municipal de Nepomuceno – Moção de Congratulação	Cultura	Câmara Municipal de Nepomuceno	Municipal	<a href="https://www.nepomuceno.mg.leg.br/">https://www.nepomuceno.mg.leg.br/</a>	Reconhecimento pelo trabalho no 1º Festival Nacional Arte, Cinema e Cozinha Mineira
Placa de homenagem CineOP – 17ª Mostra de Cinema de Ouro Preto	Cultura	Universo Produções	Estadual	<a href="https://cineop.com.br/">https://cineop.com.br/</a>	Agradecimento pela parceria
Placa de homenagem Semana Tiradentes da Odontologia Nacional	Saúde	Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais	Estadual	<a href="https://semanadetiradentes.com.br/">https://semanadetiradentes.com.br/</a>	Agradecimento pela parceria
Placa de reconhecimento pela parceria	Cultura	Mostra de Cinema de Tiradentes 2022 (25ª edição)	Estadual	<a href="https://mostratiradentes.com.br/">https://mostratiradentes.com.br/</a>	Agradecimento pela parceria
Selo de Instituição Amiga da TEIA (Tecnologia, Educação e Inovação)	Educação	TEIA, Instituto Aprender, Prefeitura Municipal de Araxá	Municipal	<a href="https://www.araxa.mg.gov.br/">https://www.araxa.mg.gov.br/</a>	Selo de Instituição Amiga TEIA conferido ao Sesc Araxá
Prêmio Pró-Longevidade 2022	Assistência	Rede Longevidade	Municipal	<a href="https://redelongevidade.org.br">https://redelongevidade.org.br</a>	Reconhecimento de boas práticas no campo da Longevidade,

Reconhecimento	Programa/ Eixo temático	Instituição	Abrangência	Endereço Eletrônico	Informações Complementares
Placa de reconhecimento pela parceria	Assistência	Relba - Rede Leste de Banco de Alimentos	Estadual	-	Reconhecimento pelo apoio ao enfrentamento à fome no Leste de Minas
Moção de Aplauso - Programa Mesa Brasil Triângulo	Assistência	Câmara Municipal de Uberlândia	Municipal	<a href="https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/">https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/</a>	Programa Mesa Brasil
Honra ao Mérito - Programa Mesa Brasil Triângulo	Assistência	Juntos por Uberlândia	Municipal	<a href="https://www.juntosporuberlandia.com.br/">https://www.juntosporuberlandia.com.br/</a>	Programa Mesa Brasil
Moção de Aplauso - Programa Mesa Brasil Triângulo	Assistência	Câmara Municipal de Uberlândia	Municipal	<a href="https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/">https://www.camarauberlandia.mg.gov.br/</a>	Programa Mesa Brasil Central
Selo Empresa Amiga do Hospital da Baleia	Assistência	Fundação Benjamin Guimarães/Hospital da Baleia	Municipal	<a href="http://www.hospitaldabaleia.org.br">www.hospitaldabaleia.org.br</a>	Programa Mesa Brasil Central - O Mesa Brasil Sesc foi reconhecido pela parceria durante o ano, em virtude da realização de doações de alimentos e ações educativas.
Selo Amigo do GCRIVA	Assistência	Grupo Criança em Busca de Uma Nova Vida	Municipal	<a href="https://gcriva.org.br/">https://gcriva.org.br/</a>	Programa Mesa Brasil Central - O Mesa Brasil Sesc foi reconhecido pela parceria durante o ano, em virtude da realização de doações de alimentos e ações educativas.
Prêmio de Direitos Humanos - LGBTQIA+	Assistência	Conselho Municipal de Atenção à Diversidade Sexual LGBTQIA+ - Betim/MG	Municipal	<a href="https://www.betim.mg.gov.br">https://www.betim.mg.gov.br</a>	Programa Mesa Brasil Central - O Mesa Brasil Sesc foi reconhecido pela parceria durante o ano, em virtude da realização de doações de alimentos e ações educativas.
Projeto Férias Sem Fome - Prêmio de melhor projeto na categoria Inovação e Aplicabilidade	Assistência	Rede Brasileira de Bancos de Alimentos	Federal	<a href="https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/encontro-nacional-busca-fortalecer-rede-brasileira-de-bancos-de-alimentos">https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/encontro-nacional-busca-fortalecer-rede-brasileira-de-bancos-de-alimentos</a>	Projeto escrito pelo Mesa Brasil Central que teve como objetivo identificar e atender as famílias cadastradas que possuíam crianças e adolescentes que, durante as férias escolares, enfrentariam a insegurança alimentar moderada e grave (fome).

Reconhecimento	Programa/ Eixo temático	Instituição	Abrangência	Endereço Eletrônico	Informações Complementares
Certificado de Parceria	Saúde	Secretaria Municipal de Saúde	Municipal	<a href="https://saude.montesclaros.mg.gov.br/">https://saude.montesclaros.mg.gov.br/</a>	Certificado de Parceria nas ações do Dia D – combate ao mosquito <i>Aedes Aegypti</i> – Destaque de responsabilidade social.
Travellers' Choice 2022 – Entre os 10% dos melhores hotéis do mundo pelo TripAdvisor – Sesc Ouro Preto	Turismo	TripAdvisor	Internacional	<a href="https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g303389-d6953532-Reviews-Hotel_Sesc_Ouro_Preto-Ouro_Preto_State_of_Minas_Gerais.html">https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g303389-d6953532-Reviews-Hotel_Sesc_Ouro_Preto-Ouro_Preto_State_of_Minas_Gerais.html</a>	O TripAdvisor oferece o prêmio Travellers' Choice a acomodações, atrações e restaurantes que sempre recebem ótimas avaliações e estão entre 10% dos melhores estabelecimentos.
Ofício de Agradecimento	Administração	Almaviva do Brasil	Municipal	<a href="https://www.almavivadobrasil.com.br/pt-br/">https://www.almavivadobrasil.com.br/pt-br/</a>	Agradecimento pela parceria consolidada durante o ano de 2022
Ofício de Agradecimento	Administração	Associação dos Lojistas do Mister Shopping	Municipal	-	Agradecimento pela parceria no ano de 2022
Ofício de Agradecimento	Administração	Secretaria de Turismo de Juiz de Fora	Municipal	<a href="https://www.pjf.mg.gov.br/">https://www.pjf.mg.gov.br/</a>	Agradecimento pela parceria no ano de 2022
Ofício de Agradecimento	Administração	Prefeitura de Juiz de Fora	Municipal	<a href="https://www.pjf.mg.gov.br/">https://www.pjf.mg.gov.br/</a>	Agradecimento pela parceria no ano de 2022
Troféu Leão	Assistência	Lions Clube International de Uberaba	Municipal	-	Troféu do Lions Clubs International, entregue ao Mesa Brasil Sesc em reconhecimento à atuação do Programa na cidade.

Fonte: Gerência Corporativa de Eventos.

## Ambiente externo

Com o avanço da vacinação contra o coronavírus e o relaxamento das medidas sanitárias de isolamento social, setores que estavam paralisados por decretos governamentais puderam retornar às atividades em 2022.

Além disso, outro fator responsável por gerar profundos impactos econômicos em todo o mundo foi a guerra no Leste Europeu. Para o Brasil, que há tempos apresentava um panorama de crescimento baixo e inflação alta, o conflito forçou um aumento ainda maior dos juros, influenciando o resultado do Produto Interno Bruto (PIB), situações que contribuem para a queda de indicadores de atividades econômicas, gerando o aumento e a persistência do cenário de inflação.

O desafio, em 2022, foi enfrentar a instabilidade que o país vem vivenciando, na tentativa de retomada do crescimento econômico ao patamar pré-pandemia. Projetar cenários futuros e garantir a resiliência dos processos de negócio tornou-se um exercício de extrema incerteza, demandando perspectivas e vivências diferenciadas em busca do equilíbrio nos diversos setores.

Segundo análise do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o PIB apresentou variação positiva de 0,4% na passagem do segundo para o terceiro trimestre de 2022, levando-se em consideração a série com ajuste sazonal. Na comparação com igual período de 2021, houve crescimento do PIB de 3,6%. No acumulado dos quatro trimestres terminados no terceiro trimestre de 2022, o PIB registrou alta de 3,0% em relação aos quatro trimestres imediatamente anteriores. Já no resultado acumulado do ano até o mês de setembro, o PIB apresentou um avanço de 3,2% em relação a igual período de 2021.

O cenário internacional apresenta perspectivas de inflação e restrições econômicas. Já no cenário nacional, existe a expectativa de retomada econômica, apesar de índices preocupantes como o desemprego, a queda na renda das famílias e o aumento da fome. Assim, diante da necessidade de oferecer mais bem-estar e qualidade de vida aos empresários, trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes destacou-se ainda mais a importância da atuação do Sesc.

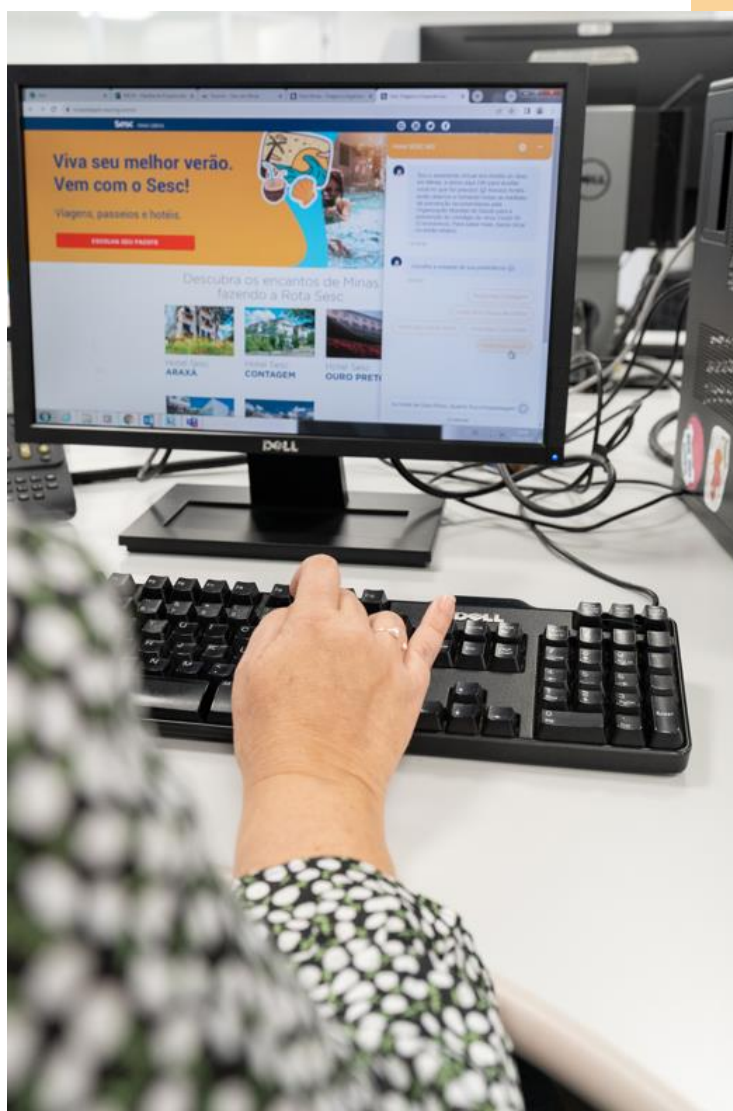
Outro ponto importante a se destacar é que as novas práticas de consumo da população inverteram a matriz econômica do país e do mundo. O cenário deu início ao que podemos apontar como o “novo normal” marcado por uma grande inversão de hábitos de consumo na qual negócios pautados em plataformas digitais ganharam ainda mais espaço em 2022, crescendo de forma sustentável no pós-crise. Além disso, o crescimento da demanda por produtos de cuidados com a saúde e a redução do consumo de bens considerados como “não essenciais” também foram fatores relevantes ao longo desse período.

Ciente de que o ambiente político-econômico interfere diretamente no cenário social, o Sesc em Minas trabalhou para ampliar e melhorar o atendimento ao seu público-alvo, o trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes, sobretudo o público de baixa renda.

Mais do que atender às necessidades de sua clientela, a instituição atuou com foco em realizar ações que façam a diferença em na vida dessas pessoas e, conseqüentemente, na sociedade, praticando a sua missão

original de efetivamente prestar serviços de excelência nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

As perspectivas para o próximo ano são otimistas, mesmo frente aos desafios e incertezas do cenário, considerando os diversos fatores políticos, econômicos e sociais. A expectativa será, cada vez mais, a ampliação da oferta dos serviços, sobretudo com foco no crescimento equilibrado, para, assim, atuar efetivamente nas necessidades do trabalhador do comércio e da sociedade de modo geral, reforçando o compromisso da instituição de promover ações de qualidade que proporcionem transformação social para sua clientela.



# Determinação da materialidade das informações

A determinação das principais ações elencadas neste documento está descrita a seguir por Programa, identificadas pelos respectivos gestores de produtos, conforme critérios relacionados a relevância e impacto dos serviços, interface com as diretrizes estratégicas da instituição, entre outros elementos.

## Educação

Dentre as atividades realizadas destacam-se o Criar Sesc e o Sesc Alfabetização. A escolha por demonstrar as ações do Criar Sesc no Programa Educação fundamenta-se, principalmente, pelo fato de que hoje a atividade possui relevante extensão territorial no estado, uma vez que se faz presente em 12 Unidades do Sesc em Minas, localizadas em 11 cidades mineiras. O atendimento total de 2022 foi de 2.722 crianças. Além disso, o Criar Sesc é a atividade que representa o maior percentual de gratuidade do Programa Educação do Sesc em Minas, compreendendo nessa categoria 81% do público final.

As ações do Sesc Alfabetização, presentes em 02 unidades do estado, são voltadas para educação de jovens e adultos que não tiveram a oportunidade de aprender a ler e escrever, ampliando as possibilidades de inclusão e transformação social de forma totalmente gratuita para os participantes.

Essa premissa vai totalmente ao encontro da missão da instituição, considerando o valor agregado de trabalho a ser devolvido à população do Comércio como oferta de serviço, no caso da Educação, promovendo o desenvolvimento intelectual e oportunizando aprendizagens significativas nos mais diversos âmbitos.

## Saúde

Os 2 (dois) destaques do Programa Saúde (Mamografia e Sesc Saber Saúde) em 2022 foram selecionados tendo em vista a **relevância e os impactos gerados para instituição**, uma vez que corroboram a melhoria operacional, processual, social e **agregam valor aos serviços entregues aos nossos clientes finais**.

Segundo o Instituto Nacional de Câncer (INCA), o câncer de mama é o tipo que mais mata mulheres no Brasil, contudo, 95% dos casos curáveis são detectados na fase inicial. Dessa forma, com o objetivo de estimular a realização de exames de mamografia, foi sancionada em Belo Horizonte a Lei 11.380/2022, em 20/07/2022, que homenageará com o diploma "Empresa Amiga da Saúde da Mulher" dez empresas da capital que mais se destacarem no atendimento e no apoio a suas colaboradoras. Pensando nisso e na importância de se incentivar o diagnóstico precoce, o Sesc em Minas criou o "selo social", em que oferta gratuitamente a mamografia do Sesc Centro de Excelência em Saúde (SCES) às mulheres trabalhadoras do comércio de bens, serviços e turismo na faixa de rastreamento (50 a 69 anos) e/ou com pedido médico

Além disso contribuiu para o reconhecimento do Sesc pelos clientes e sociedade como instituição social reafirmando o **objetivo estratégico "cliente"**.

Segundo o Atlas Mundial da Obesidade e a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil estará na 5ª posição no ranking de países com o maior número de crianças e adolescentes com obesidade em 2030, com apenas

2% de chance de reverter essa situação se nada for feito. Dados nacionais mostram que 3 a cada 10 crianças de 5 a 9 anos estão acima do peso no país. Neste sentido, o **projeto Sesc Saber Saúde** foi criado de forma complementar ao projeto AvanSesc do Departamento Nacional que se trata de diagnóstico nutricional de todos os alunos do Colégio Sesc. O Sesc Saber Saúde, sensibiliza toda a comunidade escolar e proporciona aos alunos dos Colégios, educação nutricional com práticas alimentares saudáveis e conscientização da sustentabilidade. Auxiliou na qualidade de vida e integrou as famílias, reforçando a melhor experiência dos clientes e reconhecimento do Sesc, fortalecendo também o **objetivo estratégico “cliente”**.

Portanto, ambas as atividades demonstram a efetividade dos resultados positivos ocorridos no Sesc em Minas, no exercício 2022, e que compõem o Programa Saúde.

## Cultura

Em relação ao Programa Cultura, sendo 2022 o primeiro ano de retomada ininterrupta do trabalho presencial, com a pandemia de Covid-19 controlada, foi considerada a sustentabilidade do artista mineiro uma das prioridades para que a economia e o mercado da cultura fossem restabelecidos. A fim de gerar valor, alguns produtos oferecidos pelo Programa passaram a cobrar ingressos ou mensalidades, como o Palco Sesc e as Ações Institucionais, valorizando o fazer artístico-cultural e conscientizando o cliente Sesc da importância da presença continuada da cultura na vida de todos.

Outro eixo estruturante para a Cultura no último ano foi a transversalidade, demonstrando que atuar em conjunto com os demais Programas permite ampliar, inovar e aprimorar o nosso relacionamento com o cliente Sesc. Um destaque neste sentido foi a realização do LABMais e das excursões realizadas com os alunos dos Cursos de Arte e Cultura (Cursos Livres). Com foco na continuidade e permanência, as atividades de formação, como o Fórum de Políticas Culturais, também contribuíram para o atendimento da expectativa de diálogo entre educação e cultura, favorecendo o propósito de educar pela arte.

## Lazer

A determinação das ações elencadas do Programa Lazer passa pela inovação nos processos e na oferta de produtos, bem como pela relevância das ações no escopo do Programa. O turismo emissor e receptor tem grande representatividade no Regional, de modo que, em 2022, o Sesc em Minas colocou à disposição do público novos canais de vendas online, com o objetivo de melhorar a experiência de compra do cliente, possibilitar acesso a compra digital, oferecer comodidade e ampliar a divulgação e comercialização de excursões e hospedagens nos hotéis do Sesc em Minas.

Além disso, dentro do Programa Lazer, foram oferecidas ações que fomentaram as atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo (DFE), dentre elas podemos destacar o Sesc Escola de Esportes (Natação) e o Sesc Fitness (Academia), atividades que, em 2022, promoveram, respectivamente, a oferta de evento esportivo estruturado e competitivo e a ampliação da melhoria da qualidade do serviço para os clientes do segmento. Por fim, o Sesc Geek, que é o resultado da oferta de um serviço que promove ambiente inovador e traz benefícios para a sociedade, consolidando-se como uma ação transformadora, ousada, acessível e que resgata a juventude para o consumo dos nossos serviços

## Assistência

Uma vez que o Programa Assistência modificou a sua forma de fazer, desenvolvendo e consolidando estratégias pautadas na Responsabilidade Social Corporativa, ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, os produtos escolhidos para o Relatório de Gestão mostram sinergia com a criação de ações que possibilitem a diferenciação nos resultados e a geração de valor através do impacto.

Neste sentido, em 2022, o Programa Assistência foi incentivado a desenvolver novas formas de pensar e agir e, como resultado, apresentou o Sesc Impacta. O novo produto do eixo de Desenvolvimento Comunitário visa apoiar as empresas no desenvolvimento de estratégias centradas no ser humano e no meio ambiente e garante a perenidade dos negócios, a melhoria na reputação institucional e o aumento da lucratividade, além de promover a transformação social e o desenvolvimento local.

Em 2022 o Brasil retornou para o mapa da fome. De acordo com dados do Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia de Covid-19 no Brasil (Vigisan), 33,1 milhões de brasileiros não têm garantido o que comer e mais da metade da população convive com a insegurança alimentar.

Em Minas Gerais, cerca de 8,2% da população do Estado, o que representa 1,7 milhão de pessoas, passam fome. Ainda de acordo com a pesquisa, os índices de insegurança alimentar leve e moderada são superiores à média nacional. Em Minas Gerais, 28,3% da população, ou seja, quase seis milhões de pessoas, convivem com a preocupação da falta de alimentos e 3,4 milhões, que significa 16% da população, não têm acesso a quantidades suficientes de comida.

# Riscos, oportunidades e perspectivas

## Gestão de riscos e controles internos

A gestão de riscos é o conjunto de atividades coordenadas, preventivas e contingenciais, que estão voltadas a atender os objetivos organizacionais. No Sesc em Minas, a Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade<sup>2</sup> é a responsável por desenvolver o gerenciamento de riscos e auxiliar a instituição na administração dos controles internos.

A área é composta pelas equipes de Compliance, Auditoria Interna, Proteção de Dados Pessoais e Ouvidoria, e essas operacionalizam a gestão de riscos por meio da análise de processos, do assessoramento técnico e pelos apontamentos das auditorias interna e externa, desenvolvendo planos de ação e atuando nas atividades de monitoramento. Além disso, os parâmetros estabelecidos pelas normas internas e pela legislação aplicável também são verificados como forma de minimizar os riscos e reforçar a conformidade.

Nesse contexto, temos que considerar os desafios que a gestão de riscos apresenta, dentre eles está a necessidade de se imergir cada vez mais no modelo de negócio, bem como de acompanhar o dinamismo em que o Sesc em Minas vem atuando nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

Atualmente, o Sesc em Minas possui 27 Unidades, 20 macroprocessos e 270 documentos<sup>3</sup> que retratam os principais processos da instituição. Observa-se que a diversidade de procedimentos a serem avaliados e a busca por estabelecer controles eficazes que possam contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos evidenciam a complexidade e os obstáculos da gestão de riscos.

Somados a isso, temos ainda a evolução da tecnologia, o comportamento do mercado e as mudanças regulatórias que trazem novos riscos, aumentando ainda mais o campo de atuação, gerando novos cenários para a estimativa de impactos econômico-financeiro, operacional, ambiental, institucional, político, dentre outros.

Apesar dos desafios, em 2022 foram conduzidos diversos trabalhos, como a revisão da estrutura normativa da Gerência, o atendimento à demanda de órgãos fiscalizadores, a participação em congressos, treinamentos para a equipe e demais áreas, contribuindo assim para o aperfeiçoamento do conhecimento em gestão de riscos e a disseminação das melhores práticas de mercado e uma cultura de integridade.

---

<sup>2</sup> Em julho de 2022, a área de Processos e Qualidade foi realocada na Gerência de Planejamento. A área de Proteção de Dados foi consolidada em janeiro de 2022 a partir da criação do cargo de Encarregado de Proteção de Dados pelo Conselho Regional.

<sup>3</sup> Fonte de informação: "Processos do Sesc em Minas" – atualizado em 06/01/2023 – Gerência de Planejamento.

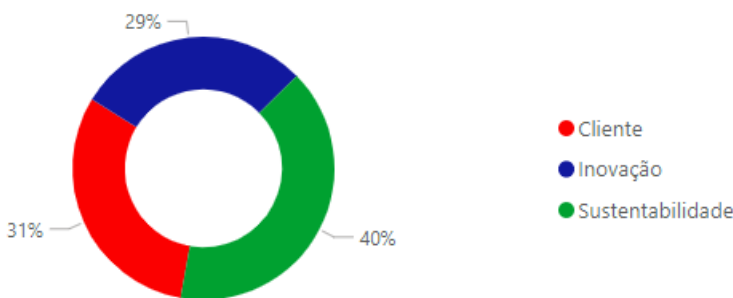
## Atividades de controle

Ao longo do ano, a Auditoria Interna realizou diversos trabalhos, como auditoria em 16 Unidades, 2 auditorias de conformidade, 2 auditorias de processos e 38 verificações de efetividade das ações implementadas. Esses trabalhos geraram 116 ocorrências, sendo 78 apontamentos<sup>4</sup>, 31 pontos de atenção<sup>5</sup> e 7 sugestões de melhorias<sup>6</sup>, que, por sua vez, originaram 207 ações, sendo que, em 31 de dezembro de 2022, mais de 70% delas já estavam implementadas. Além disso, com o intuito de aprimorar os trabalhos, foram realizados 15 treinamentos para a equipe.

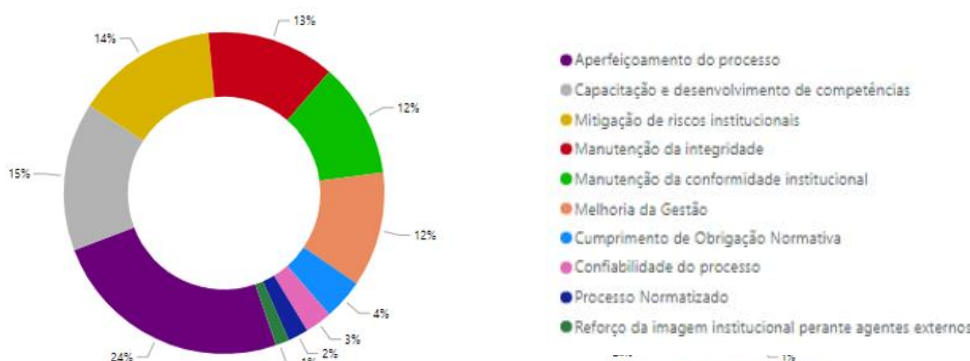
Já a área de Compliance atuou controlando os planos de ação decorrentes das solicitações, recomendações e apontamentos oriundos do Conselho Fiscal e de órgãos externos, como Controladoria Geral da União (CGU) e Tribunal de Contas da União (TCU), sendo este último com atendimento às demandas da fiscalização contínua.

O atendimento às diretrizes estratégicas (Cliente, Inovação e Sustentabilidade) e o valor agregado foram dimensionados por meio de tais trabalhos, conforme gráficos a seguir:

### Diretriz Estratégica



### Valor Agregado (Categoria)



Fonte: Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade.

<sup>4</sup> Não atendimento a um requisito/critério. A área deve tratar através da implementação de ações corretivas.

<sup>5</sup> Trata-se de pontos de preocupação que foram identificados e que devem ser tratados com ações preventivas.

<sup>6</sup> É a percepção de necessidades de melhorias, que poderão ou não ser acatadas pela área.

<sup>6</sup> Dados atualizados no BI até 16/01/2013.

## Código de Ética e Conduta

O “Código de Ética e Conduta do Sesc em Minas” é um documento que evidencia e reforça os valores e os princípios que orientam o comportamento de todos os agentes do Sesc em Minas. Sua nova versão foi publicada em julho de 2022, e incorporou abordagens contemporâneas, com linguagem objetiva, acessível e mais clara, permitindo a disseminação assertiva dos padrões de conduta.

Dentre as inovações, podemos citar a inclusão de novos temas, como mídias sociais, dados pessoais, assédio e a divulgação de canais de comunicação, como Ouvidoria e Compliance para os casos de identificação de desvios éticos.

A área de Compliance realizou, em 2022, o acompanhamento da divulgação interna do Código por meio da intranet, de e-mails e pelo sistema de gestão de documentos, além da publicação para o público externo no Portal da Transparência.

Com o objetivo de difundir as diretrizes previstas no atual documento, a área de Compliance desenvolveu, juntamente com a Gerência Corporativa de Recursos Humanos, um treinamento para capacitação dos empregados, que está previsto para ser publicado na plataforma de treinamentos da instituição.

## Privacidade e proteção de dados pessoais

Em 2022, a área de Proteção de Dados iniciou diversas ações de adequação do Sesc em Minas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como de divulgação das novas obrigações e iniciativas de conformidade. No âmbito desse tema, foram publicados e disseminados importantes documentos, como a “Política de Privacidade e Tratamento de Dados do Sesc em Minas” e o “Guia Interno de Boas Práticas em Privacidade e Proteção de Dados”, que orientam os empregados sobre a adoção de condutas seguras e consonantes com a LGPD.

Foram revisados formulários, termos e contratos com fornecedores, sendo incluídas cláusulas obrigacionais de privacidade e segurança da informação. Também foram alvo de revisão as atividades de marketing e comunicação em rede, no intuito de adequá-las aos requisitos de consentimento previstos em lei.

Além disso, foram realizadas outras ações, como assessoramento técnico às áreas, pesquisa de aderência acerca do tema LGPD, tratamento das demandas dos titulares, mapeamento sobre o compartilhamento de dados entre as administrações do Sesc em Minas e a promoção de aperfeiçoamento do conhecimento do Encarregado de Proteção de Dados com a certificação profissional de Compliance em Proteção de Dados (CPC-PD).

Por fim, foi iniciado projeto multissetorial para aperfeiçoamento da governança de dados do Sesc em Minas, cujos resultados pretendem agregar mais segurança e qualidade às informações pessoais tratadas e custodiadas pela instituição.

# Governança, estratégia e desempenho

## Estratégia

O planejamento do Regional Minas Gerais obedece ao artigo 26 do Regulamento do Sesc, em consonância com as Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, as Diretrizes Estratégicas presentes no Plano Estratégico Sesc (PES), no Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco) e na Resolução 1.514/2022, que são usados para construir os dois principais documentos do planejamento: Programa de Trabalho e Orçamento Programa.

O Programa de Trabalho é aprovado pelo Conselho Regional no mês de outubro de cada ano, juntamente com o Orçamento Programa. Após a aprovação do Conselho Regional, essas peças são encaminhadas ao Departamento Nacional e ao Conselho Fiscal para suas providências.

Nesse contexto, foi construído o Plano Estratégico do Sesc para o ano de 2022/2023, que norteou a programação da instituição com foco no planejamento estruturado e na postura estratégica condizente com as características desta.

O processo de concepção do Plano Estratégico do Sesc em Minas foi construído pensando nos desafios que a instituição deve superar nos próximos anos e tendo como objetivos principais: busca por serviços de excelência, economicidade, geração de receita e equilíbrio financeiro, além da consolidação da cultura de inovação com a implantação de processos e governança, gerando valor para a instituição e seus clientes.

Através do envolvimento de gestores e empregados, foram realizadas reuniões internas, workshops cujos resultados culminaram na realização de um Encontro de Planejamento, que aconteceu no Sesc Venda Nova, onde foram apresentadas as diretrizes e os objetivos do Mapa Estratégico 2022/2023.

O processo aconteceu de forma prática e inovadora, com o intuito de engajar os profissionais a alcançarem os melhores resultados.

Para o período foram definidas as três diretrizes principais que estão em vigência: **Cliente, Inovação e Sustentabilidade**.

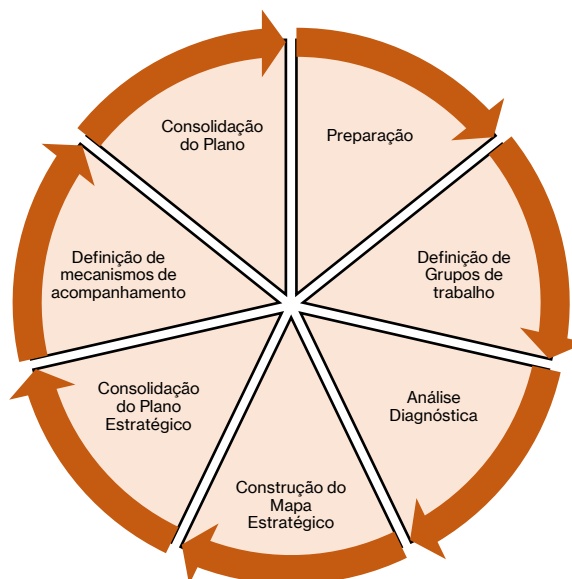
A primeira diretriz está relacionada a **Clientes** tanto externos quanto internos, a fim de garantir excelência em suas experiências e fidelidade com os nossos serviços. A diretriz **Inovação** diz respeito à transformação de ideias em resultados, sempre com o objetivo de solucionar algum problema ou simplificar e melhorar a vida das pessoas.

A terceira é a **Sustentabilidade**, a qual está ligada às atividades que tornam a instituição ainda mais viável financeiramente, buscando economia e geração de receita, sempre de mãos dadas com o desenvolvimento social e ambiental.

As fases para a construção do planejamento estratégico no Sesc em Minas Gerais foram:

Marcos	Descrição das etapas
<b>Elaboração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnósticos e avaliação do Plano.</li> <li>- Criação de grupos de trabalho.</li> <li>- Otimização dos processos.</li> <li>- Reunião com a Diretoria para definição de premissas estratégicas.</li> <li>- Reunião com as áreas para definição das iniciativas estratégicas.</li> <li>- Realização do Fórum de Sensibilização, no qual foram abordados temas como estratégia, inovação e empreendedorismo, e os gestores foram estimulados a refletirem sobre a cultura de inovação, diretrizes do Sesc e os objetivos futuros.</li> </ul>
<b>Implementação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validação com Diretorias Executivas.</li> <li>- Realização do Encontro de Planejamento.</li> <li>- Comunicação do planejamento estratégico.</li> </ul>
<b>Avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação dos indicadores estratégicos com as suas consequentes metas, através do sistema Gestão da Estratégia - Performance.</li> <li>- Avaliações periódicas do resultado e performance (Plano Sesc e Plano Sesc em Minas) com as equipes e Diretorias.</li> <li>- Análise para o período de transição de mandato.</li> </ul>
<b>Revisão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir dos acompanhamentos e avaliações do Plano Estratégico, realização do diagnóstico para atualização do Plano e alinhamento para o período de transição da gestão regional.</li> </ul>

Fonte - Gerência de Planejamento.



Elaboração: Gerência de Planejamento.

Em conjunto com toda essa documentação, a Administração Regional possui um Plano Estratégico que foi construído usando as Diretrizes do Sesc e o Plano Estratégico Nacional (PES – Plano Estratégico Sesc). 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 regionais. No entanto, ele é

alinhado as diretrizes do Sesc Nacional de Foco na clientela Preferencial, Inovação e transformação Digital, Qualificar e Fortalecer as Ações de Afirmção Institucional e Comunicação, Atuação em Rede e Sustentabilidade.

A partir dessa construção do Plano Estratégico do Sesc e da apresentação a todas as equipes, o monitoramento se deu através da avaliação e medição do desempenho institucional pelo sistema de Gestão da Estratégia - Performance/AS, utilizado no Regional.

Em razão da necessidade de compreender as ações executadas durante o Plano e de se adequar a um cenário cada vez mais dinâmico e complexo, o Regional pretende revisar o Plano Estratégico anualmente após o início de implantação, realinhando suas estratégias e todos os demais elementos que compõem o documento, de acordo com os desafios e oportunidades levantados.



# Apoio da estrutura de governança à capacidade do Sesc de gerar valor

Utilizando fundamentos da Gestão para Excelência e tendo como referência o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), o Sesc em Minas dá um importante passo para realizar uma autoavaliação e obter um diagnóstico da maturidade da gestão. A proposta é incorporar as questões mais relevantes para um autodiagnóstico, que nos ajudará a entender como estamos e o que precisamos para alcançar a melhoria da produtividade e a competitividade da instituição, considerando o cenário global, as transformações políticas, econômicas e sociais.

O MEG é um guia que lista os principais fundamentos da gestão empresarial de excelência, cuja validade é reconhecida internacionalmente, e serve como um modelo de referência que pode ser adotado por empresas de todos os tamanhos e diferentes atuações. Os fundamentos relacionados pelo MEG a uma gestão de excelência são: **Liderança Transformadora, Compromisso com as Partes Interessadas, Desenvolvimento Sustentável, Adaptabilidade, Pensamento Sistêmico, Aprendizado Organizacional, Orientação por Processos e Geração de Valor.**

A nova Diretoria do Sesc, ciente de que o sucesso da instituição está ligado a vários elementos que estão inter-relacionados e dependem de alinhamento, governança, transparência e integridade nas relações diárias, abraçou o desafio em busca da excelência e da melhoria contínua.

O compromisso assumido é de manter as lideranças engajadas, processos bem orientados e gerar valor para o trabalhador do comércio e seus dependentes, público geral e empresariado. Para isso iniciaremos com a realização de um diagnóstico para entender em qual nível de maturidade de gestão o Sesc em Minas está localizado e, a partir desse resultado, criar planos de ação para definir ações que nos capacitem para a disputa da premiação Melhores em Gestão. ®

O maior desafio para a implantação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) no Sesc em Minas será o de criar e desenvolver uma nova cultura na instituição, que contemple as principais diretrizes e recomendações do modelo, as quais culminarão no objetivo principal a ser alcançado: *"Incorporar uma cultura de excelência na instituição"*.

# Resultados e desempenho da gestão

## Resultados alcançados ante os objetivos estratégicos e as prioridades da gestão

O plano estratégico do Sesc em Minas possui em sua base, os mesmos pilares de sustentação apresentados na proposta do Departamento Nacional, no entanto acreditamos que é possível haver uma flexibilidade e adaptação a todo processo, desde de que, em sua excência mantenha coesão com os referenciais institucionais nacionais.

Acompanhamos os indicadores do Plano Estratégico do Sesc (PES) pois entendemos que eles possuem aderência com as diretrizes e objetivos do regional. Além disso, foram relacionadas ações estratégicas a cada um desses objetivos.

Abaixo seguem os resultados dos principais indicadores estratégicos, bem como uma breve consideração sobre o resultado alcançado:

#	Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Realizado	Polaridade
1	Proporcionar ambiente de valorização das pessoas	Índice de Demissões Voluntárias (IDV)	5,0%	8,1%	↓
<b>Comentário:</b> Quando avaliamos os motivos dos pedidos de desligamento voluntário, os maiores percentuais são: 63,2% para novas oportunidades e 19,7% para questões pessoais. As novas oportunidades estão ligadas a transição de carreira ou saída para concurso público. A partir desses levantamentos, a área de Recursos Humanos irá atuar com programas que melhorem a retenção dos empregados.					
2	Promover ações de desenvolvimento	Índice de Empregados Treinados (IET)	65,0%	112,9%	↑
<b>Comentário:</b> O resultado do indicador reflete o reforço das ações de desenvolvimento, principalmente em virtude das agendas de capacitação anual e encontros técnicos. Ao todo realizamos mais de 60.725 horas de capacitação nas modalidades presencial e EAD, abordando cerca de 378 temas.					
3	Aprimorar soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC)	Índice de Recursos Financeiros Alocados em TIC (IRFT)	2,3%	2,4%	↑
<b>Comentário:</b> Dentre as principais iniciativas realizadas, tem-se: Segurança da Informação, Autenticação em Dois Fatores, que visa manter dados confidenciais protegidos contra potenciais ataques contra a instituição e a segurança para arquivos on-line e de email. Alteração do ambiente de disaster e recovery para o Data Center do Sesc Centro de Excelência em Saúde, implementação de rede wi-fi em 18 Unidades do Sesc, utilizando tecnologia de última geração (wi-fi 6). Além disso, iniciativas envolvendo soluções e sistemas no Sesc em Minas, como: mapeamento de processos, implantação dos módulos financeiros e suprimentos do ERP, início da implantação do software de gestão de saúde, implantação de novos softwares de requisitos legais e vendas online do Sistema de Turismo e mapeamento de funcionalidades e design para o Portal dos Serviços do Sesc em Minas.					

#	Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Realizado	Polaridade
4	Assegurar a funcionalidade da infraestrutura para o desenvolvimento das ações	Índice de Investimentos Realizados em Infraestrutura (IIRI)	21,00%	4,7%	↑
<b>Comentário:</b> O não atingimento da meta está relacionado a atrasos na Engenharia, atrasos nas entregas de etapas predecessoras que independem da Engenharia, demandas canceladas ou replanejadas e alterações/descumprimentos contratuais.					
5	Assegurar a funcionalidade da infraestrutura para o desenvolvimento das ações	Índice de Recursos Financeiros Alocados em Manutenção (IRFM)	10,80%	2,7%	↑
<b>Comentário:</b> Os seguintes cenários impactaram o cenário previsto para o orçamento com Manutenção: A Manutenção engloba demandas previsíveis (contratos continuados e contratações pontuais planejadas), demandas estratégicas (novas solicitações) e rotina (contratações emergenciais e contratações/aquisições sob demanda). O pacote possui verba de contingência, para suportar demandas não planejadas. Os lançamentos das despesas dependem das datas de início/término de contratos; prazo de execução, medição das notas fiscais e lançamento para pagamento.					
6	Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da instituição	Índice de Comprometimento da Receita Corrente (ICRR)	Entre 80,00% e 100,00%	57,4%	→
<b>Comentário:</b> Em 2022 as receitas correntes totalizaram R\$ 624.653.772,69, enquanto as despesas correntes totalizaram R\$ 358.782.672,93. Desta forma, 57% das Receitas Correntes Totais foram utilizadas para custear Despesas Correntes; os 43% restantes serão destinados a abertura de novas unidades operativas, obras, reformas, aquisição de móveis e equipamentos, investimentos em Tecnologia da Informação e outros investimentos previstos no plano estratégico do Sesc em Minas					
7	Articular e fortalecer projetos em rede	Índice de Ações em Rede Implementadas (IARI)	100,00%	84,21%	↑
<b>Comentário:</b> As ações em rede foram elencadas conforme o planejamento de atividades para 2022, considerando aquelas com interface/apoio do Departamento Nacional (DN) por meio de pré-programas. Foram identificadas 19 ações em rede, sendo 1 do Programa Administração, 4 do Programa Assistência, 8 do Programa Cultura, 2 do Programa Lazer e 4 do Programa Saúde. Desse total, durante todo o ano de 2022, foram realizadas 16 ações, que conectaram diversos Regionais ou ampliaram a atuação do Sesc de forma nacional. O número corresponde a uma realização de 84,21% do total de ações programadas, abaixo do valor estipulado como meta anual.					

Fonte – Sistema Interact/Performance – Gerência de Planejamento.

O planejamento e o acompanhamento sistemáticos dos resultados foram realizados através do controle e acompanhamento da programação no Sesc em Minas, utilizando recursos como: Sistemas de Gestão da Produção (SGE) (produção e projetos), Sesc Business Intelligence (SBI) (despesas e receitas), Sistema Interact, módulo Performance S/A.

Esses sistemas apoiam as decisões gerenciais e o cumprimento das metas previstas, pois permitem a operacionalização e o acompanhamento do planejamento. A rotina de supervisão envolve o planejamento estratégico (produção, custos e recursos) e sua verificação rotineira para monitorar as métricas de desempenho (previsto *versus* realizado). Assim, é possível agir diretamente nesses desvios levantados e em ações para manter os resultados conforme planejado.

# Resultados das principais ações do Sesc

## Programa Educação

O ano de 2022 foi marcado pela retomada das atividades da Educação no formato presencial. A urgência em superar os inúmeros desafios e lacunas provenientes da crise da Covid-19, principalmente no âmbito educacional, fez com que a atuação dos profissionais fosse decisiva na linha de frente das atividades. Foram atendidos ao todo, em 2022, **4.201 crianças<sup>7</sup> e adultos no Programa Educação**, por meio das atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação Complementar e Educação de Jovens e Adultos, valorizando as questões culturais e a aprendizagem significativa para o desenvolvimento do público-alvo.

Destaca-se no Programa Educação o Criar Sesc, que foi realizado durante o ano de 2022 **em 12 Unidades** por todo o estado de Minas Gerais, com oferta de ações de acompanhamento pedagógico, além de atividades extracurriculares e lúdicas, promovendo um atendimento total a **2.722 crianças<sup>8</sup>** de 6 a 11 anos. As atividades promoveram o protagonismo, a criatividade, a imaginação, a autonomia e a ludicidade das crianças em sua integralidade.

Os princípios que fundamentam a proposta foram interligados ao fazer maker<sup>9</sup>, conectados ao desenvolvimento das dimensões cognitivas, metalinguísticas, socioemocionais, psicomotoras, artísticas e culturais e em total interação com os espaços e tecnologias. Sobretudo, todas essas concepções estão ancoradas na premissa de que a criança aprende brincando, se divertindo, interagindo e explorando. À medida que as unidades do Criar Sesc avançaram e aprofundaram seus estudos na temática Maker e mediante o interesse demonstrado pelas crianças, os espaços foram equipados com materiais diversos que auxiliaram e concretizaram a prática. Algumas unidades já adquiriram impressoras 3D para utilização nas atividades, o que vem permitindo que as crianças desfrutem de recursos diversos e se apropriem dessas ferramentas.

Dentro da oferta do Criar Sesc e das demais atividades do Programa Educação, fomentamos ainda o Núcleo de Apoio Psicossocial (Naps), referência de atuação nas situações de riscos, vulnerabilidades, inclusão escolar de alunos com deficiência e transtornos de aprendizagem. Em 2022, após o retorno efetivo das atividades presenciais, foram avaliadas a efetividade e a qualidade do trabalho da equipe. Por isso, houve ampliação das equipes e da carga horária de trabalho dos profissionais, possibilitando a melhoria da atuação direta nos casos, bem como a realização de mais ações de cunho preventivo, que impactam diretamente o desenvolvimento de crianças, familiares e educadores. Para completar a atuação no Programa Educação, o Naps passou a atender também ao Sesc Alfabetização a partir do último ano, o que demonstrou a maturidade da atuação do Núcleo no atendimento à nova faixa etária. Atualmente, o Naps é estruturado com **37 profissionais** que atuam em 2 Programas do Sesc em Minas – Educação e Cultura, oferecendo apoio psicossocial a mais de **3.000 alunos** das atividades Colégios Sesc, Sesc Alfabetização, Criar Sesc, Orquestra de Câmara, Coral Jovem e Núcleo de Formação em Dança, em 19 Unidades no estado.

<sup>7</sup> Fonte: Gerência de Educação.

<sup>8</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

<sup>9</sup> Termo em inglês que significa, no contexto, uma aprendizagem prática e “mão na massa”.

Ainda sobre ações relacionadas ao Criar Sesc no último ano, destacamos o Seminário Integrado de Educação: EducaSesc, que aconteceu em novembro de 2022, no Sesc Ouro Preto (MG). A ação foi produzida pela Gerência de Educação do Sesc em Minas em parceria com demais áreas finalísticas, com o objetivo de promover um momento de formação integrada aos profissionais do Criar Sesc, capacitando e aprimorando o trabalho dos profissionais. No referido evento, foi possível contemplar, além de toda a equipe pedagógica e administrativa do Criar Sesc, as pedagogas dos Colégios Sesc de Educação Infantil e Ensino Fundamental, os profissionais que atuam no Sesc Alfabetização e no Naps e a equipe técnica da Gerência de Educação. Participaram empregados de 18 Unidades do Sesc em Minas, totalizando cerca de **150 pessoas**. O Seminário contou com a participação de nomes de grande relevância para a Educação, buscando enriquecer ainda mais as discussões, que incluíram como principais temáticas: Diversidade e Inclusão, Transformação Social, Neurociência e Habilidades Socioemocionais. Houve ainda um momento destinado ao desenvolvimento de workshop voltado para a aplicabilidade da cultura maker.

Os resultados visam a oferecer sempre o melhor para nossos alunos, seja nos Colégios, no Criar Sesc, seja no Sesc Alfabetização, apontando caminhos para uma educação inovadora para dentro e fora da sala de aula, refletindo sobre as metodologias ativas, dialogando sobre a diversidade e a transformação social no contexto da educação atual, além da implementação da cultura maker na rotina dos alunos.

### Avaliação do Quadro de Metas

Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência		Refeições/ Número de		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
EDUCAÇÃO INFANTIL	541	597	29	31	0	0	393.851	421.997	0	0	0	0
ENSINO FUNDAMENTAL	653	707	30	29	0	0	540.990	592.825	0	0	0	0
EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS	192	176	6	6	0	0	97.818	55.116	0	0	0	0
EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	6.733	6.184	112	101	2.080	3.427	1.108.271	934.153	0	0	0	0
EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANID	1.920	0	192	0	672	0	1.344	0	0	0	0	0
<b>TOTAL EDUCAÇÃO</b>	<b>10.039</b>	<b>7.664</b>	<b>369</b>	<b>167</b>	<b>2.752</b>	<b>3.427</b>	<b>2.142.274</b>	<b>2.004.091</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Avaliando os resultados obtidos em relação às metas de algumas atividades, é necessário demonstrar as estratégias definidas: foi proposta a redução de uma turma da Educação de Jovens e Adultos para o ano de 2023, diminuindo o impacto ocasionado na produção abaixo do planejado em 2022, devido à baixa captação de alunos em um turno específico.

Além disso, a ação prevista para a atividade Educação em Ciências e Humanidades, por motivos estratégicos, não foi iniciada no Programa Educação em 2022, gerando impacto na meta prevista para produção. Entretanto, há possibilidade de que seja implantada ainda em 2023.

Vale mencionar que existe a iniciativa, alimentada pelos resultados de pesquisas e estudos estratégicos, para ampliação do Colégio Sesc Montes Claros, por meio da oferta do Ensino Fundamental.

## Programa Saúde

O Programa Saúde tem como objetivo proporcionar a melhor experiência aos clientes com orientações e cuidados que visam a adoção de hábitos saudáveis, qualidade de vida e bem-estar, por meio de ações de prevenção de doenças, promoção da saúde e longevidade. Assim, o intuito é possibilitar ao trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo, seus dependentes, bem como à população local mais acessibilidade aos serviços de saúde de forma segura e humanizada.

Tratando-se das premissas do Programa Saúde, o serviço de vacinação pública e particular, o acompanhamento médico e multidisciplinar (nutrição, saúde bucal, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia) contribuem para a “prevenção de doenças”. A busca pelo empoderamento dos clientes nas ações de educação em saúde e a promoção da saúde mental e física realizada nas consultas clínicas (psiquiatria, psicologia, pilates, práticas integrativas e complementares) fortalecem a “promoção da saúde”. Todos os produtos do portfólio potencializam e reforçam a premissa “longevidade”, uma vez que contribuem para melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes.

Referindo-se as diretrizes estratégicas do Sesc em Minas, destacamos na perspectiva “cliente” o produto mamografia que possibilitou o fortalecimento do reconhecimento do Sesc e ampliação da participação do público preferencial com a oferta de mamografias gratuitas.

Em 2022 foram realizados 883 exames<sup>10</sup> ( 77% a mais que o planejado) de mamografias gratuitas com o “selo social”, além de abordagens ao longo de todo o mês de outubro com temáticas associadas à saúde da mulher, qualidade de vida e longevidade, disseminando informações sobre fatores protetores e detecção precoce do câncer de mama. Reforça-se que o Programa saúde do Sesc em Minas ganhou maior visibilidade a partir da publicação de 18 matérias jornalísticas e cerca de R\$700.000,00 de equivalência comercial de mídia espontânea<sup>11</sup>.

Outro destaque que também contribuiu para o atendimento da diretriz “cliente” foi o projeto Sesc Saber Saúde que proporcionou parceria com os Colégios Sesc abordando os temas de educação alimentar e nutricional, com objetivo de alcançar melhorias nos hábitos alimentares dos alunos e suas famílias.

O Sesc Saber Saúde, voltado à educação nutricional, foi realizado em 4 (quatro) Colégios Sesc (Araxá, Montes Claros, Contagem e Governador Valadares) atendendo há mais de **1.200 alunos**<sup>12</sup>, com realização de 620 atividades/ações<sup>11</sup> e mobilizando mais de 100 funcionários nos colégios.

### Avaliação do Quadro de Metas

Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência		Refeições/ Número de		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
NUTRIÇÃO	5.880	2.024	1.680	228	1.680	228	0	0	0	0	0	0
SAÚDE BUCAL	17.741	9.796	3.580	1.168	5.320	2.001	0	0	0	0	0	0
EDUCAÇÃO EM SAÚDE	47	202	309	129	26.584	17.890	517	765	0	0	0	0
CUIDADO TERAPÊUTICO	30.016	21.413	3.143	2.077	0	0	78.925	4.201	0	0	0	0
<b>TOTAL SAÚDE</b>	<b>53.684</b>	<b>33.435</b>	<b>8.712</b>	<b>3.602</b>	<b>33.584</b>	<b>20.119</b>	<b>79.442</b>	<b>4.966</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Observa-se que, quando avaliadas as variáveis referenciais de forma “macro” do Programa Saúde, a produção realizada da maioria das atividades ficou inferior à meta planejada. Isso se deu devido aos seguintes

<sup>10</sup> Fonte: Sesc Centro de Excelência em Saúde.

<sup>11</sup> Fonte: Gerência de Comunicação.

<sup>12</sup> Fonte: Gerência de Saúde.

fatores: não implantação de alguns produtos (mastologia, urologia, clínica médica – com agenda separada da geriatra –, clínica médica online, psiquiatria online, reabilitação de saúde mental e os produtos B2B no Sesc SST); supressão de alguns procedimentos da dermatologia cirúrgica e do produto nutrição clínica na Unidade do Sesc Pouso Alegre; redimensionamento da carga horária de profissionais; redução da capacidade de atendimento da atividade saúde bucal devido ao protocolo de segurança Covid-19, com redução de atendimento e normalização a partir de abril; atraso na implantação dos produtos de saúde na Unidade Sesc Tupinambás.

Destaca-se, contudo, que, quando são analisados os dados extratificados, verifica-se boa performance do produto Sesc SST, que atende o público corporativo com soluções voltadas para a Saúde e Segurança no Trabalho, e do serviço de vacinação, que superou o planejamento produtivo e orçamentário (sendo o Sesc Centro de Excelência em Saúde um local de referência para a população belo-horizontina). Houve também realização do projeto AvanSesc, de avaliação nutricional dos alunos dos Colégios Sesc, e a implantação de lanchonete com novo conceito de saladeria (alimentação mais saudável) no Sesc Tupinambás e cafeteria “cultural” no Sesc Palladium.

## Programa Cultura

Com a retomada das atividades presenciais e coletivas, 2022 foi marcado pela consolidação de uma programação continuada, consistente e robusta para o fortalecimento de um novo modelo de negócio, as Unidades Polos de Cultura no interior do estado (Montes Claros, Poços de Caldas e Uberlândia). O objetivo é levar para essas cidades produtos que antes eram realizados majoritariamente na capital, executando um portfólio aderente às demandas dos clientes dessas regiões.

Com o Palco Sesc, as Unidades tiveram a oportunidade de trabalhar a transversalidade entre os Programas Assistência, Educação e Lazer, por meio das áreas Turismo, Hospitalidade e Esporte, ampliando o público e atraindo novos clientes para as atividades oferecidas, aderentes a diretriz **cliente**, que tem como premissa também a ampliação do reconhecimento do Sesc. Em **50 edições**<sup>13</sup> do Palco Sesc, obteve-se um **público total de 11.922 pessoas**, reconhecendo a Cultura como fator de geração de valor na experiência Sesc. Foram fomentados **140 artistas** nos territórios, abordando diversas atividades artísticas (música, literatura, circo, dança e teatro), num **investimento total de R\$ 239 mil**<sup>14</sup>. No âmbito do projeto transversal piloto com o Turismo, o Palco Sesc integrou 2 roteiros com 4 cidades envolvidas e 90 clientes beneficiados.

Ainda sob o eixo da transversalidade, como também da inovação, a implementação do LABMais – Laboratório Sesc de Artes Mídias, tecnologias e Juventudes – foi marcada pela aproximação com o Programa Assistência, por meio da interseção com o projeto Na Real.

O LABMais possibilita aos jovens acesso ao universo midiático-digital, para que possam realizar pesquisas e criar projetos coletivos. Em 2022, Foi realizado o 1º Fórum Regional LABMais das Juventudes, com a participação de **19 jovens**<sup>15</sup>; e ainda **2 oficinas (18h/aula)** no 2º semestre, com **29 jovens inscritos**, que propuseram e produziram a 1ª Mostra das Juventudes Sesc Floresta, com um público final de **109 pessoas**.

As ações formativas em Cultura foram uma frente importante de atuação para o Sesc em Minas em 2022. Realizou-se uma revisão metodológica e conceitual dos Cursos de Arte e Cultura (Cursos Livres), fortalecendo os laços com os instrutores por meio de encontros e capacitações técnicas ao longo do ano, que contaram

<sup>13</sup> Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

<sup>14</sup> Fonte: Sistema Sesc Business Intelligence (SBI).

<sup>15</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

com artistas-professoras reconhecidas nacionalmente. Em **4 encontros, 102 empregados de 15 Unidades**, entre referências técnicas e instrutores, participaram de **22 horas de imersão e formação**. O Sesc Palladium fortaleceu essa frente, reposicionando-se como um centro de referência em formação cultural, sendo que em 2022 denotou esse potencial ao realizar **85 ações arte-educativas e de mediação cultural**, beneficiando um **total de 3.260 pessoas**.

Entre as atividades desenvolvidas no âmbito da própria Gerência de Cultura, também houve foco na troca e no trabalho conjunto. Conciliou-se a programação do Prêmio Sesc de Literatura com as atividades da Biblioteca (Sesc Conecte) em 2 Unidades. Para além das ações integradas, foram realizados **5 debates**, com a presença de **116 participantes em 4 Unidades**.

A Cultura segue como eixo estruturante das Ações Institucionais no Sesc em Minas, fortalecendo o reconhecimento social da instituição. Um dos destaques foi a retomada do Minas ao Luar em suas versões Itinerante, Pocket e Especial, com **16 edições** realizadas para um público total de **71.416 pessoas**<sup>16</sup>, e para o Fórum de Políticas Culturais, que em 2022 chegou à sua 6ª edição e colocou luz sobre a acessibilidade e inclusão, temas estruturantes que se refletirão na programação cultural em todo o Sesc em Minas em 2023, contribuindo também para um ambiente de valorização das pessoas, a partir da promoção de ações atentas à diversidade e ao acolhimento. Nessa edição foram realizadas **4 mesas de diálogos**, com a presença de **194 participantes**, além de **262 pessoas presentes** durante a apresentação de **6 pílulas artísticas**.

O Programa Cultura do Sesc em Minas encerrou o ano de 2022 com um total de **1.209 ações realizadas, 258.798 pessoas atendidas**<sup>17</sup> em **25 territórios** de todas as regiões do estado.



<sup>16</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

<sup>17</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

## Avaliação do Quadro de Metas

Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência		Refeições/ Número de		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
ARTES CÊNICAS	2.937	3.906	420	437	52.286	102.257	71.375	76.388	0	0	0	0
ARTES VISUAIS	776	471	111	119	5.356	163.299	8.992	9.834	0	0	0	0
MÚSICA	2.138	1.549	508	363	177.126	202.574	77.246	53.219	0	0	0	0
LITERATURA	523	2.030	133	124	9.946	8.741	2.106	1.357	0	0	0	0
AUDIOVISUAL	285	190	468	400	12.547	76.475	1.906	2.164	0	0	0	0
BIBLIOTECA	2.621	506	7.416	1.778	0	0	36	76	0	0	0	0
<b>TOTAL CULTURA</b>	<b>9.280</b>	<b>8.852</b>	<b>9.056</b>	<b>3.221</b>	<b>257.261</b>	<b>553.346</b>	<b>161.661</b>	<b>143.038</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Os resultados da Biblioteca foram afetados pela realização tardia das ações, devido ao processo de implementação do modelo Sesc Conecte, cuja finalização está prevista para 2023. Nas Artes Visuais, a realização de uma exposição em Shopping Center de Poços de Caldas gerou um resultado de público muito desviante em relação ao planejado, devido à metodologia para evidenciar a presença de público. Nas atividades Artes Cênicas, Audiovisual e Música, os resultados de público a maior se devem à realização de eventos em parceria com públicos expressivos, mas cujo planejamento foi feito em período de retomada dos eventos presenciais, com uma perspectiva cautelosa, devido às incertezas em relação às condições pandêmicas que seriam enfrentadas em 2022.

## Programa Lazer

O ano de 2022 foi marcado pela retomada integral do Programa Lazer. Parte dos esforços dos últimos anos foram dedicados à reestruturação das ações do Programa. Nesse período ocorreram inúmeros desafios, no entanto, o Programa Lazer trabalhou fortemente com estratégias para a manutenção e o cuidado com a saúde mental, física, social e econômica de seu público. E, dentro dessas estratégias, o Programa claramente ocupou um lugar de destaque. Já no período pós-pandemia, observou-se a oportunidade de avançar em novas direções, com foco principalmente nas diretrizes **Inovação, Cliente e Sustentabilidade**, conforme os destaques a seguir:

## Turismo Social

Na atividade turismo emissivo, depois de uma longa demanda reprimida dos últimos anos, os clientes estiveram mais confiantes em viajar; com isso intensificamos a atuação da nossa atividade, tanto na ampliação do portfólio de viagens quanto nos passeios e hospedagens. Um dos produtos, o qual permite apontar o crescimento da expectativa em relação a viagens e turismo, é a consolidação da Agência Sesc Viagens e Experiências, cujo foco é a comercialização exclusiva do portfólio de produtos do turismo social. A agência hoje responde no eixo metropolitano de Belo Horizonte como principal Unidade de comercialização dos produtos do turismo social. Em consonância com a diretriz Inovação, em 2022, implantaram-se as vendas online dos passeios e excursões, gerando impacto em 11 Unidades, com a comercialização de mais de **419 contratos de viagens**, sendo **711 passageiros atendidos**<sup>18</sup>.

Já na ação de hospedagem, com o olhar para a diretriz de inovação, o destaque foi para a implantação das vendas online por meio da agência de vendas Booking.com – umas das maiores agências online do mundo. Por meio desse produto, ampliou-se a divulgação dos hotéis do Sesc em Minas para o mercado global de

<sup>18</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

destinos de hospedagem. De acordo com os indicadores do canal, foi possível a comercialização de mais de **2.350 diárias de hospedagem**<sup>19</sup> – isso inclui resultados dos 5 hotéis (Hotel Sesc Araxá, Hotel Sesc Contagem, Hotel Sesc Ouro Preto, Hotel Sesc Poços de Caldas e Hotel Sesc Venda Nova).

Com essa visão, o Sesc em Minas ampliou a rede de atendimento disponibilizando canais de vendas online promovidos pelo turismo social, tornando o processo de compra mais ágil, acessível e ampliado. Isso beneficia diretamente todos os clientes, pois possibilita comodidade, agilidade e facilidade na compra dos produtos do turismo do Sesc em Minas. Dessa forma, foi possível colocar o Sesc na prateleira do mercado digital de vendas, modernizando e trazendo distribuição, possibilitando, assim, o aumento de receita – dentro da diretriz Sustentabilidade do negócio.

## Desenvolvimento Físico-Esportivo

No ano de 2022 as atividades do Desenvolvimento Físico-Esportivo (DFE) retornaram com uma **ocupação média anual de 81%**, com destaque para o Sesc Escola de Esportes – Natação, **com 76%**<sup>20</sup>, e o Sesc Fitness – Academia, **com 90%**. Ambas as ações representam **61%** do número de alunos dos cursos e atividades de DFE. Um destaque importante nesse ano foi a implantação das equipes esportivas provenientes das nossas escolas de esportes, tendo como primeira modalidade a natação, que resultou no I Inter Sesc de Natação, realizado no Sesc Contagem, com a participação de **14 equipes e 241 atletas**<sup>21</sup> da capital e do interior. O intuito é promover essa competição todos os anos, com a inclusão de novas modalidades.

Em agosto, foi inaugurada a academia do Sesc Tupinambás – Sesc Fitness Academia, uma Unidade que foi totalmente revitalizada e hoje abriga a maior e mais moderna academia do estado, com aproximadamente 700m<sup>2</sup>, oferecendo modalidades como musculação, spinning, cardio combate, ginásticas coletivas e ioga. A nova estrutura conta, até o final de 2022, com aproximadamente **600 alunos**.

## Recreação

A inovação da Recreação ficou por conta do Sesc Geek, um projeto do Departamento Nacional do Sesc (DN). O projeto envolve todo o universo Geek (filmes, jogos, séries, games, animes, mangás, quadrinhos) em um único local, permitindo a realização de vivências, trocas de conhecimento, grupos de interesse, produção, disputas e torneios utilizando os jogos tradicionais e eletrônicos com veículo, com linguagem jovem e foco na inclusão digital. O projeto foi realizado no Sesc Palladium, tendo ao longo do ano **7 edições**, sendo 4 de Espaço Play (de agosto a novembro), com **165 participantes**<sup>22</sup>, e 3 eventos de maior expressão, contando com palestras de profissionais do mercado gamer, competições de jogos eletrônicos, expositores e lojistas da temática Geek. O destaque do ano foi a palestra com Wendel Bezerra, um dos mais famosos desse universo. Esses eventos contaram com **1.397 participantes**.

<sup>19</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

<sup>20</sup> Fonte: Sistema Business Intelligence (SBI).

<sup>21</sup> Fonte: Ficha de inscrições do evento.

<sup>22</sup> Fonte: Sesc Palladium.

## Avaliação do Quadro de Metas

Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência		Refeições/ Número de		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
DESENVOLVIMENTO FÍSICO-ESPORTIV	44.777	54.048	929	1.000	7.443	15.354	1.024.694	1.018.837	0	0	0	0
RECREAÇÃO	846	1.360	2.125	1.349	713.758	611.349	7.827	7.842	0	0	0	0
TURISMO SOCIAL	87.695	91.478	2.809	3.316	0	0	60.660	45.160	0	0	0	0
<b>TOTAL LAZER</b>	<b>133.318</b>	<b>146.886</b>	<b>5.863</b>	<b>5.665</b>	<b>721.201</b>	<b>626.703</b>	<b>1.093.181</b>	<b>1.071.839</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ao analisar os dados macro do Programa Lazer, sobretudo de clientes inscritos, identifica-se aumento nas três atividades. No comparativo da previsão realizada para 2022 com o consolidado do ano, o Programa Lazer superou em mais de 12.000. A seguir, as análises por atividade.

### Turismo Social

As soluções propostas pela atividade, tais como a modernização e a ampliação dos nossos canais de vendas, conforme detalhado anteriormente, têm impacto diretamente no aumento do número de inscritos na atividade. É importante ressaltar que a divulgação ampliada nesses canais, principalmente a comercialização das excursões e passeios por meio digital, possibilitou potencializar a atuação, com apresentação dos produtos do turismo. A ação, sem dúvidas, reflete o bom resultado no número de inscritos na atividade.

A performance acumulada dos 5 hotéis do Sesc em Minas fechou com indicador de **48%** na **taxa de ocupação** – de acordo com o planejamento do ano, a expectativa era o fechamento em 37%. Os meses que mais impulsionaram a taxa de ocupação nos hotéis foram os da alta temporada – junho, julho e dezembro de 2022. Ainda assim, nos meses em que, tradicionalmente, os hotéis sofrem queda na taxa de ocupação, esse ano apresentaram resultados favoráveis; entre eles os meses de agosto, setembro e outubro. Algumas ações da atividade de turismo social para retomada tiveram impacto nesses resultados, entre elas a destinação de excursões para os hotéis do Sesc. Essa foi uma das estratégias que colaboraram para o resultado positivo: em 2022 foram **34 excursões**, sendo **25 emissivos** e **9 receptivos**. Importante evidenciar que os Hotéis Sesc Araxá, Contagem, Ouro Preto, Poços de Caldas e Venda Nova recebem anualmente público de outros Regionais, que são articulados através das ações desenvolvidas pelo turismo receptivo do Sesc em Minas. Outras ações, como eventos corporativos, parcerias, feiras, eventos regionais e, ainda, a regionalização do turismo, justificam o resultado positivo.

### Recreação

Em 2022 as ações da Recreação foram ampliadas. Uma das atitudes de impacto, a qual atuou de forma estratégica e organizada, foram os investimentos dedicados à atividade – entre eles, as propostas para o Sesc Entretenimento, projeto que objetivou incremento de atividades recreativas nos Hotéis e em outras Unidades. Os fatores qualidade e ampliação da oferta de atividades recreativas justificam, em tese, o aumento do número de inscritos, assim o resultado foi **superior ao planejado em 514 inscritos**.

### Desenvolvimento Físico-Esportivo

Para análises dos indicadores da atividade de Desenvolvimento Físico-Esportivo, destaca-se o indicador número de turmas, que, embora tenha apontado redução do número (previsão 2022 x realizado 2022), justifica-se por uma ação estratégia que previu a diminuição de turmas, ao mesmo tempo objetivando aumentar a sua ocupação.

Em relação ao número de participantes, seu aumento pode ser justificado em função da melhoria na qualidade dos serviços oferecidos no Sesc, em especial da oferta de novos equipamentos, dos treinamentos de equipes, do aperfeiçoamento e da adequação das atividades.

## Programa Assistência

O “Sesc Impacta” é um novo produto do eixo Desenvolvimento Comunitário que tem como principal objetivo propor a solução de problemas sociais a partir da indução de uma rede intersetorial. Utilizando tecnologias e inovações sociais teve o município de Lavras como primeiro piloto de Minas Gerais. Para a condução da ação foram realizados seminários que contaram com a presença de mais de 25 lideranças **empresariais e comunitárias** do território contemplado, além de importantes parceiros do Sistema S, como Senac e Sebrae.

Ainda no eixo de Desenvolvimento Comunitário, vale ressaltar a realização do Pautas Sociais Rota Sul, Sudeste e Nordeste, em parceria com o Departamento Nacional, que em 2022 teve como tema central Mulheres e Territórios e contou com a realização de oficinas e palestras, nas cidades de Belo Horizonte, Governador Valadares e Montes Claros. O objetivo foi potencializar a força das mulheres na luta pelo coletivo, fortalecendo a atuação dessas agentes no desenvolvimento de seus territórios, sendo essas mulheres a base da economia e do cuidado. Além da programação presencial, o Pautas Sociais contou com uma roda de conversa virtual mediada pelo corpo técnico do Sesc em Minas, com a participação de Eliane Potiguara e Carla Akotirene, nomes conhecidos e reconhecidos pelo vasto conhecimento na temática de interseccionalidade e gênero. O evento alcançou **mais de 38 mil pessoas**.<sup>23</sup>

Dentro do eixo de Trabalho Social com Grupos, o Programa Assistência potencializou as relações com as pessoas idosas e adolescentes de Minas Gerais, desenvolvendo atividades que permitiram ao público beneficiado o reconhecimento de identidades sociais e a reflexão sobre experiências e vivências. Em 2022, foram **3.255 pessoas idosas inscritas**<sup>24</sup> e mais de **9 mil horas** dedicadas às atividades, o que levou à segunda conquista do Prêmio Pró-Longevidade. Já o Sesc Na Real atendeu de modo contínuo **24 jovens**, com a realização de **48 oficinas**, totalizando mais de **150 horas** de trabalho com esse público.

Ainda neste eixo de trabalho, o Sesc em Minas, possui a Hospedagem Social Sesc Venda Nova, uma iniciativa direcionada a famílias do interior do Estado que necessitam permanecer em Belo Horizonte em função de tratamento médico, oferecendo um espaço de acolhimento e amparo a partir de um serviço de hospedagem gratuita com infraestrutura completa, contemplando alimentação, transporte e apoio psicossocial. Em 2022, foram atendidas **742** pessoas atendidas 25 advindas de 38 municípios

Em 2022 o Brasil retornou para o mapa da fome. De acordo com dados do Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia de Covid-19, 33,1 milhões de brasileiros não têm garantido o que comer e mais da metade da população convive com a insegurança alimentar. Em contraponto a esse estarrecedor dado, as arrecadações do Mesa Brasil Sesc ultrapassaram em mais de 50% a meta estabelecida, chegando a **8.284.523 kg de alimentos doados**<sup>25</sup> a mais de **1.220.573 pessoas cadastradas**, contribuindo para a segurança alimentar e nutricional dos beneficiados pelo Programa. Para ampliar a arrecadação, diversas estratégias foram adotadas, dentre as quais destaca-se a intensificação do Produto Solidário entre empresas

<sup>23</sup> Fonte: Relatório de mídia do Departamento Nacional do Sesc.

<sup>24</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

<sup>25</sup> Fonte: Planilha de Monitoramento Hospedagem Social

<sup>26</sup> Fonte: Sistema de Gestão de Eventos (SGE).

parceiras, com a realização de **5 campanhas**, o que garantiu a aquisição de mais de **16.000 cestas básicas**<sup>27</sup>. Importante destacar que 10 macrorregiões do estado de Minas Gerais contam com a atuação do Mesa Brasil, seja com equipe e estrutura próprias, seja via parceria com Banco de Alimentos para cessão do espaço ou mediante atuação articuladora.

Por fim, mas não menos importante, ressaltam-se o credenciamento de transportadoras para a coleta de grandes doações e o trabalho constante de conquista e fidelização de grandes parceiros, como indústria de alimentos e produtores rurais que potencializam as doações para o Programa.

### Avaliação do Quadro de Metas

Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência		Refeições/ Número de		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	6.498	4.519	405	221	4.261	4.970	24.741	5.897	0	0	0	0
SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOC	2.560	1.723	91	61	2.049	2.419	11.421	4.573	0	0	5.342.140	7.399.033
TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS	28.794	39.420	1.489	1.969	26.490	41.777	69.305	86.918	0	0	0	0
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL ASSISTÊNCIA</b>	<b>37.852</b>	<b>45.662</b>	<b>1.985</b>	<b>2.251</b>	<b>32.800</b>	<b>49.166</b>	<b>105.467</b>	<b>97.388</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.342.140</b>	<b>7.399.033</b>

Com o retorno das atividades presenciais no Sesc em Minas, o número de clientes inscritos nas atividades de Desenvolvimento Comunitário e Segurança Alimentar e Apoio Social ficou um pouco abaixo do planejado. Tal desvio pode ser equalizado com a criação de novas estratégias para mobilizar as entidades sociais a participarem das ações realizadas na modalidade presencial. Os demais indicadores mostram uma performance superior ao planejado, reforçando a atuação estratégica do Programa Assistência.



<sup>27</sup> Fonte: Sistema Business Intelligence (SBI).

## Responsabilidade Socioambiental

Responsabilidade socioambiental é a responsabilidade que uma empresa ou organização tem com a sociedade e com o meio ambiente, para além das obrigações legais e econômicas.

Refere-se aos aspectos e processos sociais, tendo em conta sua relação com o meio ambiente, ou seja: desenvolvimento socioambiental, relação da sociedade com o meio ambiente, responsabilidade dos indivíduos por suas ações que afetam o ambiente.

Além das aquisições sustentáveis que contribuem para a construção de uma sociedade mais consciente, em 2022 foi iniciado um trabalho com foco no desenvolvimento das associações de reciclagem parceiras do Sesc. O objetivo desse trabalho é treinar e capacitar as associações de reciclagem para utilizarem e operarem o sistema de gestão de resíduos estadual, em vigor desde 2019, em atendimento à legislação vigente.

O projeto de desenvolvimento das associações prevê um trabalho dividido em três etapas, ao longo de três anos consecutivos:

<b>2022</b>	Mapeamento das condições atuais de cada associação, considerando documentações, estrutura física, acesso à internet etc.
<b>2023</b>	Treinamento e capacitação para realização de cadastro e operação do sistema.
<b>2024</b>	Geração de renda proveniente dos resíduos recicláveis doados pelas Unidades do Sesc.

### Ecoss – programa de Sustentabilidade CNC – SESC – SENAC

O Ecoss - Programa de Sustentabilidade foi implantado no ano de 2019 no Sesc em Minas, e, desde então, a cada ano são realizadas ações para aumentar, incentivar e afirmar o compromisso da instituição com o meio ambiente e a sustentabilidade.

Em 2022 foram realizadas diversas ações, visitas técnicas e campanhas virtuais nos canais de comunicação do Sesc, que, com o engajamento dos empregados, contribuíram para solucionar diversas questões, como fortalecer a compreensão sobre desenvolvimento sustentável, apresentar boas práticas de reciclagem, incentivar a produção de energia limpa, dentre outros. Alguns temas e ações trabalhadas:

- Dia Mundial da Água;
- Semana do Meio Ambiente;
- Dia da Árvore;
- Campanha sobre economia de papel;
- Implantação e divulgação do Sustentômetro;
- Dicas Verdes;
- Treinamento presencial de reciclagem da coleta seletiva;
- Adesão ao certificado de energia solar "Cemig SIM";
- Elaboração de portfólio de atividades lúdicas de educação ambiental.

No mesmo ano, foi finalizada a expansão do Programa no Departamento Regional, sendo que 15 Unidades puderam receber o Programa e, assim, aprimorar seus conhecimentos sobre sustentabilidade para, no próximo ano, propor e implementar melhorias e mudanças que contribuam para a preservação das condições ambientais do planeta, visando ao futuro das próximas gerações.

## Ações de responsabilidade socioambiental

O conceito de desenvolvimento sustentável tem como intuito harmonizar os objetivos de crescimento econômico e social, bem como a preservação ambiental.

Desenvolver de forma sustentável é de grande importância para as empresas, pois, além de respeitar o meio ambiente, possui a capacidade de mudar de maneira positiva a imagem de uma empresa junto aos stakeholders. Com o aumento dos danos ambientais nos últimos anos, as pessoas estão se tornando mais conscientes com relação à importância da defesa do meio ambiente.

O Sesc em Minas entende que a prática da sustentabilidade deve ser incorporada às estratégias do negócio. A proposta é agrupar a redução de riscos e custos e, ao mesmo tempo, reduzir impactos ambientais e sociais. Dessa forma, é possível otimizar recursos e aumentar oportunidades. Além disso, as práticas adotadas por uma empresa devem apresentar resultados positivos, práticos e significativos para o meio ambiente e para toda a sociedade.

Resultado e análise de desempenho por ações ou frentes de trabalhos desenvolvidas:

### Programa de Neutralização de Carbono

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) é um instrumento que permite quantificar as emissões de determinada organização. A partir da definição de sua abrangência, da identificação das fontes e sumidouros de GEE e da contabilização de suas respectivas emissões ou remoções, o Inventário possibilita conhecer o perfil das emissões resultantes das atividades da organização.

No ano de 2022, os estudos e trabalhos envolvendo o Inventário foram significativamente ampliados, considerando não apenas toda a frota de veículos do Sesc, como também outras emissões diretas e indiretas provenientes das operações das Unidades, como a utilização de extintores, gás GLP, geradores de energia, consumo direto de energia elétrica por meio da concessionária estadual, viagens de avião de empregados a trabalho e outros. Tal ampliação culminou em um aumento significativo do valor da neutralização por meio de créditos de carbono em função da medição de fontes geradoras de gases poluentes nunca medidas.

A neutralização realizada em 2022 refere-se às atividades desenvolvidas no ano de 2021, totalizando **1.353 toneladas de CO<sub>2</sub>e**. A compensação dessas emissões se deu com a aquisição de créditos de carbono disponibilizados pelo projeto Fundão-Santa Clara Energetic Complex Project, um complexo hidrelétrico composto pelas Usinas Hidrelétricas Fundão e Santa Clara, localizadas no estado do Paraná. O projeto evita o despacho de energia de usinas movidas a combustíveis fósseis, contribuindo para o desenvolvimento sustentável regional e nacional.

## Gerenciamento de Resíduos

Em atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei nº 12.305/2010, os resíduos sólidos gerados no Sesc em Minas são devidamente gerenciados e destinados, de forma ambientalmente correta, conforme sua tipologia.

A gestão desses resíduos é feita por meio de software específico, de forma centralizada, pela Coordenação de Meio Ambiente, com o apoio de profissionais lotados nas Unidades, que realizam frequentemente cadastros e lançamentos de dados correspondentes à geração de resíduos de cada Unidade.

Os resíduos reciclados e os eletrônicos são destinados às 16 associações de reciclagem parceiras, localizadas em diferentes municípios nos quais o Sesc possui Unidades. Os resíduos perigosos, como lâmpadas, pilhas, baterias, resíduos de saúde e outros, são encaminhados a empresas especializadas, para posterior tratamento e destinação final, conforme disposto em legislação ambiental pertinente.

## Projeto de Substituição de Lâmpadas por LED

O retrofit de lâmpadas convencionais por modelos em LED iniciou-se em 2020 em diversas Unidades do Sesc em Minas. As substituições foram implementadas de forma gradativa, atingindo em 2021 um total de **12 Unidades com 100% das trocas concluídas**. Em 2022, os trabalhos evoluíram e as 10 Unidades restantes totalizaram o quantitativo de 7.378 lâmpadas substituídas. A finalização do retrofit está prevista para 2023.

Entre os principais benefícios das lâmpadas em LED, destaca-se a eficiência energética, já que produz mais luz (lúmens) por watt consumido, levando à economia de energia – de 50% a 80% – quando comparado a tecnologias tradicionais, resultando em redução de custo e de emissões de carbono.

## Aquisição de Produtos Sustentáveis

O Sesc em Minas realiza a aquisição anual de material de apoio para ações internas da instituição. Os materiais adquiridos em 2022 foram:

- kit ecológico, para expansão do Programa de Sustentabilidade;
- Mochila em lona;
- Agenda permanente, confeccionada com crachás em desuso (logística reversa);
- Porta-caneta com calendário permanente em mdf;
- Canecas personalizadas, em substituição ao uso de copos descartáveis.



O consumo sustentável é um conjunto de práticas relacionadas à aquisição de produtos e serviços que visam a diminuir ou até mesmo eliminar os impactos causados ao meio ambiente. São atitudes positivas que preservam os recursos naturais, mantendo o equilíbrio ecológico em nosso planeta.

No Sesc, o guia de aquisições sustentáveis disponibilizado pelo Departamento Nacional é ferramenta fundamental para a condução dessas aquisições.

## Workshop Matriz de Sustentabilidade

Em abril de 2022, o Sesc em Minas participou do Workshop Matriz de Sustentabilidade, promovido pelo Departamento Nacional. O objetivo do evento foi divulgar a ferramenta de avaliação e melhoria contínua a

partir de 15 critérios sustentáveis, aplicando-a em um projeto em execução no Sesc em Minas, com a finalidade de estimular a proposição de ações para a mitigação dos impactos socioambientais, a racionalização dos custos operacionais e a verificação de aderência aos critérios de aptidão para recebimento do selo de "Projeto Sustentável".

O projeto escolhido para a aplicação da ferramenta foi o "Espaço de Lazer", no âmbito do qual puderam ser analisados dados como cadeia de valor e grau de contribuição do projeto em alguns critérios nas dimensões econômica, social e ambiental.

De acordo com a classificação do projeto, uma pontuação total é obtida e comparada com uma escala predeterminada. Mediante resultado obtido, diversas oportunidades de melhoria podem ser levantadas para atender aos critérios das dimensões ambiental, social e econômica, para obtenção do selo Ecos de "Projeto Sustentável".

# Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

## Origem das contribuições sociais

A Receita de Contribuições do Sesc origina-se de financiamento por parte do empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, que contribui com 1,5% do montante da folha de pagamento de suas empresas. Essa forma de custeio foi recepcionada pela Constituição Federal, em 1988 (art. 240), por meio de emenda popular com 1,7 milhão de assinaturas.

## Arrecadação compulsória

A arrecadação das contribuições devidas ao Sesc é feita pelos órgãos arrecadadores, concomitantemente com as contribuições para o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS).

## Recolhimento

O recolhimento da arrecadação é feito pela Receita Federal do Brasil (RFB), que retém, a título de empresas de arrecadação, 3,5% do total arrecadado, conforme o § 1º do artigo 3º da Lei 11.457, de 16 de março de 2007.

## Administração nacional

Em relação aos Repasses Compulsórios, a Administração Nacional do Sesc fica com 20% do total recebido da RFB e repassa 80% aos Departamentos Regionais. Esse valor é destinado para a manutenção da programação e estrutura operacional dessas instituições. Cabe ressaltar que o valor que cada Departamento Regional recebe é proporcional ao valor arrecadado localmente, que é informado pela RFB.

## CNC/Fecomércio

No que diz respeito à Contribuição Regular à Confederação Nacional do Comércio, 3% se destinam à Fecomércio, conforme previsto no § 1º do art. 32 do Regulamento do Sesc. A base de cálculo para a transferência regulamentar devida à Fecomércio é a Arrecadação Geral, em virtude da sua natureza de entidade representativa de grau superior (art. 32, § 1º, do Decreto 61.836/1967). Essa taxa é suportada pelos 20% que ficam na Administração Nacional.

## Rateio da taxa à RFB

Sobre o rateio para pagamento da taxa à RFB, a Administração Nacional arca com o pagamento de 3,5% sobre os 20% que lhe cabe e assume, ainda, 1,5% da taxa de pagamento de cada Departamento Regional, ficando, assim, 2% para cada Departamento Regional.

Nesse contexto, o Departamento Nacional, órgão executivo da Administração Nacional, é responsável pela continuidade do processo, efetuando os repasses proporcionais ao valor arrecadado localmente pelo Departamento Regional. Além disso, como a taxa de Administração paga à RFB ocorre direto na fonte, é nessa etapa que se realiza também o fluxo interno de pagamento dessa taxa pelo Sesc.

Da arrecadação recebida da RFB, ocorre um processo de rateio nas seguintes perspectivas: (1) Repasses Compulsórios do Sesc; (2) Contribuição Regular à CNC e (3) Pagamento da taxa à RFB.

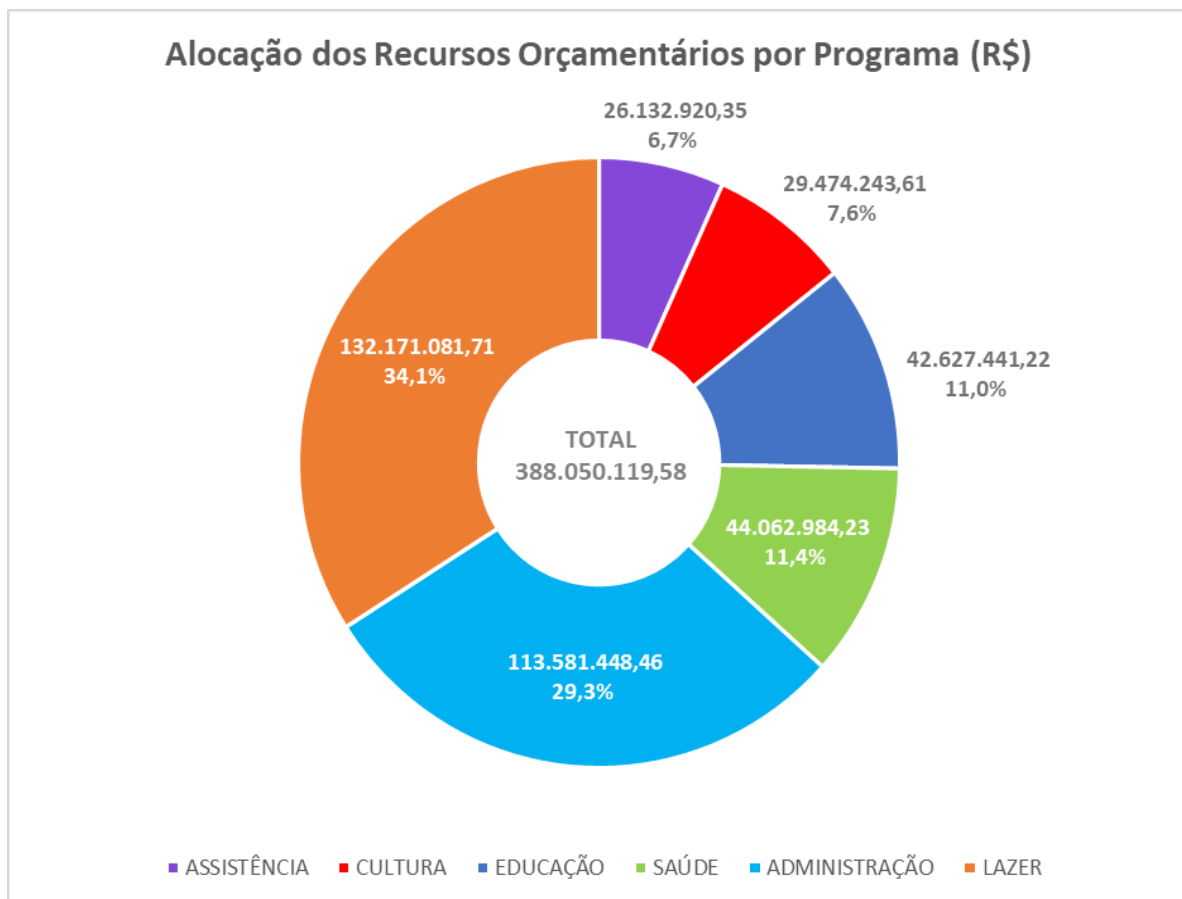
## Despesas

### Aplicação dos recursos orçamentários

As despesas realizadas em 2022 totalizaram R\$ 388.050.119,58.

### Aplicações por Programa

Em 2022, o Sesc em Minas destinou seus recursos financeiros às ações relacionadas aos seguintes Programas:



Alocação dos recursos orçamentários por Programa

Fonte: Gerência Financeira Contábil.

## Programa Lazer

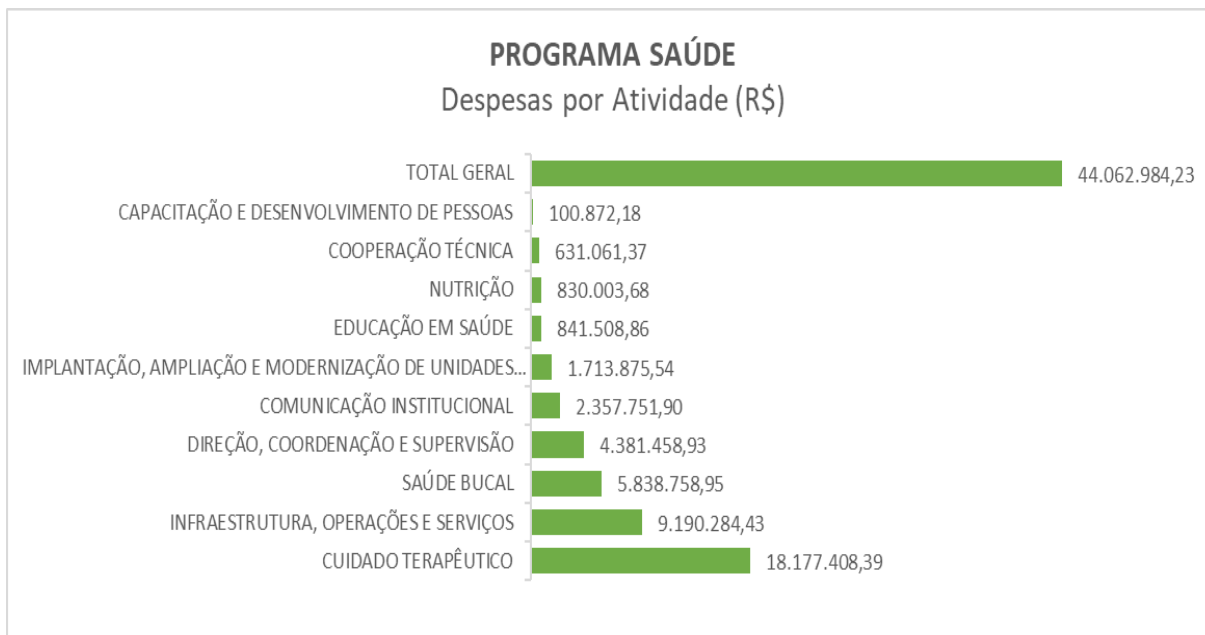


As ações do Programa Lazer no Sesc em Minas têm como objetivo promover o entretenimento e o divertimento através da participação espontânea do público, estimulando a socialização, seja em suas Unidades e Hotéis, seja em espaços públicos e de lazer, excursões, passeios, torneios, atividades físico-esportivas,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

Os investimentos realizados em tal Programa em 2022 totalizaram **R\$ 132.171.081,71**, correspondentes a 34,1% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 40.485.293,22 (30,6%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 22.423.827,48 (17,0%) para o Turismo Social; R\$ 11.804.701,01 (8,9%) para o Desenvolvimento Físico-Esportivo e R\$ 6.256.764,73 (4,7%) para as atividades de Recreação.

No Exercício de 2022, as várias melhorias estruturais necessárias às Unidades, principalmente para o atendimento das leis de acessibilidade e segurança dos usuários, continuaram a ser priorizadas. Assim, os investimentos e atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 91.685.788,49, equivalentes a 69,4% do valor total destinado ao Programa.

## Programa Saúde

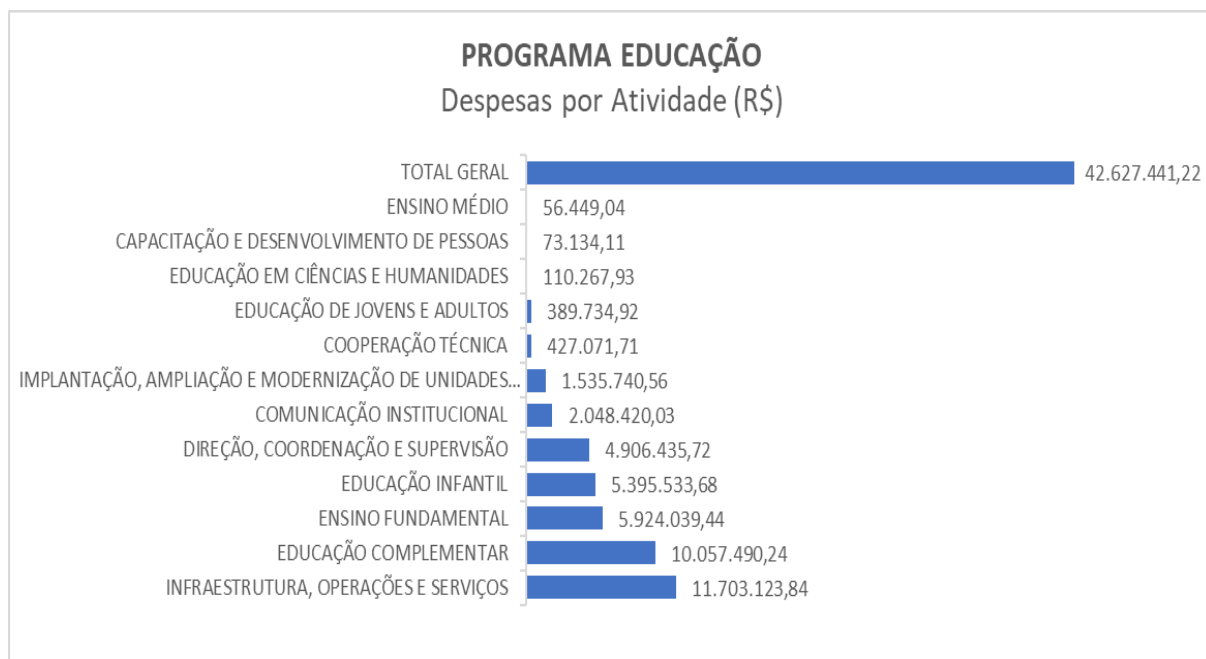


As atividades desenvolvidas no Programa Saúde têm por finalidade promover o bem-estar e a saúde do trabalhador do comércio, mediante ações preventivas e curativas. No decorrer do ano de 2022, destacaram-se as ações voltadas para a Vacinação da população e a Saúde Bucal.

Os investimentos realizados em tal Programa foram de **R\$ 44.062.984,23**, correspondentes a 11,4% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 25.687.679,88 (58,3%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 18.177.408,39 (41,3%) para o Cuidado Terapêutico, em que se destacaram as Vacinações; R\$ 5.838.758,95 (13,3%) para a Saúde Bucal; R\$ 841.508,86 (1,9%) para ações de Educação em Saúde e R\$ 830.003,68 (1,9%) para a Nutrição.

Já os investimentos e atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 18.375.304,35, equivalentes a 41,7% do valor total destinado ao Programa. Seguindo o plano de investimentos, destacaram-se os realizados para a inauguração da Unidade Sesc Tupinambás, bem como as melhorias realizadas no Sesc Centro de Excelência em Saúde e, ainda, nas Unidades Móveis.

## Programa Educação

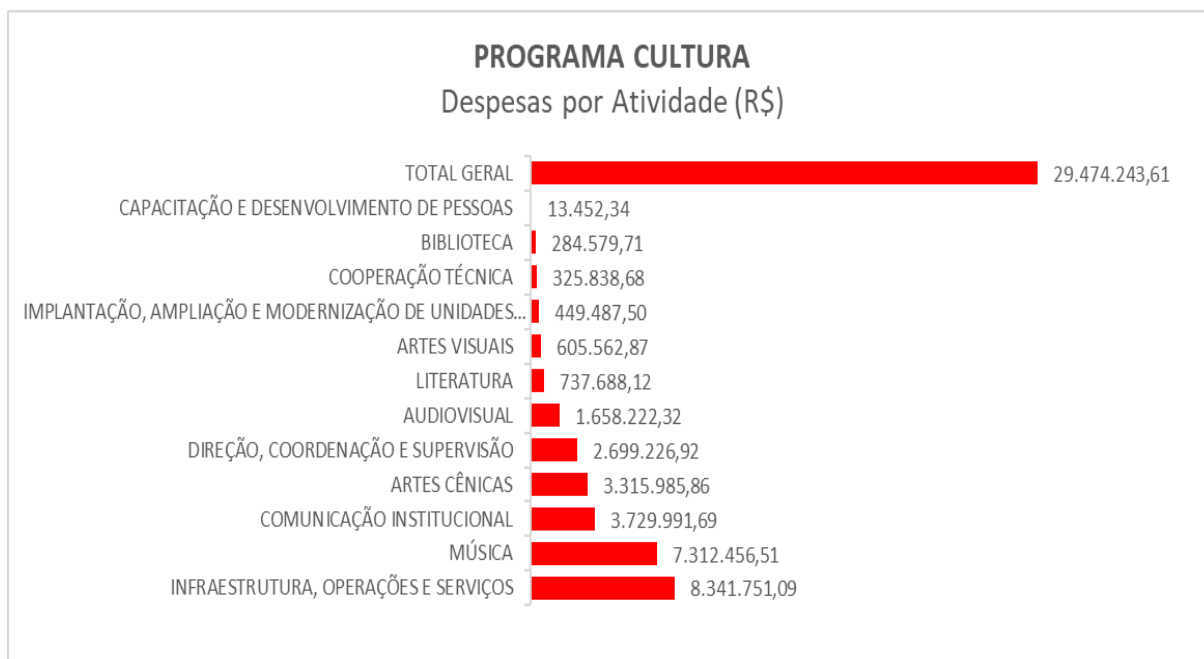


O Programa Educação possui como foco o desenvolvimento de atividades relacionadas a Educação Infantil, Ensinos Fundamental e Médio, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar e outras atividades diversas em Educação.

Em 2022 foram investidos em tal Programa **R\$ 42.627.441,22**, correspondentes a 11,0% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 21.933.515,25 (51,5%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 10.057.490,24 (23,6%) para a Educação Complementar, com destaque para o acompanhamento pedagógico; R\$ 5.924.039,44 (13,9%) para o Ensino Fundamental; R\$ 5.395.533,68 (12,7%) para a Educação Infantil e R\$ 556.451,89 (1,3%) para outras atividades em Educação.

Já os investimentos e atividades de infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 20.693.925,97, equivalentes a 48,5% do valor total destinado ao Programa.

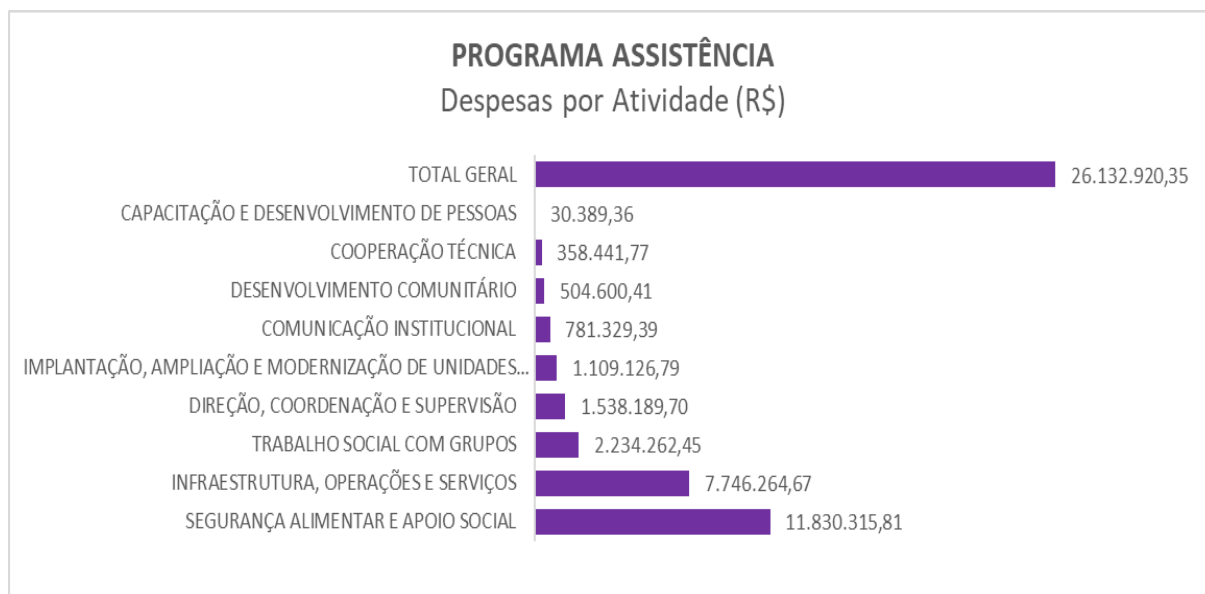
## Programa Cultura



O ano de 2022 foi marcado pela retomada gradual das atividades culturais que haviam sido suspensas em virtude da pandemia da Covid-19. Foram investidos no segmento cultural **R\$ 29.474.243,61**, correspondentes a 7,6% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas, dos quais R\$ 13.914.495,39 (47,2%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 7.312.456,51 (24,8%) para a Música; R\$ 3.315.985,86 (11,3%) para as Artes Cênicas; R\$ 1.658.222,32 (5,6%) para o Audiovisual; R\$ 737.688,12 (2,5%) para a Literatura e R\$ 890.142,58 (3,0%) para outras atividades culturais.

Já os investimentos e atividades de comunicação, infraestrutura operacional e de apoio administrativo corresponderam a R\$ 15.559.748,22, equivalentes a 52,8% do valor total destinado ao Programa.

## Programa Assistência

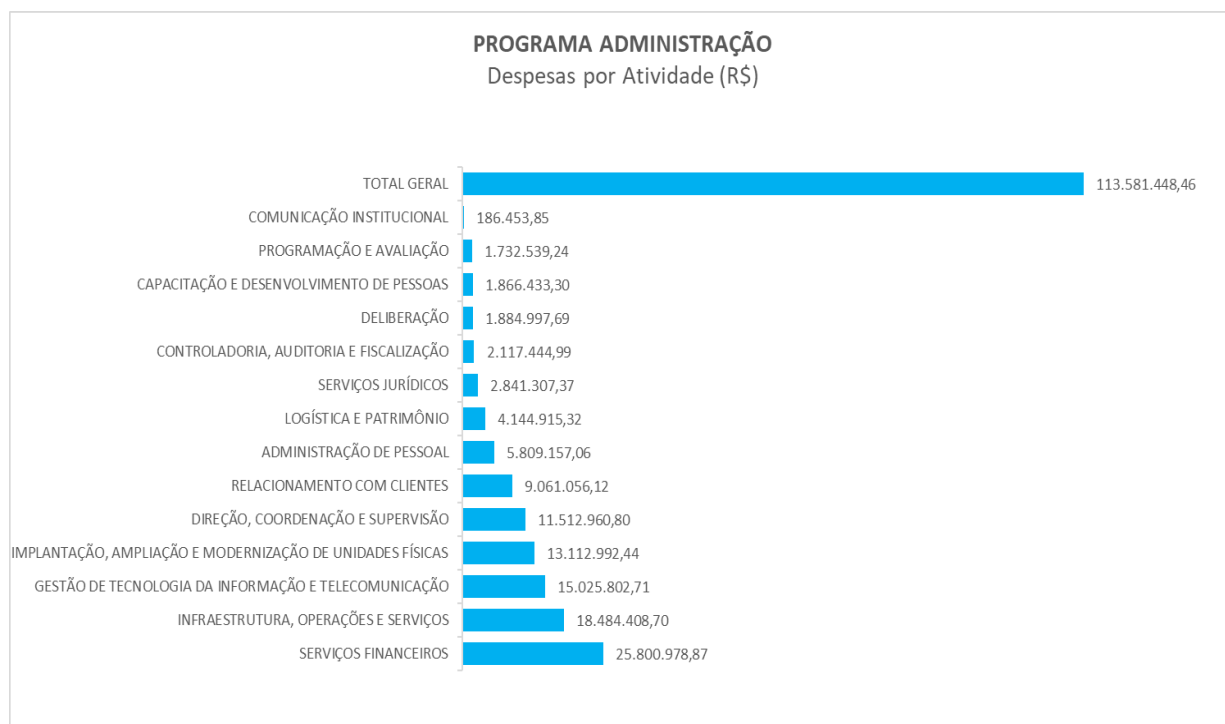


A realização de atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre os indivíduos, instituições e setores da sociedade, bem como promovam a inclusão social e o acesso aos direitos sociais, como a alimentação, é o foco do Programa Assistência.

Assim, foram investidos em 2022 **R\$ 26.132.920,35**, equivalentes a 6,7% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 14.569.178,67 (55,8%) foram direcionados para as Atividades Finalísticas, sendo R\$ 11.830.315,81 (45,3%) para as atividades de Segurança Alimentar e Apoio Social (Mesa Brasil), destacando-se as Redes de Arrecadação; R\$ 2.234.262,45 (8,5%) para o Trabalho Social com Grupos e R\$ 504.600,41 (1,9%) para o Desenvolvimento Comunitário.

Já os investimentos e atividades de infraestrutura operacional e de apoio logístico e administrativo corresponderam a R\$ 11.563.741,68, equivalentes a 44,2% do valor total destinado ao Programa.

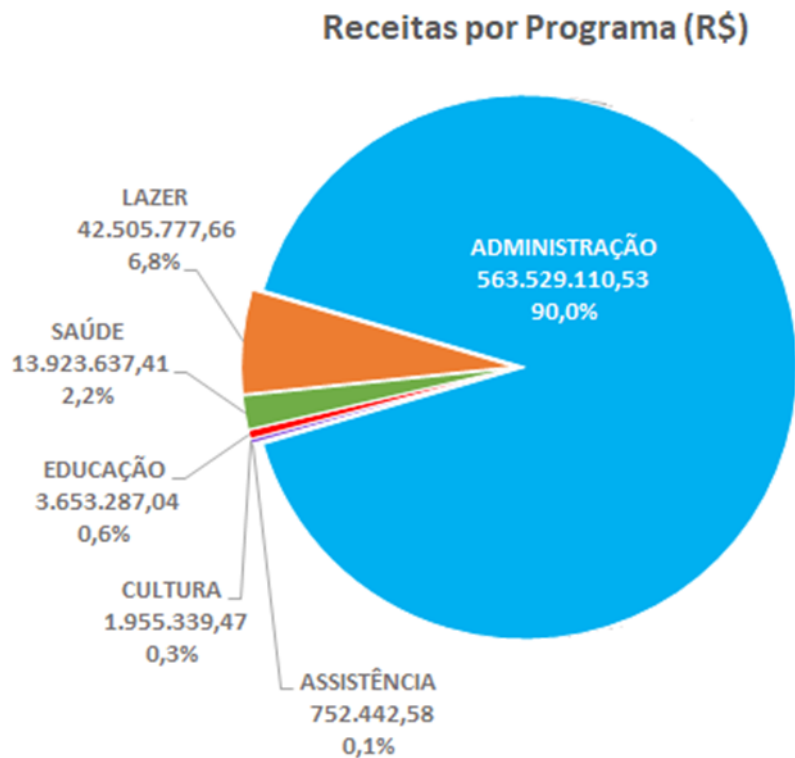
## Programa Administração



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\$ 113.581.448,46** no Programa Administração, correspondentes a 29,3% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício de 2022.

Destacaram-se em 2022 os investimentos realizados em Tecnologia da Informação, como, por exemplo, a implantação do novo software de gestão empresarial (ERP MXM) e os investimentos na reforma e aquisição de móveis e equipamentos para o Edifício-Sede, localizado na rua Tupinambás, no Centro de Belo Horizonte, MG. Importante ressaltar que, do total de R\$ 25.800.978,87 destinados à atividade de Serviços Financeiros, R\$ 20.164.932,02 (78,15%) são referentes ao pagamento obrigatório, descontado na fonte, de Comissão ao INSS e Contribuições Confederativas e Federativas.

## Receitas



### Origem dos recursos orçamentários

Em 2022, a **Arrecadação Total** do Sesc em Minas foi de R\$ 626.319.594,69, sendo R\$ 410.668.840,32 (65,6%) oriundos do **Depósito Compulsório**; R\$ 94.416.374,01 (15,1%) em **Receitas Financeiras**; R\$ 61.480.243,34 (9,8%) relativos às **Receitas de Serviços** e, por fim, R\$ 59.754.137,02 (9,5%) relativos a receitas oriundas de restituição da Contribuição Patronal ao INSS (R\$ 54.538.461,95), além de cessões onerosas e outras receitas diversas.

O exercício de 2022 foi um ano de transição, com a retomada das atividades suspensas em função da pandemia da Covid-19. Importante ressaltar que, mesmo com algumas atividades ainda suspensas ou com atendimentos limitados, as receitas de serviços cresceram nominalmente em R\$ 35.000.930,38 (+132,18%) em relação ao ano de 2021.

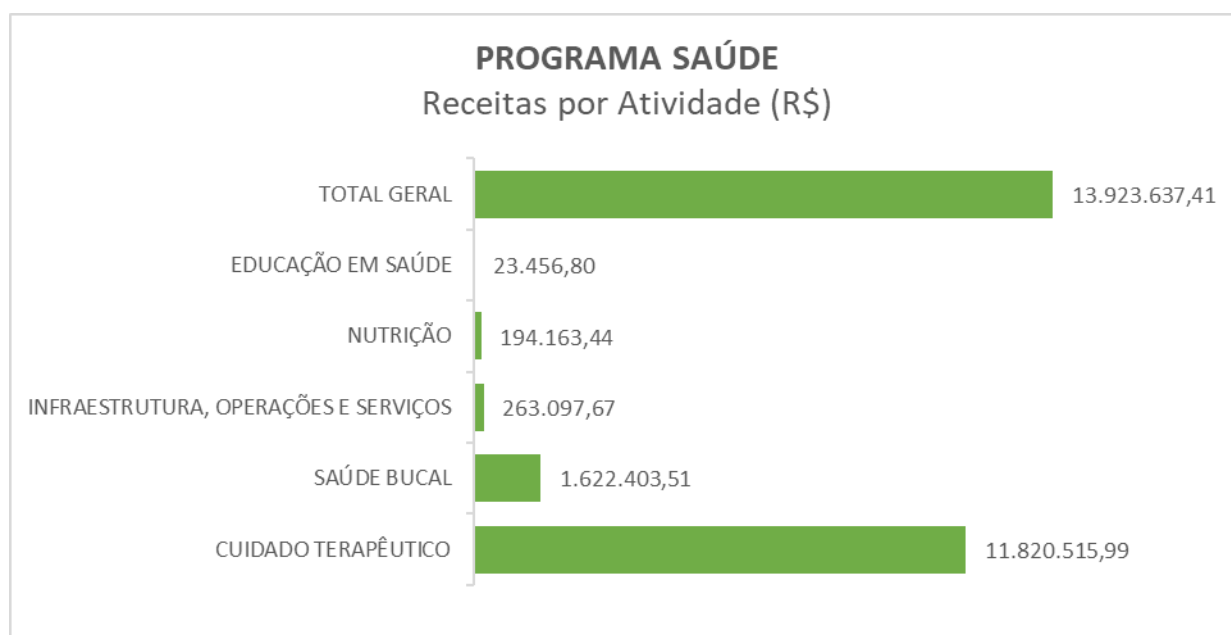
## Programa Lazer



As receitas auferidas em 2022 no Programa Lazer totalizaram **R\$ 42.505.777,66**, correspondentes a 6,8% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 42.469.260,96 (99,9%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 25.716.698,38 (60,5%) do Turismo Social, destacando-se o segmento de Hospedagem com R\$ 18.326.884,76 em receitas; R\$ 9.415.561,77 (22,2%) do Desenvolvimento Físico-Esportivo e R\$ 7.337.000,81 (17,3%) da Recreação.

As receitas com cessão onerosa, locação de espaços e outras receitas diversas corresponderam a R\$ 36.516,70, equivalentes a 0,1% da receita total referente ao Programa.

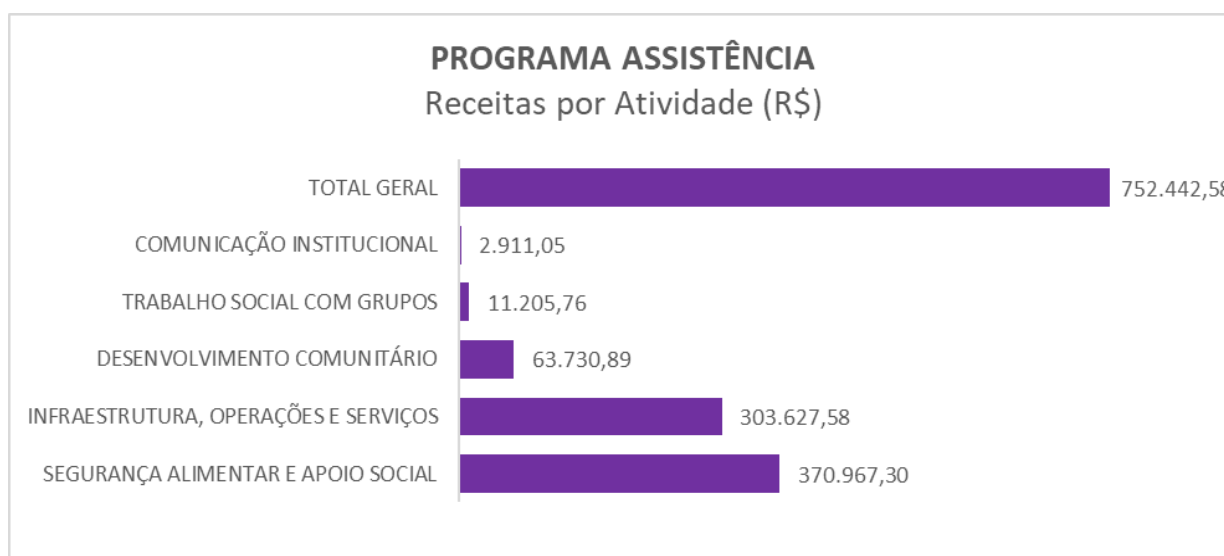
## Programa Saúde



As receitas realizadas no Programa Saúde somam **R\$ 13.923.637,41**, correspondentes a 2,2% do valor total da arrecadação do Sesc em Minas no exercício de 2022, dos quais R\$ 13.660.539,74 (98,1%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 11.820.515,99 (84,9%) relativos ao Cuidado Terapêutico, com destaque para as vacinações (R\$ 10.017.677,67); R\$ 1.622.403,51 (11,7%) à Saúde Bucal; R\$ 194.163,44 (1,4%) oriundos de serviços de Nutrição e R\$ 23.456,80 (0,2%) relativos à receitas com Educação em Saúde.

Já as receitas com cessão onerosa e locação de espaços, classificadas como atividade de infraestrutura operacional, corresponderam a R\$ 263.097,67 e são equivalentes a 1,9% da receita total referente ao Programa.

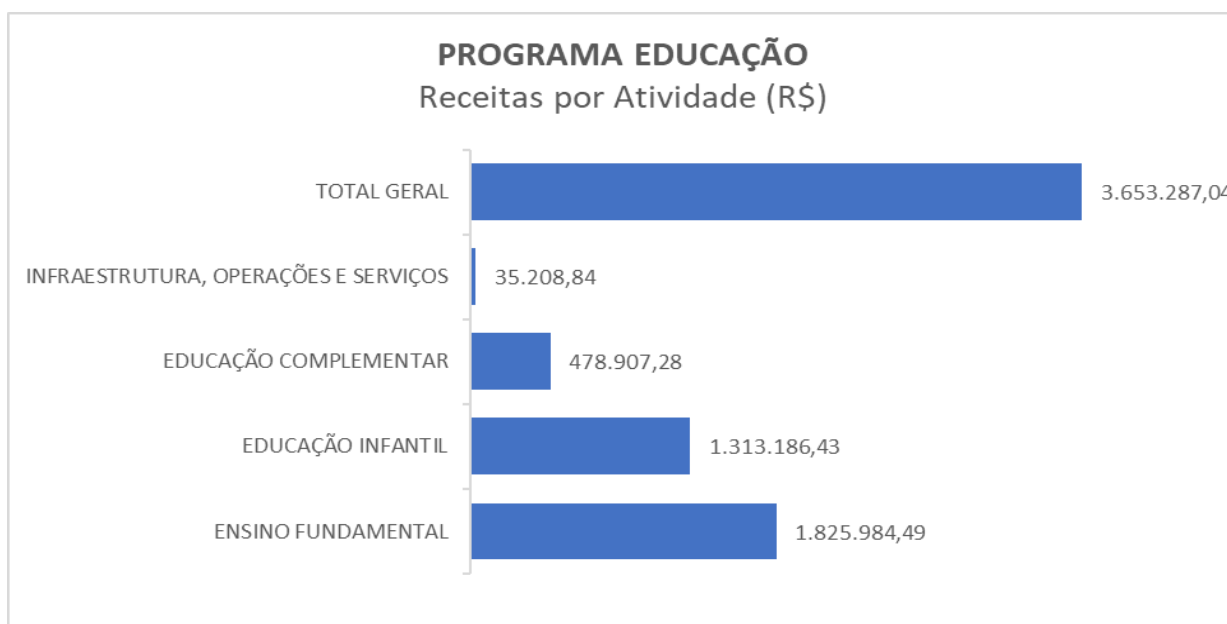
## Programa Assistência



O Programa Assistência arrecadou R\$ 752.442,58, equivalentes a 0,1% do valor total da execução orçamentária do Sesc em Minas no exercício de 2022.

No exercício de 2022 as atividades do Programa Assistência foram gratuitas, de forma que a maior parte da receita do Programa, R\$ 505.112,35 (67,1%), é advinda de receitas de patrocínio específico do Departamento Nacional para projetos especiais, e R\$ 244.110,82 (32,44%), de doações recebidas de terceiros.

## Programa Educação



No ano

de 2022 o Programa Educação auferiu uma receita total de **R\$ 3.653.287,04**, correspondente a 0,6% da Receita Total do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 3.618.078,20 (99,0%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 1.825.984,49 (50,0%) relativos a receitas do Ensino Fundamental; R\$ 1.313.186,43 (35,9%) da Educação Infantil e R\$ 478.907,28 (13,1%) relativos à Educação Complementar.

Já as receitas classificadas como atividade de infraestrutura operacional referem-se, em maior parte, a rendimentos de contas de depósitos judiciais realizados e corresponderam a R\$ 35.208,84, equivalentes a 1,0% da receita total referente ao Programa.

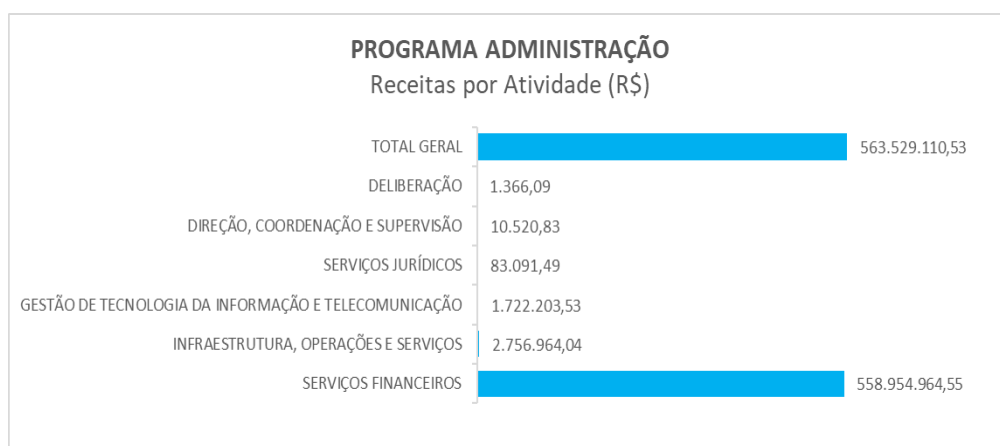
## Programa Cultura



Em 2022, as receitas do Programa Cultura somaram **R\$ 1.955.339,47**, correspondentes a 0,3% do valor total da arrecadação do Sesc em Minas no exercício, dos quais R\$ 1.934.581,80 (98,9%) são oriundos das Atividades Finalísticas, sendo R\$ 1.073.768,31 (54,9%) referentes às receitas com Artes Cênicas; R\$ 736.621,11 (37,7%) à Música; R\$ 81.259,64 (4,2%) às Artes Visuais e, por fim, R\$ 42.932,74 (2,2%) relativas a outras atividades culturais.

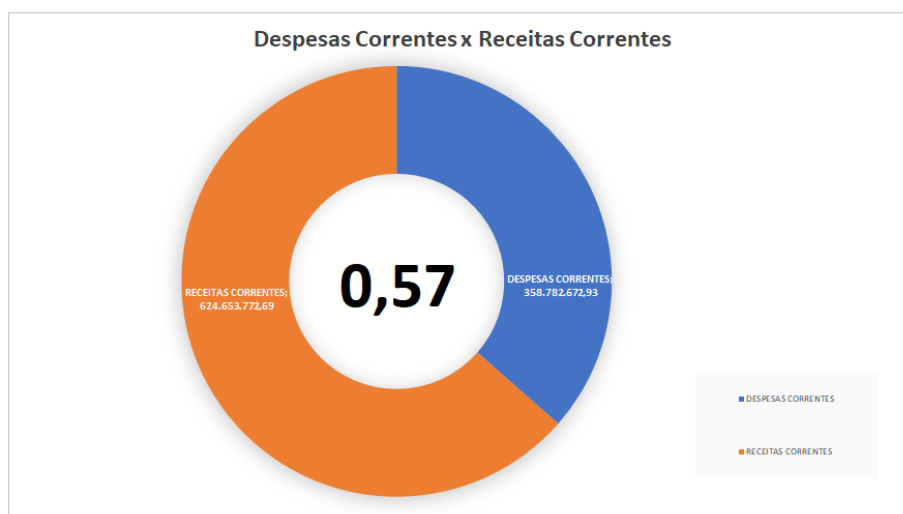
As receitas classificadas como atividade de infraestrutura operacional são relativas ao patrocínio específico do Departamento Nacional para projetos especiais e corresponderam a R\$ 20.757,67, ou seja, 1,1% da receita total referente ao Programa.

## Programa Administração



No Programa Administração, a receita total auferida foi de R\$ 563.529.110,53, equivalentes a 90,0% do total arrecadado pelo Sesc em Minas no exercício de 2022, dos quais R\$ 409.929.728,26 (72,7%) são relativos ao **Depósito Compulsório** e R\$ 94.416.374,01 (16,8%) referentes a **Remuneração de Aplicações Financeiras**. O restante, R\$ 59.183.008,26 (10,5%), são referentes em sua maior parte à restituição de pagamento da Contribuição Patronal ao INSS (R\$ 54.538.461,95), que deixou de ser obrigatória ao Sesc em Minas, e o restante refere-se a receitas oriundas de cessões onerosas, alienação de bens e outros reembolsos diversos classificados no Programa Administração.

## Equilíbrio financeiro para o desenvolvimento da instituição em longo prazo



(Fórmula de cálculo: despesas correntes/receitas correntes)

O índice de 0,57 indica o comprometimento das receitas correntes no pagamento das despesas correntes (custeio). Ele é um indicador que verifica se a instituição está gastando mais do que arrecada, comprometendo suas reservas financeiras.

Em 2022, as Receitas Correntes totalizaram **R\$ 624.653.772,69**, enquanto as Despesas Correntes totalizaram **R\$ 358.782.672,93**.

Dessa forma, 57% das Receitas Correntes Totais foram utilizadas para custear Despesas Correntes; os 43% restantes serão destinados à abertura de novas Unidades, obras, reformas, aquisição de móveis e equipamentos, investimentos em Tecnologia da Informação e outros investimentos previstos no Plano Estratégico do Sesc em Minas.

### Indicação do link para o portal de transparência

Demonstrações Contábeis	Endereço para acesso
Balanço Patrimonial e Nota Explicativas	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253</a>
Balanço Orçamentário	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253</a>
Balanço Financeiro	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253</a>
Demonstração das variações Patrimoniais	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253</a>
Demonstração dos Fluxos de Caixa	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/documento?tipo=253</a>

# Canais de comunicação, informação e relacionamento com os clientes

Ao longo de um ano de tantas novidades, a área de Comunicação e Marketing atuou de maneira coordenada com o objetivo de fortalecer a imagem do Sesc em Minas nos meios digitais e nos encontros presenciais que voltaram a fazer parte de nossas rotinas. De maneira estratégica, muitas ações foram planejadas e executadas para aproximar os públicos interno e externo de tudo aquilo que o Sesc proporciona.

O Sesc atua com canais nos quais a instituição está presente e que facilitam o contato e o relacionamento com os diversos clientes. A seguir, a atuação em cada um deles.

## Canais de comunicação interna

Em 2022, uma das mudanças mais significativas na área foi a reformulação do boletim semanal. O principal canal de comunicação interna do Sesc em Minas ficou mais moderno, ganhou layout de newsletter, divisão por editoriais e um novo nome: *Sesc News*. Isso possibilitou a estratégia de incentivar o público interno a circular pelos demais canais, além da Intranet. As chamadas divulgadas semanalmente no *Sesc News* sempre direcionam para conteúdos do site (notícias), LinkedIn ou Instagram.

A Intranet, por sua vez, segue ampliando seu número de acessos e, no ano de 2022, registrou mais de 21 mil visualizações nas 107 notícias publicadas no mesmo período via divulgação na newsletter. Outra novidade implementada nesse canal foi a criação de uma galeria de fotos, com o objetivo de valorizar os registros feitos pelos fotógrafos do Sesc em Minas e documentar as ações, eventos e programas realizados pela instituição. Seguimos buscando o aprimoramento constante de todos os canais, de maneira a mantê-los sempre atualizados, eficientes e estratégicos para o Sesc em Minas.

## Canais Digitais

**Intranet:** portal digital interno que reúne informações institucionais e serviços do Sesc. Contém espaço para banner digital (arte rotativa em destaque com link para matéria ou site com mais informações) e notícias (informações aprofundadas sobre temas estratégicos e novidades do Sesc, sempre valorizando as ações e reforçando a missão da instituição).

**Wallpaper:** fundo de tela dos computadores, que traz informações sobre a campanha publicitária ou institucional em vigor no momento.

**Newsletter (antigo Boletim de Notícias):** informativo enviado por e-mail para todos os empregados de todas as Unidades com resumos das principais notícias internas e externas da semana ligadas ao Sesc em Minas. Traz links para as matérias completas na Intranet, site ou canal onde o conteúdo esteja publicado. O canal foi reformulado em julho de 2022 e relançado em agosto, com o nome *Sesc News*.

**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.

**PodSesc:** canal lançado em agosto de 2022, como mais uma opção para contar e valorizar as histórias dos empregados relacionadas ao Sesc. É divulgado dentro da newsletter, de acordo com a demanda.

## Canais Offline

**Jornal Mural Sesc:** lâminas com notícias institucionais atualizadas quinzenalmente e distribuídas por murais específicos espalhados pelas Unidades. Em 2022, com o objetivo de contribuir para a integração das três casas, passamos a incluir uma pauta do Sistema a cada edição, havendo um revezamento entre conteúdos da Fecomércio e do Senac em Minas, sugerida por eles.

**Cartazes/Banners:** material gráfico utilizado em campanhas importantes nas Unidades.

## Canais de informação e diálogo com a sociedade

O Sesc trabalha constantemente para o aprimoramento dos canais de informação, diálogo e relacionamento com a sociedade. Em um cenário de tantas mudanças no campo midiático, nossa equipe está atenta às demandas do público e em consonância com as tendências do setor.

Por meio de um novo site informativo, páginas em redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn) e da Assessoria de Imprensa, temos alcançado um número cada vez maior de pessoas, nos meios online e offline. Dessa forma, ampliamos a visibilidade dos programas e projetos realizados pelo Sesc em Minas, contribuindo para o acesso e a inclusão do público externo nas nossas iniciativas.

Por meio das ações de marketing, criamos estratégias mais completas para melhorar a experiência do público, do primeiro ponto de contato até o pós-compra. Nesse sentido, vale destacar a implantação da área de Customer Experience (CX) em 2022, formada por profissionais atuantes nas seguintes frentes: governança, jornada do cliente e estratégico/ inovações em processos.

**Site, Hotsites e Landing Pages:** em 2022 o site do Sesc em Minas recebeu 601.379 visitantes, com 1.119.895 sessões totais. O site, que é o principal canal de relacionamento e informação para os clientes Sesc e o público em geral. Além do site institucional, o Sesc em Minas trouxe como melhoria ao núcleo de Marketing Digital uma ferramenta de automação, o RD Station. Nele, centralizamos todos os hotsites e landing pages, tendo como estratégia a conversão direta ou o compartilhamento de informações. Além disso, são criadas réguas de relacionamentos e e-mails transacionais de acordo com o interesse do público.

Atualmente, temos 200 mil leads (clientes em potencial) armazenados na plataforma, com mais de 10 landing pages criadas em 2022. Foram mais de 62.000 leads gerados diretamente na plataforma, com destaque para a campanha de matrículas dos Colégios Sesc (11.205) e para as matrículas do Criar Sesc (14.828).

Também foram enviados 127 e-mails diferentes via RD Station, tendo como média 650 mil e-mails entregues por mês.

**Redes Sociais:** no Instagram, principal rede social das comunicações do Sesc em Minas, a instituição conta com perfil estadual com 85.172 seguidores, totalizando 25% de aumento em comparação com o ano anterior. Ao todo, são 88.368 seguidores em todos os perfis da Regional Minas. Essa estratégia permitiu criar uma proximidade maior com o público de cada unidade, entregando uma comunicação mais direcionada aos interesses dos clientes de cada praça e tem reverberado no aumento da taxa de ocupação dos serviços.

A fanpage do Facebook conta com 308.828 seguidores. Nela, assim como na página no Instagram, 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 e buscar mais informações.

já o canal do YouTube alcançou 17.896 inscritos e contou com 299.920 visualizações de vídeos ao longo de 2022. O canal foi responsável pela transmissão de lives de eventos e projetos do Sesc em Minas, além de abordar temas sobre saúde, cultura, educação e institucional.

Podemos destacar também a relevância que o LinkedIn passou a ter em 2022, com um aumento expressivo do número de seguidores, o que está diretamente relacionado a maior constância das postagens e relevância dos conteúdos. De acordo com os dados mensurados a partir de maio de 2022, houve um aumento de mais de 8 mil seguidores até dezembro, saltando de pouco mais de 61 mil para mais de 70 mil, representando quase 15% de crescimento.

**Assessoria de Imprensa:** a visibilidade do Sesc em Minas na imprensa foi muito expressiva em 2022, com a publicação de 4.813 matérias positivas. Para alcançar esse resultado, foram trabalhados 216 releases e sugestões de pauta à imprensa e agendadas 164 entrevistas com porta-vozes, gerando uma importante presença do Sesc em veículos de comunicação mineiros e nacionais.

**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. 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.

Conforme Normas Gerais para Credenciamento e Acesso ao Sesc, nossos clientes são categorizados em Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus dependentes e Público em Geral. Para 2022 foram previstos 224.963 credenciamentos, sendo que foram 226.478 habilitações efetivadas.

## Transparência

### Transparência Ativa – Portal da Transparência

O Portal da Transparência, atualmente na sua versão 2.0, é o instrumento utilizado para facilitar o acesso integral pela sociedade às informações que tratam da governança do Sesc em Minas, permitindo verificar a eficácia e a racionalidade no uso de seus recursos. As informações podem ser acessadas por meio do endereço <http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia>, sendo os dados atualizados conforme temática, podendo ser de periodicidade trimestral, semestral ou anual.

### Transparência Passiva – 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 destinado ao atendimento dos requisitos da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011, em cumprimento ao Decreto nº 9.781/2019, inclusive no que se refere aos pedidos de acesso à informação produzida pela instituição, que podem ser feitos por qualquer pessoa. O canal se encontra sob a gestão da Ouvidoria do Sesc em Minas e pode ser acessado pelo cidadão através do endereço <http://transparencia.mg.sesc.com.br/e-sic>. No ano de 2022, o canal e-SIC do Sesc em Minas recebeu 19 solicitações de acesso à informação, que foram devidamente tratadas e encerradas.

### Ouvidoria

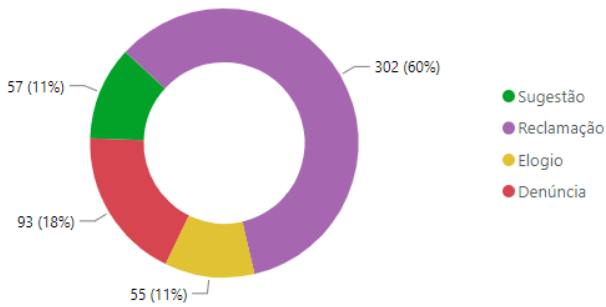
O Sesc em Minas conta também com a Ouvidoria, uma instância institucional, de caráter mediador e estratégico, que acolhe as manifestações dos clientes e demais stakeholders, contribuindo para a transparência da instituição na aplicação de seus recursos e no cumprimento de sua missão. Pode ser acessado por meio do endereço: <http://transparencia.mg.sesc.com.br/e-ouv>.

A Ouvidoria do Sesc em Minas, em 2022, tratou todas as manifestações (reclamações, elogios, sugestões e denúncias) captadas por meio dos seguintes canais de comunicação: (i) E-mail da Ouvidoria do Sesc em Minas - [ouvidoria@sescmg.com.br](mailto:ouvidoria@sescmg.com.br); (ii) Canal da Ouvidoria Geral do Sesc Departamento Nacional - [ouvidoriaotrs@sesc.com.br](mailto:ouvidoriaotrs@sesc.com.br) e pela plataforma e-OUV.

Em 2022, foram recebidas 507 manifestações pelo e-OUV e 360 por e-mail, somando 867 manifestações. Seguem abaixo o detalhamento das manifestações e o status:

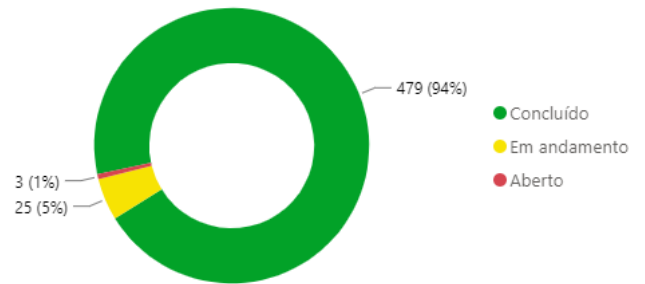
1) Manifestações recebidas pelo sistema e-OUV:  
Total de manifestações: 507

Tipo de chamado:



Fonte: Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade

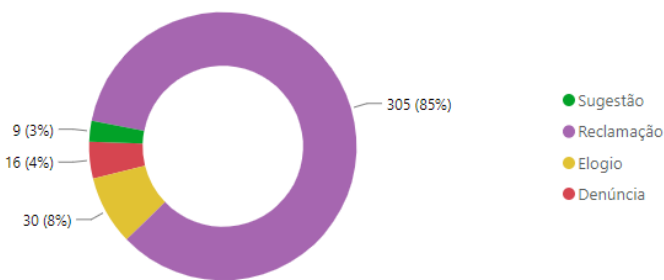
Status:



Fonte: Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade

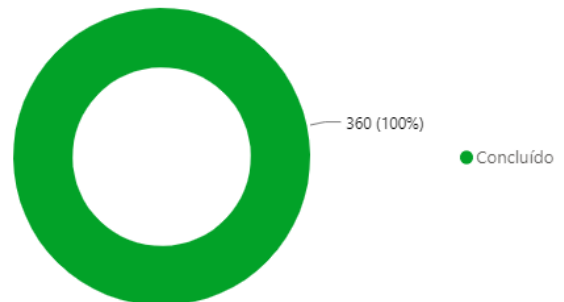
2) Manifestações recebidas pelo e-mail da Ouvidoria:  
Total de manifestações: 360

Tipo de chamado:



Fonte: Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade.

Status:



Fonte: Gerência Corporativa de Controle de Risco e Integridade.

## Customer Experience

Em 2022, o Sesc em Minas manteve o processo de envio e gestão do fluxo de pesquisas de satisfação ao cliente final, utilizando a metodologia de Net Promoter Score (NPS) e implantou a área de Customer Experience, com as seguintes frentes de atuação: governança de CX; jornada do cliente e estratégico.

Sobre o processo de envio e gestão de pesquisas de satisfação:

## Pesquisa de satisfação

Em 2022, foram enviados 68.912 convites para a pesquisa, com um total de 20.244 respostas recebidas, representando uma taxa de resposta de 29,4%. O índice NPS total do Sesc em Minas para o ano de 2022 foi 73,90, o que representa um aumento de 2,8% no resultado geral anual, quando comparado ao ano de 2021, que foi 71,80.

Observamos um ótimo engajamento por parte do cliente Sesc ao responder às pesquisas de satisfação, quando comparado ao engajamento médio de mercado, que é em torno de 20%. Através das respostas dos clientes foi possível categorizar e assim identificar as principais oportunidades de melhoria para atuação das áreas.

O fluxo para o envio e a gestão das pesquisas de satisfação foi mantido, e em 2022 as tratativas seguiram conforme planejado. Importante ressaltar que a metodologia NPS é uma pesquisa de satisfação sistêmica conduzida com os clientes de todos os produtos do Sesc em Minas. Sua função é avaliar a percepção do cliente quanto à experiência com o produto ou serviço pesquisado, a fim de identificar os pontos de melhoria para atuar pontualmente e alcançar a excelência na percepção do cliente.

De forma simplificada, a avaliação é baseada em duas perguntas:

- 1) Quantitativa, medida em uma escala de 0 a 10: "O quanto você recomendaria (nome do produto/serviço do Sesc em Minas) para um amigo ou familiar?"
- 2) Qualitativa, após a atribuição da nota: "O que te motivou a dar esta nota?"

A partir das notas dadas pelos clientes é calculado o índice NPS, de forma automatizada, pela plataforma de gestão contratada ( $\% \text{ clientes satisfeitos} - \% \text{ clientes insatisfeitos} = \text{NPS}$ ).

A meta proposta para a satisfação dos clientes no Sesc em Minas é de NPS 75, em conformidade com a missão e os valores da instituição, que prezam pela excelência no atendimento ao cliente e nos serviços prestados. Há um acompanhamento periódico deste indicador, com análise e disponibilização via plataforma de relatório analítico de resultados pela área de Marketing com as demais áreas envolvidas, para conhecimento e considerações. Isso possibilita a tomada de ação rápida e localizada quando a meta proposta não é alcançada. Nesse processo são avaliados os produtos/serviços que apresentaram nota total inferior a 75, para que seja possível identificar os pontos que merecem atenção e as ações para aprimoramento. Para tal, são utilizadas informações detalhadas da percepção dos clientes detratores e seus pontos de confluência.

## Sobre a implantação da área de Customer Experience

No segundo semestre de 2022, o Sesc em Minas implantou a área de Customer Experience (CX), que é responsável por toda a gestão da experiência do cliente. A área foi implantada com a seguinte estrutura e suas respectivas ações:

**Governança de CX:** disparar as pesquisas de satisfação (NPS); realizar follow-up com as Unidades para as tratativas dos clientes detratores; monitorar os canais/pontos de contato dos clientes para garantir a funcionalidade/acesso; sinalizar as áreas responsáveis por possíveis problemas/falhas e acompanhar até a solução; realizar análises com base nos resultados das pesquisas de satisfação com o objetivo de identificar possíveis desvios e oportunidades de melhoria; desenvolver estudos e orientar as tendências de mercado, por meio da mensuração de resultados e comparativos.

**Jornada do Cliente:** mapear as jornadas dos clientes considerando as diferentes personas do Sesc em Minas para compreender o que os atrai, satisfaz e agrega valor, com o intuito de retê-los; analisar e interpretar os resultados das pesquisas de satisfação; identificar as dores dos clientes e os gaps das jornadas (de produto) para propor sugestões de melhoria à equipe de estratégia; propor melhoria nos processos relativos ao atendimento (Contact Center), vendas e jornada de consumo visando a desburocratização, atração, ativação, rentabilização, retenção e recuperação dos clientes em todo o ciclo de vida; mapear os canais e pontos de contato do cliente por produto; revisar continuamente as interações com os clientes, visando a sua interligação em uma jornada global, considerando a necessidade de obter visão unificada dos diferentes canais para engajamento individual do cliente que vai naturalmente seguir o fluxo.

**Estratégico:** construir, implantar e acompanhar a cultura de CX com as demais áreas; participar de reuniões de alinhamento com as demais áreas para desenvolvimento de material; acompanhar a implementação dos projetos de melhoria da área; atuar em conjunto com todas as áreas da empresa para certificar-se de que a visão do cliente esteja presente em todos os momentos da construção da jornada ou na melhoria do produto; monitorar os cases de sucesso dos clientes e do mercado, compartilhando as melhores práticas; contribuir para melhoria contínua, identificando e propondo novas ideias que possam gerar novas oportunidades e/ou evolução da jornada atual; elaborar e conduzir o plano de trabalho para aperfeiçoamento dos indicadores e atingimento de metas; analisar os indicadores vinculados à performance e utilizá-los para tomadas de decisão.

Com a implantação da área de CX, foram realizadas as seguintes entregas:

- 1) Participação direta em 18 projetos de marketing, dentre eles: Colégio Sesc, Black Friday, Projeto Criar 2023; Miniférias 2023; Sesc Alfabetização 2023; Cursos de Arte, Cultura e Esporte; Hospedagem e Turismo – Campanhas de Verão; Grupo de Corridas e outros;
- 2) 30 mapeamentos de jornadas de compra e usabilidade de serviços, com identificação e tratativa de aproximadamente 90 gaps. Com o mapeamento da jornada do cliente (compra e uso), é possível identificar e tratar antecipadamente possíveis falhas no caminho percorrido pelo cliente, garantindo a melhor experiência de compra possível, garantindo fluidez e assertividade.
- 3) 23 personas criadas a partir de pesquisas, oficinas, benchmarking, análise de dados internos e entrevistas. Persona é o perfil semifictício do nosso cliente ideal, ela é construída a partir de pesquisas de dados reais internos e externos. Os benefícios de se definir a persona são: tangibilizar as pessoas para quem o Sesc desenvolve o produto e a comunicação, entender os problemas, as motivações e necessidades dos clientes, identificar perfis comportamentais, dentre outros.
- 4) Definição de diversos públicos-alvo;
- 5) Recomendações/Pareceres Técnicos, com o objetivo de dar orientações da área de customer experience (CX) transmitindo as áreas internas, a percepção técnica quando aos problemas apresentados pelos clientes.

## Canais de contato

**Atendimento:** ( 31)3270-8100 – De segunda a sexta: das 7h30 às 19h30.  
Sábado: das 8h às 14h

**Endereço Sede:** Rua Tupinambás, 956 – Centro, CEP 300120-076 – Belo Horizonte

### Redes Sociais:



<https://www.instagram.com/sescmg/>

<https://www.facebook.com/SescMinas>

<https://www.youtube.com/sescminas>

# Referências

SESC. Carta da Paz Social. Rio de Janeiro, 2021.

SESC. Diretrizes Gerais de Ação. Rio de Janeiro, 2014.

<https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/retomada-do-crescimento-pos-pandemia/>  
[https://www.institutodeengenharia.org.br/site/2020/04/20/recuperacao-da-economia-oportunidades-e-desafios/?keyword=pib%20brasil%202021&creative=521194324690&gclid=EAIaIQobChMIInsaYmKOf\\_AIVTRTUARlr-Q85EAAYAiAAEgKvqPD\\_BwE](https://www.institutodeengenharia.org.br/site/2020/04/20/recuperacao-da-economia-oportunidades-e-desafios/?keyword=pib%20brasil%202021&creative=521194324690&gclid=EAIaIQobChMIInsaYmKOf_AIVTRTUARlr-Q85EAAYAiAAEgKvqPD_BwE)

<https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/economia/>

<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2022/12/analise-e-projecoes/>

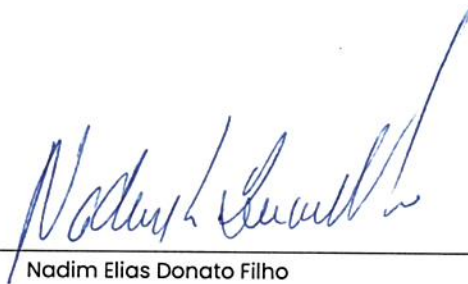
<https://cnseg.org.br/noticias/guerra-na-ucrania-gera-efeitos-diversos-na-economia-brasileira.html>

<https://static.poder360.com.br/2022/12/pib-ibge-3-trimestre-1dez2022-1.pdf>

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade. Guia de Referência da Gestão para Excelência. São Paulo, 2016.

<https://vocerh.abril.com.br/futurodotrabalho/demissoes-voluntarias-batem-novo-recorde/>. Acesso em 19/01/2023.

Abaixo as assinaturas dos administradores da regional de Minas Gerais responsáveis pelo envio do Relatório de Gestão 2022:



Nadim Elias Donato Filho  
Presidente do Conselho Regional do Sesc em Minas



Alberto Moreira Vieira  
Diretor Regional Interino do Sesc em Minas

**EXCERTO DA ATA DA SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO REGIONAL DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS – SESC EM MINAS, REUNIÃO REALIZADA NO DIA 26 DE JANEIRO DE 2023.**

1 Aos vinte e seis dias do mês de janeiro, de dois mil e vinte e três, às 10h31 (dez  
2 horas e trinta e um minutos), em formato presencial no Sesc Venda Nova,  
3 localizado na Rua Maria Borboleta, s/n - Novo Leticia, Belo Horizonte, estado de  
4 Minas Gerais, teve início a Reunião do Conselho Regional do Sesc em Minas, em  
5 sessão ordinária, devidamente convocada pelo Presidente, Sr. Nadim Elias Donato  
6 Filho, conforme normativos vigentes próprios, para exame, discussão e  
7 deliberação da ordem do dia. **1 – ABERTURA DA SESSÃO:** Aberta a sessão pelo  
8 Presidente, assinaram a lista de presença: O Presidente do Conselho Regional do  
9 Sesc em Minas, Sr. Nadim Elias Donato Filho, e os Conselheiros do Sesc em  
10 Minas: André Coelho Borges de Medeiros, Bento José Oliveira e José Porfiro do  
11 Carmo, Representantes Efetivos do Grupo do Comércio Varejista; Afonso Mauro  
12 Pinho Ribeiro, Carlos Alberto Salvato e Edson Adriano Santos, Representantes  
13 Efetivos do Grupo do Comércio Atacadista; lesser Anis Luar e José Maria  
14 Facundes, Representantes Efetivos do Grupo de Agentes Autônomos; Robertus  
15 Ferdinandus Maria Van Doornik e Valéria Clara de Oliveira Carmo, Representantes  
16 Efetivos do Grupo Turismo e Hospitalidade; César Roberto Albuquerque e Marco  
17 Polo Viriato Rolim, Representantes Efetivos do Grupo do Comércio Armazenador;  
18 Thiago Albertoni Prata, Representante Efetivo do Instituto Nacional do Seguro  
19 Social; João Carlos Gontijo de Amorim, Representante Efetivo do Ministério do  
20 Trabalho e Emprego; Cibele Cristina Lemos de Oliveira, Ronaldo Ferreira  
21 Gualberto da Costa e Salvador Vicente Andrade, Representantes Efetivos das  
22 Centrais Sindicais; Amaro Gadbem, Representante Efetivo da Federação  
23 Brasileira de Hospedagem e Alimentação; e Alberto Moreira Vieira – Diretor  
24 Regional interino do Sesc em Minas. Registraram-se na presente ata, como  
25 convidados, as seguintes presenças: **Funcionários do Sesc em Minas:** Conrado  
26 Di Mambro Oliveira – Assessor da Presidência do Conselho Regional, Joaquim  
27 Antônio Gonçalves – Diretor de Programas Sociais, Serviços e Operações, Ricardo  
28 Vieira Santiago – Diretor Administrativo Financeiro, Jacqueline Corrêa Lustosa –  
29 Gerente Corporativo de Programas Sociais; Guilherme Porto Reis – Diretor de  
30 Programas Sociais, Serviços e Operações; Isaac Alexandre da Silva Cardoso –  
31 Gerente Financeiro Contábil, Maise Marton de Castilho – Gerente Corporativo de  
32 Recursos Humanos, Ianna Lara Ferreira Duarte – Gerente Corporativo de  
33 Produção de Eventos, Alessandro Ivo Otoni – Gerente Corporativo de Engenharia,

34 Denilson Rodrigues de Almeida Rocha – Gerente de Planejamento, Geralda  
35 Campos Vivas – Chefe de Gabinete, Marina Silva Guimarães Cota – Secretária  
36 Executiva e Michele Cristina de Sousa – Secretária Executiva. **Representantes**  
37 **do Senac em Minas:** Cristiane Amaral Serpa – Diretora Regional interina e  
38 Graziela Francisca Alves Ferreira – Assessora de Gestão de Pessoas.  
39 **Conselheiros do Senac em Minas:** Emerson Beloti de Souza, Evando Avelar  
40 Duarte, Marcelo Leitão Oliveira e Robson Batista. **Representante da**  
41 **Confederação Nacional do Comércio (CNC):** Beatriz Primay. **Representantes**  
42 **do Departamento Nacional do Sesc:** Maria Elizabeth Martins Ribeiro e Elvira  
43 Alvarez Martinez. **Representante do Departamento Nacional do Senac:** Cristina  
44 Nogueira Duarte. \*\*\* **Registro de Presenças:** Verificada a existência do quórum  
45 regimental, o Sr. Nadim Elias Donato Filho iniciou os trabalhos cumprimentando os  
46 presentes e agradecendo a participação dos Senhores Conselheiros. De igual  
47 forma, agradeceu também as Representantes da CNC e do Departamento  
48 Nacional (DN) do Sesc e do Senac pela presença na reunião. Registrou  
49 agradecimento especial à Sra. Maria Elizabeth Martins Ribeiro por acompanhá-lo  
50 no processo de transição da gestão. (...) **2 – DELIBERAÇÕES: (...).** **2.4 –**  
51 **Relatório de Gestão 2022:** Dando sequência, o Diretor Administrativo Financeiro  
52 apresentou os números referentes aos Resultados Orçamentários do exercício de  
53 2022. **Totais de Receitas em 2022** foi equivalente a **R\$ 626.319.595,00**  
54 (seiscentos e vinte e seis milhões, trezentos e dezenove mil, quinhentos e noventa  
55 e cinco reais), sendo distribuídas nos seguintes Programas: Administração  
56 correspondentes a R\$ 561.863.289,00 (quinhentos e sessenta e um milhões,  
57 oitocentos e sessenta e três mil, duzentos e oitenta e nove reais). Lazer:  
58 R\$ 42.505.778,00 (quarenta e dois milhões, quinhentos e cinco mil, setecentos e  
59 setenta e oito reais). Saúde: R\$ 13.923.637,00 (treze milhões, novecentos e vinte  
60 e três mil, seiscentos e trinta e sete reais). Educação: R\$ 3.653.287,00 (três  
61 milhões, seiscentos e cinquenta e três mil, duzentos e oitenta e sete reais). Cultura:  
62 R\$ 1.955.339,00 (um milhão, novecentos e cinquenta e cinco mil, trezentos e trinta  
63 e nove reais). Assistência: R\$ 752.443,00 (setecentos e cinquenta e dois mil,  
64 quatrocentos e quarenta e três reais). Total das Receitas Correntes:  
65 R\$ 624.653.773,00 (seiscentos e vinte e quatro milhões, seiscentos e cinquenta e três  
66 mil, setecentos e setenta e três reais). Já as Receitas de Capital perfizeram o total de  
67 R\$ 1.665.822,00 (um milhão, seiscentos e sessenta e cinco mil, oitocentos e vinte e  
68 dois reais), o qual foi alocado no Programa Administração. (...) Em seguida, o Diretor  
69 Administrativo Financeiro detalhou as **Despesas Totais** por Programa, informando  
70 que no exercício foram equivalentes a **R\$ 388.050.120,00** (trezentos e oitenta e oito  
71 milhões, cinquenta mil, cento e vinte reais), sendo: Lazer: R\$ 120.824.858,00 (cento e  
72 vinte milhões, oitocentos e vinte e quatro mil, oitocentos e cinquenta e oito reais).

2 de 4



73 Administração representou o montante de R\$ 100.468.456,00 (cem milhões,  
74 quatrocentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e cinquenta e seis reais). Saúde foi  
75 equivalente a R\$ 42.349.109,00 (quarenta e dois milhões, trezentos e quarenta e nove  
76 mil, cento e nove reais). Educação: R\$ 41.091.701,00 (quarenta e um milhões, noventa  
77 e um mil, setecentos e um reais). Cultura: R\$ 29.024.756,00 (vinte e nove milhões,  
78 vinte quatro mil, setecentos e cinquenta e seis reais). Assistência: R\$ 25.023.794,00  
79 (vinte e cinco milhões, vinte e três mil, setecentos e noventa e quatro reais), perfazendo  
80 um total de Despesas Correntes na ordem de R\$ 358.782.673,00 (trezentos e  
81 cinquenta e oito milhões, setecentos e oitenta e dois mil, seiscentos e setenta e três  
82 reais). Já com relação ao Total de Despesas de Capital informou que foi  
83 correspondente a R\$ 29.267.447,00 (vinte e nove milhões, duzentos e sessenta e sete  
84 mil, quatrocentos e quarenta e sete reais), sendo distribuídas nos Programas: Lazer:  
85 R\$ 11.346.224,00 (onze milhões, trezentos e quarenta e seis mil, duzentos e vinte  
86 quatro reais). Administração: R\$ 13.112.992,00 (treze milhões, cento e doze mil,  
87 novecentos e noventa e dois reais). Saúde: R\$ 1.713.876,00 (um milhão, setecentos  
88 e treze mil, oitocentos e setenta e seis reais). Educação: R\$ 1.535.741,00 (um milhão,  
89 quinhentos e trinta e cinco mil, setecentos e quarenta e um reais) Cultura: R\$  
90 449.488,00 (quatrocentos e quarenta e nove mil, quatrocentos e oitenta e oito reais) e  
91 Assistência: R\$ 1.109.127,00 (um milhão, cento e nove mil, cento e vinte e sete reais),  
92 perfazendo o total de Despesas de Capital na ordem de R\$ 29.267.447,00 (vinte e  
93 nove milhões, duzentos e sessenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e sete reais).  
94 Após, o Sr. Ricardo Vieira Santiago informou sobre as principais realizações do  
95 exercício de 2022 por Programa: Programa Saúde: 86.346 clientes atendidos nas  
96 consultas médicas, odontológicas e nutricionais e 40.786 vacinas aplicadas. Programa  
97 Cultura: 8.211 inscritos nos cursos e oficinas e 563.734 participantes nas atividades  
98 culturais. Esporte e Recreação: 45.303 inscritos nas atividades das Escolas de Esporte  
99 e Sesc Fitness e 652.971 pessoas presentes nas ações recreativas. Turismo Social:  
100 94.257 hóspedes atendidos e o total de 7.023 clientes nas excursões e passeios  
101 realizados. Programa Assistência: 8.285 toneladas de alimentos distribuídos e 3.992  
102 inscritos nos núcleos e grupos. Por fim, discorreu sobre o Programa de  
103 Comprometimento e Gratuidade (PCG). Destacou que se trata de um acordo firmado  
104 entre a Administração Nacional do Sesc e o Ministério da Educação, por meio do  
105 Decreto 6.632, de 5/11/2008, e que visa garantir a aplicação de 33,33% da receita  
106 compulsória líquida nas atividades educativas do PCG. Desse valor, 16,67% devem  
107 ser destinados às ações gratuitas, uma vez que o objetivo do Programa é ampliar o  
108 acesso da população de menor renda à educação formal, saúde, cultura, lazer e  
109 assistência de qualidade. Desse modo, a meta prevista foi equivalente a  
110 R\$ 129.331.089,56 (cento e vinte e nove milhões, trezentos e trinta e um mil, oitenta e  
111 nove reais e cinquenta e seis centavos), sendo o realizado equivalente a  
112 R\$ 132.668.954,46 (cento e trinta e dois milhões, seiscentos e sessenta e oito mil,



113 novecientos e cinquenta e quatro reais e quarenta e seis centavos). Expôs que a  
114 instituição não atingiu, apenas, a meta prevista para a execução da Gratuidade, uma  
115 vez que essa era equivalente a R\$ 64.684.946,38 (sessenta e quatro milhões,  
116 seiscentos e oitenta e quatro mil, novecientos e quarenta e seis reais e trinta e oito  
117 centavos), sendo o realizado equivalente a R\$ 54.682.019,02 (cinquenta e quatro  
118 milhões, seiscentos e oitenta e dois mil, dezenove reais e dois centavos). Após,  
119 explicou ao Conselheiro Robertus Ferdinandus Maria Van Doornik que não houve  
120 escalonamento para a meta de Gratuidade, devendo a instituição atingir 100% do valor  
121 estipulado. Em seguida, o item Relatório de Gestão 2022 foi aprovado por todos.  
122 (...) **5 – ENCERRAMENTO:** Franqueada a palavra e não havendo manifestação  
123 por parte dos presentes, o Presidente agradeceu a presença de todos, convidando-  
124 os para um almoço na sequência, dando por encerrados os trabalhos às 13h02,  
125 dos quais eu, Michele Cristina de Sousa, lavrei a presente ata que, depois de  
126 aprovada, receberá as assinaturas do Presidente do Conselho Regional do Sesc  
127 em Minas, Sr. Nadim Elias Donato Filho, do Diretor Regional interino do Sesc em  
128 Minas, Sr. Alberto Moreira Vieira, e dos demais membros presentes. Belo  
129 Horizonte, 26 de janeiro de 2023.



Alberto Moreira Vieira  
Diretor Regional interino  
16/02/2023