

20  
23

**Relatório  
de Gestão**

Administração  
Regional  
Minas Gerais

**sesc**  
CNC Senac

**Sesc | Serviço Social do Comércio**

**Presidência do Conselho Regional do Sesc em Minas**

Nadim Elias Donato Filho

**Departamento Regional**

Direção Regional

Alberto Moreira Vieira

Diretoria de Operações

Guilherme Porto Reis

Diretoria de Saúde, Lazer, Turismo e Hospitalidade

Jacqueline Corrêa Lustosa

Diretoria de Educação, Cultura e Ação Social

Joaquim Antônio Gonçalves

Maria Emilia Caldeira Pereira da Silva (Diretora, interina)

Diretoria Administrativo Financeiro

Ricardo Vieira Santiago

**Conteúdo**

Gerência de Controle de Risco e Integridade

Gerência de Planejamento e Orçamento

Gerência de Comunicação e Marketing

Diretoria de Saúde, Lazer, Turismo e Hospitalidade

Diretoria de Educação, Cultura e Ação Social

Diretoria Administrativo Financeiro

**©Sesc Departamento Regional do Sesc em Minas, 2023**

**Telefone: (31) 3270-8100 [sescmg.com.br](http://sescmg.com.br)**

**Distribuição gratuita, venda proibida.**

**Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei nº 9.610, de 9/2/1998.**

# 1 | Lista de siglas

---

<b>APP</b>	Abreviação de aplicativo
<b>CAGED</b>	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
<b>CF</b>	Conselho Fiscal
<b>CGU</b>	Controladoria Geral da União
<b>CN</b>	Conselho Nacional
<b>CNC</b>	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
<b>Codeco</b>	Código de Contabilidade e Orçamento
<b>CR</b>	Conselho Regional
<b>CRM</b>	Customer Relationship Management
<b>DN</b>	Departamento Nacional
<b>DR</b>	Departamento Regional
<b>DR</b>	Departamento Regional
<b>GCRI</b>	Gerência de Controle de Risco e Integridade
<b>IDH</b>	Índice de Desenvolvimento Humano
<b>ODS</b>	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
<b>PCG</b>	Programa de Comprometimento e Gratuidade
<b>PES</b>	Plano Estratégico Sesc
<b>PIB</b>	Produto Interno Bruto
<b>SBI</b>	Sesc Business Intelligence
<b>SESMT</b>	Serviços Especializados em Segurança e em Medicina do Trabalho
<b>SGE</b>	Sistema de Gestão de Eventos
<b>TCU</b>	Tribunal de Contas da União

## 2 | Lista de Quadros e Tabelas

---

<b>Quadros e Tabelas 1.</b> Identificação da unidade jurisdicionada	10
<b>Quadros e Tabelas 2.</b> Atos normativos do Sesc	12
<b>Quadros e Tabelas 3.</b> Instâncias de Governança	14
<b>Quadros e Tabelas 4.</b> Relação das Unidades Móveis	20
<b>Quadros e Tabelas 5.</b> Relação das Unidades Móveis em processo de implantação	20
<b>Quadros e Tabelas 6.</b> Disseminação da integridade e conformidade	40
<b>Quadros e Tabelas 7.</b> Indicadores Estratégicos do PES 2022-2026	50
<b>Quadros e Tabelas 8.</b> Quadro de Metas e Resultados - Educação	53
<b>Quadros e Tabelas 9.</b> Quadro de Metas e Resultados - Saúde	54
<b>Quadros e Tabelas 10.</b> Quadro de Metas e Resultados - Cultura	57
<b>Quadros e Tabelas 11.</b> Quadro de Metas e Resultados - Lazer	58
<b>Quadros e Tabelas 12.</b> Quadro de Metas e Resultados - Assistência	60
<b>Quadros e Tabelas 13.</b> Prêmios e Reconhecimentos	61
<b>Quadros e Tabelas 14.</b> Programa Comprometimento e Gratuidade (PCG)	64
<b>Quadros e Tabelas 15.</b> Áreas de conteúdo do Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc	69
<b>Quadros e Tabelas 16.</b> Total de Manifestações e tempo de resposta da Ouvidoria	75
<b>Quadros e Tabelas 17.</b> Resultado orçamentário 2023	84
<b>Quadros e Tabelas 18.</b> Balanço orçamentário 2023 (valores em R\$)	85
<b>Quadros e Tabelas 19.</b> Evolução patrimonial comparada 2022 e 2023 (valores em R\$)	86
<b>Quadros e Tabelas 20.</b> Transferências ao Sistema Confederativo do Comércio	86
<b>Quadros e Tabelas 21.</b> Saldo de imóveis	87
<b>Quadros e Tabelas 22.</b> Investimentos em capital no exercício (valores em R\$)	87
<b>Quadros e Tabelas 23.</b> Desincorporação de ativos	88
<b>Quadros e Tabelas 24.</b> Administração predial (valores em R\$)	88
<b>Quadros e Tabelas 25.</b> Gastos com pessoal por categoria de despesa	89
<b>Quadros e Tabelas 26.</b> Total de contratações em 2023	89
<b>Quadros e Tabelas 27.</b> Contratos vigentes e atas de registro	90
<b>Quadros e Tabelas 28.</b> Detalhamento das aplicações contratuais correntes	90
<b>Quadros e Tabelas 30.</b> Detalhamento das aplicações contratuais em investimentos (valores em R\$)	90
<b>Quadros e Tabelas 31.</b> Indicador de resultado financeiro	91
<b>Quadros e Tabelas 32.</b> Demonstrações contábeis: acesso on-line	91
<b>Quadros e Tabelas 33.</b> Responsáveis: acesso on-line (atualizar com os endereços relativos aos links dos documentos nas páginas do Regional no Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc)	93

## 3 | Lista de figuras

---

<b>Figura 1.</b> Visão geral dos resultados	9
<b>Figura 2.</b> Orientadores Estratégicos	11
<b>Figura 3.</b> Estrutura de Governança	13
<b>Figura 4.</b> Mapa de partes interessadas	16
<b>Figura 5.</b> Cadeia de Valor do Sesc em Minas	17
<b>Figura 6.</b> Modelo de Negócios	18
<b>Figura 7.</b> Mapa regional dos municípios com unidades Sesc	19
<b>Figura 8.</b> Alguns Segmentos de Atuação	21
<b>Figura 9.</b> Perfil dos empregados do Sesc Departamento Regional Minas Gerais	23
<b>Figura 10.</b> Capacitação em 2023	24
<b>Figura 11.</b> Organograma Vigente	25
<b>Figura 12.</b> O fazer do Sesc	28
<b>Figura 13.</b> Premissas GCRI - 2023	30
<b>Figura 14.</b> Metodologia de gestão de riscos	32
<b>Figura 15.</b> Resultados do mapeamento de riscos	33
<b>Figura 16.</b> Modelo de Governança do Sesc em Minas	34
<b>Figura 17.</b> Etapas de trabalho da Auditoria Interna	34
<b>Figura 18.</b> Capacitações e ações de integração - GCRI	40
<b>Figura 19.</b> Publicação e revisão de normativos internos	41
<b>Figura 20.</b> Disseminação da integridade e conformidade	42
<b>Figura 21.</b> Políticas de Segurança e Privacidade	42
<b>Figura 22.</b> Mapa estratégico do Sesc	48
<b>Figura 23.</b> Rituais de Níveis de Gestão	49
<b>Figura 24.</b> Mapa Estratégico 2022/2023	49
<b>Figura 25.</b> As 4 áreas de ação da década – Assistência.	59
<b>Figura 26.</b> Tangram do Modelo de Excelência de Gestão - MEG	66
<b>Figura 27.</b> Etapas de implantação	66
<b>Figura 28.</b> Portal da Transparência	71
<b>Figura 29.</b> Portal da Transparência- Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	72
<b>Figura 30.</b> Portal da Transparência do Sesc: dados de acesso (média mensal)	72
<b>Figura 31.</b> Ouvidoria	73
<b>Figura 32.</b> Ouvidoria no Portal da Transparência Sesc em Minas	74
<b>Figura 33.</b> Redes sociais e monitoramento da marca	78
<b>Figura 34.</b> Resultado Pesquisa de Satisfação - NPS	79

## 4 | Lista de gráficos

---

<b>Gráfico 1.</b> Diretriz Estratégica	31
<b>Gráfico 2.</b> Concentração de riscos por “Tipo de Risco”	32
<b>Gráfico 3.</b> Tipo de Ocorrência	35
<b>Gráfico 4.</b> Ocorrências por Tema	36
<b>Gráfico 5.</b> Ocorrências e Ações	36
<b>Gráfico 6.</b> Status da Ação	37
<b>Gráfico 7.</b> Resultado da Verificação da Eficácia	37
<b>Gráfico 8.</b> Quantidade de Verificações da Eficácia	38
<b>Gráfico 9.</b> Valor Agregado	38
<b>Gráfico 10.</b> Status das manifestações I	75
<b>Gráfico 11.</b> Status das manifestações II	76

## 5 | Sumário

---

	<b>MENSAGEM INSTITUCIONAL</b>	<b>08</b>
	<b>VISÃO GERAL DOS RESULTADOS 2023</b>	<b>09</b>
1	<b>O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO EM 2023</b>	<b>10</b>
2	<b>RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS</b>	<b>30</b>
3	<b>ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA PARA O ALCANCE DOS OBJETIVOS</b>	<b>44</b>
4	<b>RESULTADOS</b>	<b>51</b>
5	<b>INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS</b>	<b>84</b>
	<b>APÊNDICE</b>	<b>93</b>

# Mensagem Institucional

Os desafios foram muitos em 2023. Vivemos uma época de constante transformação, com novas linguagens e tecnologias surgindo a todo momento. Por isso, honrar a longa trajetória de excelência do Sesc em Minas, adequando-nos às novas tendências e às necessidades de um público tão diverso, exigiu um trabalho estratégico e integrado de muitos profissionais.

Em busca de uma atuação mais assertiva e moderna, foi preciso aprimorar processos organizacionais e reformular atividades, com o objetivo de oferecer opções ainda mais confortáveis e eficientes aos clientes. Dessa forma, iniciamos uma nova caminhada no Sesc em Minas, na qual o planejamento estratégico é o grande pilar.

Desde o primeiro momento, INTEGRAÇÃO foi a palavra-chave da nova gestão do Sistema Fecomércio MG. Ao longo deste primeiro ano, a soma estratégica de esforços entre Fecomércio, Sesc, Senac e Sindicatos Empresariais já proporcionou grandes resultados. Não só para o Sistema, mas para toda a população mineira, que se beneficia dos serviços oferecidos pelas instituições que o compõem.

O compromisso de fazer a diferença no cotidiano das pessoas, promovendo bem-estar e qualidade de vida, foi reforçado nesse novo modelo de gestão. A ampliação do atendimento ao público de baixa renda e a multiplicação das ações educativas estiveram entre as nossas prioridades. Isso foi visto, por exemplo, na oferta de novas turmas do projeto Reforço Escolar e na retomada do Ensino Médio na unidade do Colégio Sesc, aberto no começo de 2024 em Teófilo Otoni. Podemos citar também o lançamento da Unidade Móvel MedSesc Oftalmologia III, que veio para oferecer serviços oftalmológicos gratuitos e ações de Educação em Saúde à população de várias cidades mineiras.

Acreditando na força do Esporte e da Cultura como agentes de transformação social, atingimos marcas notáveis de alunos e alunas matriculados em atividades esportivas e cursos de formação artística continuada. Mais que entregar um aprendizado específico, alguns desses projetos abrem as portas de um futuro melhor a centenas de jovens.

O Turismo Social, no qual o Sesc é referência para várias gerações, foi remodelado para se adequar ao que há de mais novo no mercado e seguir conectando um público diverso a novos destinos. A soma de esforços em prol de quem mais precisa também alcançou novos patamares.

O Sesc Mesa Brasil completou 20 anos de atuação em Minas Gerais em 2023 e bateu recordes de arrecadação em campanhas estratégicas, mostrando a conexão do Sesc com os parceiros do comércio varejista. Entre janeiro e dezembro, o programa distribuiu 8,9 milhões de quilos de alimentos a mais de um milhão de pessoas cadastradas em 1.712 entidades.

Ao longo do ano, Sesc, Senac, Fecomércio MG e Sindicatos Empresariais pegaram a estrada juntos para levar o que têm de melhor ao interior do estado com o projeto itinerante Sistema Fecomércio MG na Rua. Em 14 edições organizadas em diferentes cidades, atividades gratuitas e abertas ao público beneficiaram empresários e trabalhadores com serviços de saúde, diversão para toda a família, oficinas de gastronomia, edições do Minas ao Luar e qualificação profissional.

Para alcançar os objetivos deste primeiro ano completo de gestão, voltamos-nos para dentro, realizando consultorias, revendo o planejamento estratégico, construindo um novo organograma, modernizando sistemas, implementando políticas sustentáveis e ouvindo aqueles que fazem o nosso dia a dia. Em 2023, aplicamos e concluímos a 1ª Pesquisa de Clima Organizacional do Sesc em Minas. Ao todo, 1.683 empregados responderam, apontando um resultado de 78% de favorabilidade.

Por fim, agradecemos o empenho constante de todas as equipes do Sesc em Minas. Cada projeto que colocamos na rua faz a diferença na vida do público. E esses projetos só são possíveis graças à atuação coordenada de cada uma de nossas áreas.

Juntos, seguiremos nos próximos anos escrevendo novas páginas desta grandiosa história do Sesc em Minas!



Nadim Elias Donato Filho  
Presidente do Sistema  
Fecomércio MG



Alberto Moreira Vieira  
Diretor Regional do Sesc em  
Minas

Figura 1. Visão Geral dos Resultados

## VISÃO GERAL DOS RESULTADOS 2023

### INFRAESTRUTURA



23 Unidades de Serviços  
04 Administrativas  
02 Agências de Turismo  
05 Colégios  
05 Hotéis  
11 Unidades móveis  
10 Mesa Brasil

### CORPO TÉCNICO

**2.474**  
empregados



### CAPACITAÇÕES

**282**

bolsas aprovadas

**2.668**

pessoas treinadas

### RECURSOS UTILIZADOS

**R\$690.418.266,53**  
de receita total



### INVESTIMENTOS

**R\$6.637.840,38**  
na aquisição da unidade Sesc Lavras

**R\$10.496.531,47**  
em reformas e adequações de nossas unidades

### EDUCAÇÃO

**1.307**

inscritos nos colégios Sesc

**2.399**

participantes do projeto Criar Sesc

### SAÚDE

**40.566**

presentes nas consultas médicas

**60.729**

doses de vacinas aplicadas

**57.129**

presentes nas consultas odontológicas

### CULTURA

**520.620**

públicos nas ações culturais

**9.659**

alunos inscritos nos cursos e oficinas

### LAZER

**254.489**

diárias de hospedagens

**214**

excursões e passeios

**74.604**

alunos inscritos nas modalidades esportivas

### ASSISTÊNCIA

**8.940.853 Kg**

de alimentos arrecadados e distribuídos

**957.111**

beneficiados

**3.976**

idosos inscritos nas ações de trabalho social com grupos

### PCG

PROGRAMA DE COMPROMETIMENTO E GRATUIDADE

**R\$87.625.452,19**

aplicados na Gratuidade

### NOSSOS CLIENTES

**240.423**

credenciais emitidas em 2023



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023).

# 1

## O Serviço Social do Comércio em 2023

### 1.1 | Identificação da unidade jurisdicionada

Quadros e Tabelas 1. Identificação da unidade jurisdicionada

Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
Identificação da unidade jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Instituição de direito privado.	CNPJ: 03.643.856/0001-73
Principal atividade: Serviços de assistência social sem alojamento.	Código CNAE: 8800600
Contatos	
Telefone/fax: (31) 3270-8100	
Endereço postal:	
Rua dos Tupinambás, 956, Centro - Belo Horizonte/MG   CEP: 30120-076	
Página na internet: <a href="http://www.sescmg.com.br">www.sescmg.com.br</a>	

Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

**Figura 2.** Orientadores Estratégicos



### **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

## 1.2 | Principais normas direcionadoras da atuação do Sesc

Quadros e Tabelas 2. Atos normativos do Sesc

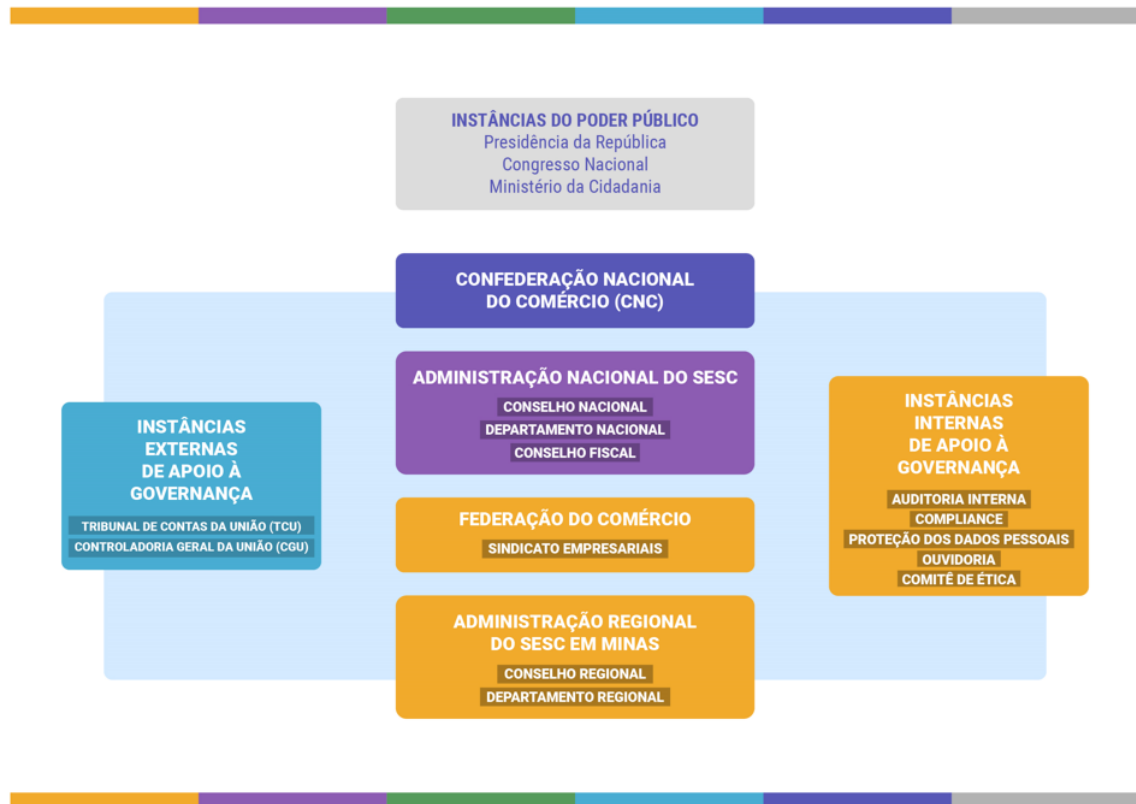
Normas da UJ	
Norma	Endereço para acesso
Carta da Paz Social – 1946	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217104832-carta-da-paz-social.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/documento/1/2138/20220217104832-carta-da-paz-social.pdf</a>
Decreto-lei nº 9.853/1946 – cria o Serviço Social do Comércio (Sesc) e dá outras providências.	<a href="https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del9853.htm">https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del9853.htm</a>
Decreto nº 61.836/1967 – aprova o Regulamento do Serviço Social do Comércio (Sesc) e determina as competências do Departamento Nacional.	<a href="https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d61836.htm">https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d61836.htm</a>
Referencial Programático do Sesc	<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)	<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	<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>
Regulamento de Licitações e Contratos	<a href="http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/publicacoes/compilada-resolucao-sesc-1252-2012-rlc-sesc-1.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/publicacoes/compilada-resolucao-sesc-1252-2012-rlc-sesc-1.pdf</a>
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/midia/dn/Codigo-de-Contabilidade-e-Orcamento-CODECO.pdf">http://transparencia.dn.sesc.com.br/uploads/midia/dn/Codigo-de-Contabilidade-e-Orcamento-CODECO.pdf</a>

Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e orçamento (2023)

### 1.3 | Governança e estrutura organizacional

A figura apresentada demonstra as principais instâncias de governança da Instituição e como elas se organizam, interagem e procedem para influenciar e supervisionar a direção estratégica da organização, no cumprimento da missão, no alcance da visão e na promoção dos valores institucionais, assim como o atingimento das metas e dos resultados:

Figura 3. Estrutura de Governança



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

A atuação das instâncias da governança está descrita no quadro a seguir:

**Quadros e Tabelas 3. Instâncias de Governança**

<b>Instâncias Organizacionais</b>	<b>Síntese das atribuições</b>
<b>Conselho Nacional (CN)</b>	Órgão deliberativo, com jurisdição em todo o país. No âmbito do planejamento, exerce 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. 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; verificar o cumprimento das resoluções do Conselho Nacional; prestar assistência técnica sistemática às Administrações Regionais; assistir o CN; entre outras ações que visam à 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 da prestação de contas da Administração Nacional e das Administrações Regionais. Ademais, deve representar e fazer proposições ao Conselho Nacional diante de possíveis irregularidades.
<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 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 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 pela 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 de clientes e demais <i>stakeholders</i> , 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.
<b>Comitê de Ética e Conduta</b>	Órgão colegiado de caráter deliberativo do Departamento Regional responsável por supervisionar em instância superior a integridade e eticidade das condutas dos empregados da instituição.

### 1.3.1 | Mapa de partes interessadas

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

Figura 4. Mapa de Partes Interessadas



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023).

## 1.4 | Cadeia de valor do Sesc

O Sesc em Minas estabelece uma série de diretrizes com foco no fortalecimento institucional.

Figura 5. Cadeia de valor do Sesc em Minas



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023).

## 1.5 | Modelo de valor e de negócios

A cadeia de valor representa o conjunto de atividades desempenhadas pelo Sesc em Minas. De forma integrada, elas entregam produtos e serviços que agregam valor aos clientes da Instituição.

Os elementos que compõem a cadeia de valor são estruturados em macroprocessos finalísticos, de apoio e de gestão e permitem decompor as atividades estratégicas e compreender suas relações.

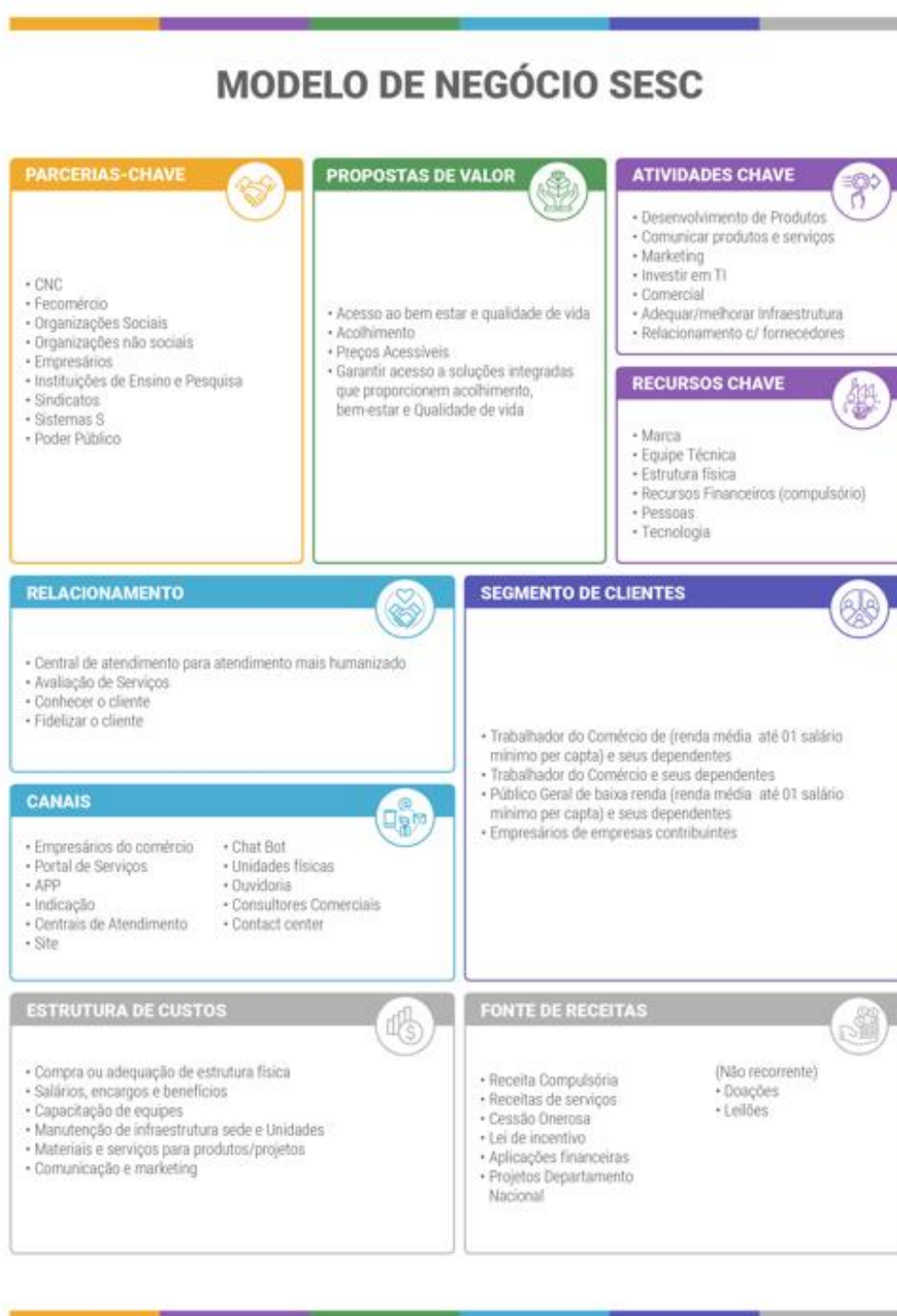
Dessa forma, é possível analisar potenciais de melhoria no negócio e aumentar a percepção de valor que cada produto ou serviço representa para o cliente.

**Macroprocessos finalístico** - atividades que agregam valor diretamente para o consumidor.

**Macroprocessos de apoio** - têm o papel de prover condições para realização dos processos finalísticos e de gestão.

**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.

Figura 6. Proposta de valor e de negócios do Sesc



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023).

## 1.6 | Território de atuação

Em Minas Gerais, o Sesc atua em todas as regiões do estado, com 23 unidades de serviços e 11 unidades móveis, promovendo o encontro das pessoas com o bem-estar e a qualidade de vida. Em cada cliente Sesc, nós encontramos a nossa razão de existir.

Figura 7. Mapa Regional dos Municípios com Unidades Sesc

### MAPA REGIONAL



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023).

### 1.6.1 | Unidades Móveis

No ano de 2023 foram atendidos 66 municípios mineiros, através de projetos desenvolvidos pelas Unidades Móveis do Sesc.

**Quadros e Tabelas 4.** Relação das Unidades Móveis

Nº	Unidades Móveis	Abrangência
01	Espaço de Lazer/ Caminhão Palco	Todo o estado de Minas Gerais.
02	Sesc Saúde Mulher I	Todo o estado de Minas Gerais.
03	Sesc Saúde Mulher II	Todo o estado de Minas Gerais.
04	MedSesc Oftalmologia I	Todo o estado de Minas Gerais.
05	MedSesc Oftalmologia II	Todo o estado de Minas Gerais.
06	MedSesc Oftalmologia III	Todo o estado de Minas Gerais.
07	OdontoSesc I	Todo o estado de Minas Gerais.
08	OdontoSesc II	Todo o estado de Minas Gerais.
09	OdontoSesc III	Todo o estado de Minas Gerais.
10	OdontoSesc IV	Todo o estado de Minas Gerais.
11	OdontoSesc V	Todo o estado de Minas Gerais.

Além das unidades acima, encontram-se em processo de desenvolvimento estudos para a implantação de mais oito unidades móveis.

**Quadros e Tabelas 5.** Relação das Unidades Móveis em processo de implantação

QTD	Unidades Móveis	Abrangência
02	MedSesc Oftalmologia	Todo o estado de Minas Gerais.
01	Sesc Saúde do Homem	Todo o estado de Minas Gerais.
04	Caminhão Palco	Todo o estado de Minas Gerais.
01	Sesc Geek	Todo o estado de Minas Gerais.

Nas atividades do Sesc, as pessoas encontram mais bem-estar e qualidade de vida e, em cada Cliente Sesc, nós encontramos a nossa razão de existir. Abaixo alguns dos nossos segmentos de atuação:

Figura 8. Alguns dos nossos Segmentos de atuação



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

### 1.6.2 | Demonstrativo da força de trabalho

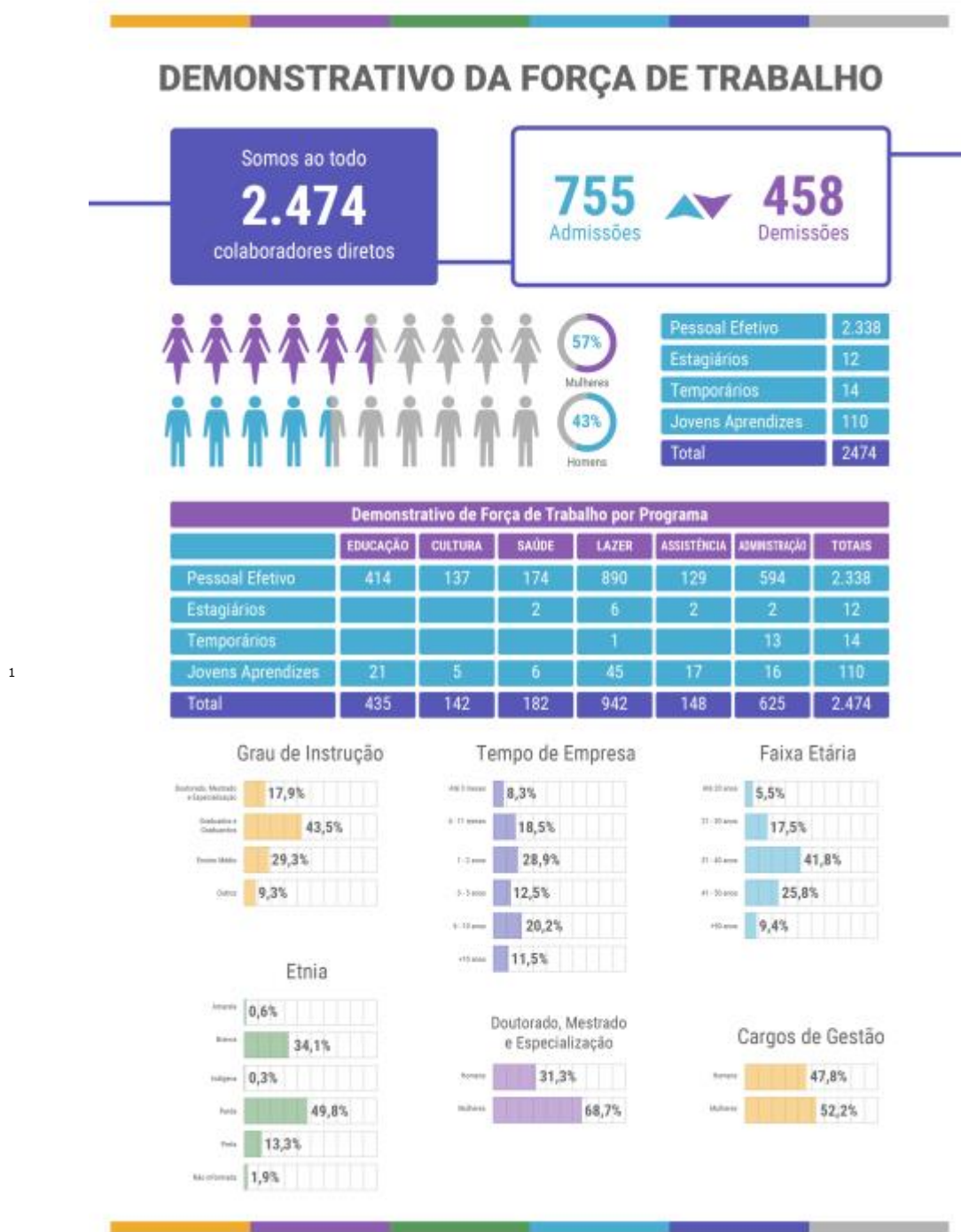
Ao longo de 2023, o Sesc em Minas dedicou-se a promover o crescimento, o desenvolvimento e a diversificação da força de trabalho, com especial atenção à inclusão de grupos historicamente sub-representados, além de investir na formação de novos talentos e na geração de oportunidades de emprego, através de algumas ações, como:

- 1) Programa Jovem Aprendiz Sesc em Minas:** oferece a oportunidade do primeiro emprego, além de promover a capacitação de jovens de 14 a 24 anos, preparando-os para o mercado de trabalho.
- 2) Acesso ampliado a oportunidades de emprego:** por meio de processos seletivos híbridos que permitem um maior número de participantes, independentemente de sua localização geográfica ou de barreiras tecnológicas.
- 3) A utilização da plataforma digital do LinkedIn:** possibilita o estabelecimento de conexões diretas com profissionais, criando uma comunidade engajada em torno da marca empregadora. Isso não apenas aumenta a visibilidade da empresa, mas também contribui para a construção de uma reputação sólida, essencial para atrair e reter talentos qualificados.

- 4) **Vagas Inclusivas:** demonstramos nosso compromisso com a diversidade, ao acolher candidatos de diferentes origens, idades, gêneros, habilidades, em especial as pessoas com deficiência. Acreditamos que isso resulta em um ambiente de trabalho mais respeitoso e rico em perspectivas e experiências.
- 5) **Ampliação do quadro de pessoal:** em consonância com nossa diretriz estratégica Cliente, no ano de 2023 acrescentamos ao nosso quadro de pessoal 281 empregos formais, representando um índice de crescimento 14%. Tal aumento contribui, concomitantemente, com as ações do Sesc em Minas, no que se refere à prestação de serviços de excelência, e com a diminuição do desemprego no país, bem como o crescimento econômico do estado, ambos resultando em benefícios notáveis para a população e nossa região.



Figura 9. Perfil dos empregados do Sesc Departamento Regional Minas Gerais



física, prevenção, mudança de hábitos, envolvendo o bem-estar físico, mental e espiritual. O Programa tem três pilares: Acolher, Precaver e Cuidar. Em 2023, foram realizadas *Lives* educativas e interativas relacionadas a alguns dos temas do calendário do Ministério da Saúde e outras direcionadas aos demais pilares do Programa, como qualidade do sono, prevenção ao suicídio, entre outros.

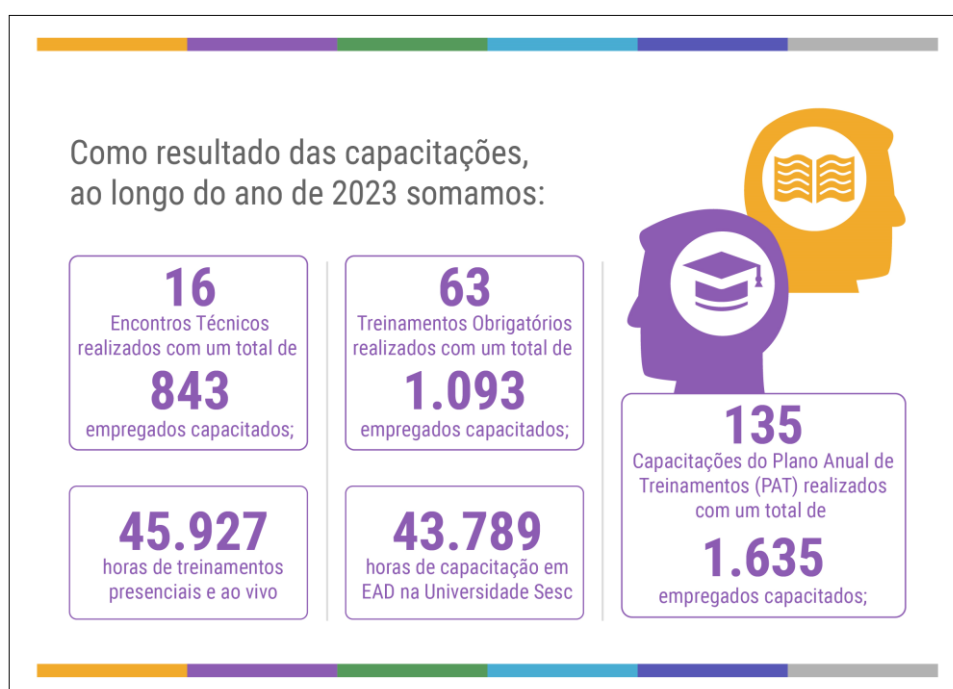
**1ª Pesquisa de Clima Organizacional do Sesc em Minas.** Respondida por 1.683 empregados (80% do quadro efetivo), apresentou como resultados um percentual geral de 78% de favorabilidade, com destaque para índices de 88% em engajamento e 75% para fatores como suporte organizacional.

Durante o ano de 2023 realizamos a **Integração institucional** com a recepção de 755 novos empregados. Além disso, foi contemplada a construção de uma nova política de cargos e salários, outra ação de grande relevância, que visa fomentar maiores possibilidades de carreiras, bem como novos formatos de reconhecimento meritocrático.

**Lançamento do Somos - Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão.** A apresentação do programa, incluindo o desdobramento de suas atividades, contou com a participação on-line ou presencial de aproximadamente 2 mil empregados. Além do lançamento, o Somos já mobilizou no Sesc em Minas 2.227 empregados nas seguintes atividades: capacitação em diversidade, linguagem inclusiva, censo de diversidade e grupos de discussões sobre o tema.

**Capacitações e Treinamentos.** O Sesc em Minas também expandiu seu catálogo da Universidade Sesc, que agora conta com mais 15 novos cursos em EAD. Dentre estes, destacamos: Nova versão do Código de Ética; Fiscalização de Contratos; Comunicação Básica em Libras; e Eficiência e Eficácia em Projetos Ágeis.

Figura 10. Capacitação em 2023<sup>2</sup>



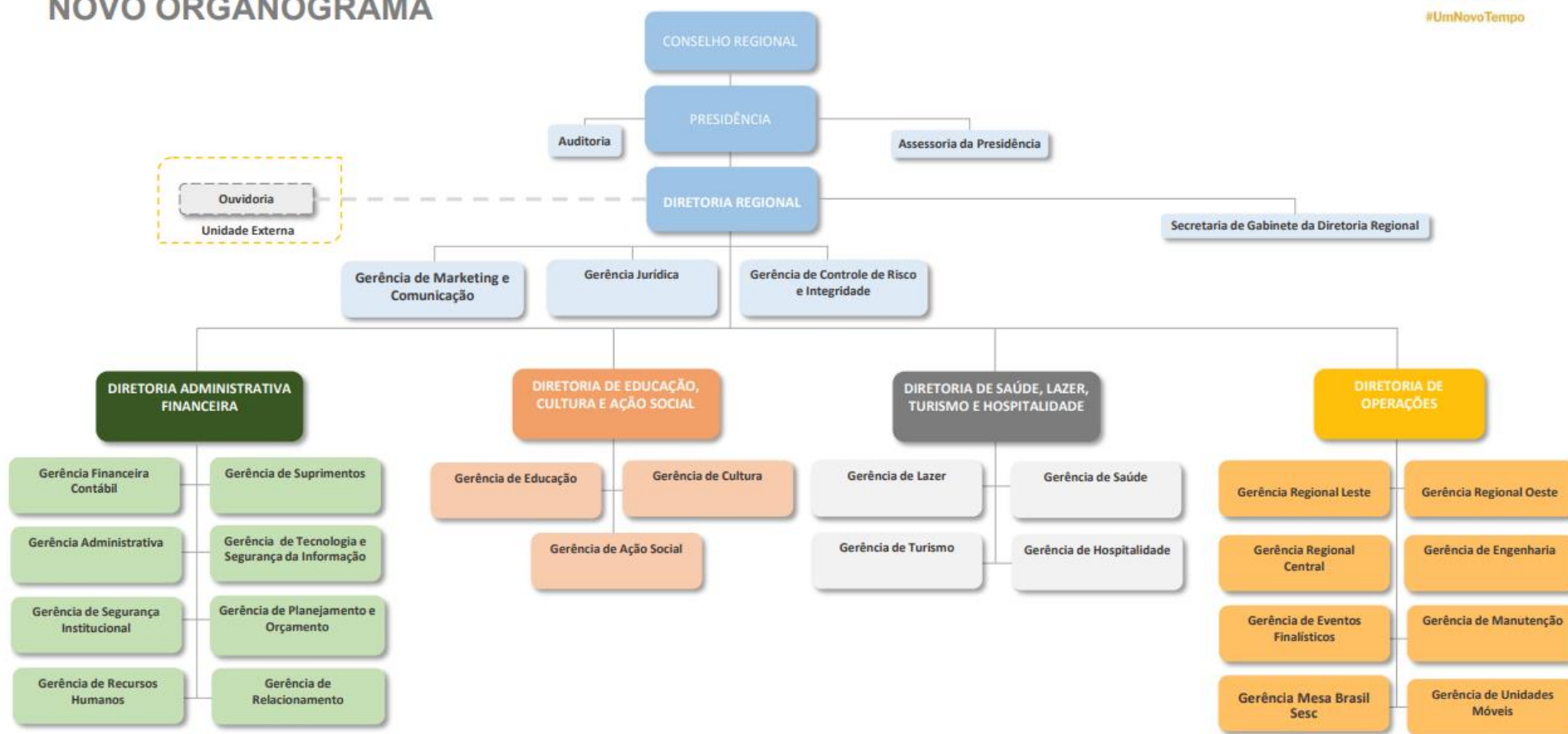
Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Recursos Humanos (2023)

<sup>2</sup> A informação sobre empregados capacitados não corresponde a totalidade, aqui retratamos apenas alguns dados mais relevantes sobre as capacitações no regional.

Figura 11. Organograma Vigente



## NOVO ORGANOGRAMA



As informações sobre a estrutura remuneratória podem ser consultadas no Portal da Transparência, através do link: <http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/182>

## 1.7 | Relação com o ambiente externo

O Diagnóstico é uma importante ferramenta para compreender o cenário em que o Sesc está inserido. Além da compreensão dos ambientes externos, é importante também uma avaliação das possibilidades de atuação da Instituição.

Estudos econômicos já apontam para cenário mais estável da economia brasileira, com uma demanda doméstica mais resiliente, inflação se acomodando e política monetária em direção a um campo menos restritivo.<sup>2</sup> Os maiores riscos ainda são externos, gerados pelas altas taxas de juros nos EUA, a zona do Euro com atividade e inflação em sinal de moderação, a China com elevação depois de uma série de resultados baixos e a inflação moderada na América Latina, que acaba sofrendo com o impacto do dólar mais forte.

Para 2024, especialistas apontam uma alta de 2,0% para o Produto Interno Bruto – PIB. A política monetária menos contracionista, somada à expectativa de manutenção da taxa de desemprego, manterá a demanda doméstica aquecida. Os maiores riscos para essa projeção otimista, em relação ao cenário interno, são os efeitos do El Niño, que podem afetar a safra e impactar o PIB na agropecuária, além de impactos globais no ritmo de expansão da economia.

O desempenho da economia brasileira tem surpreendido os especialistas: o crescimento econômico tem sido revisto, o Produto Interno Bruto – PIB, na comparação com o segundo trimestre de 2022, teve aumento de 0,9% – se comparado ao mesmo período do ano anterior, o crescimento foi acima de 3%. As projeções do começo do ano de um crescimento superior a 2% já estão sendo superadas, devendo atingir a marca de 3%, segundo declaração do ministro da Fazenda, Fernando Haddad. Já o Boletim Focus aponta uma expectativa de 2,56% para o crescimento da economia brasileira no ano de 2023.<sup>3</sup>

As medidas fiscais implementadas pelo governo têm impulsionado a atividade econômica, auxiliando na renda das famílias, além de viabilizar os investimentos públicos e o consumo do Executivo. Com isso, o poder de compra tem crescido, sobretudo, sob os efeitos dos benefícios e programas sociais. As perspectivas de crescimento para a economia mundial estão melhores para 2023. Aliado a esse cenário, as exportações de bens e serviços no Brasil têm contribuído para o crescimento do PIB e o mercado de trabalho nacional vem apresentando melhora do número de desocupação, com crescimento dos trabalhos formais.

O Brasil fechou 2023 com a menor taxa de desemprego em 09 anos (7,8%), menor patamar desde 2014. O setor responsável pela maioria das vagas abertas no ano foi o de Serviços, com 866.223 postos de trabalho criados, seguidos por: Comércio (276.528), Construção (158.940), Indústria (127.145) e Agropecuária (34.762).<sup>4</sup>

Sobre o estado de Minas Gerais, atualmente é o segundo mais populoso do país, com 20.538.718 habitantes distribuídos em 853 municípios, de acordo com os resultados do Censo 2022. Geograficamente, está dividido em doze mesorregiões: Campos das Vertentes, Central, Jequitinhonha, Metropolitana de Belo Horizonte, Noroeste, Oeste, Sul e Sudoeste, Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Vale do Mucuri, Vale do Rio Doce e Zona da Mata.

---

<sup>3</sup> Relatório de análise econômica. Banco Bradesco. Acessado em: Out/2023.

<sup>4</sup> Fonte: Ministério do Trabalho.

Considerando os dados do índice ISDEL – Índice Sebrae de Desenvolvimento Econômico Local, medida criada para representar de forma quantitativa o estágio de desenvolvimento dos municípios brasileiros, Minas Gerais possui 379 municípios classificados com o ISDEL muito baixo, ou seja, baixo índice de desenvolvimento em dimensões como: educação, articulação, estrutura produtiva, saneamento, potencial de consumo, comércio, dentre outros. O Sesc em Minas possui oportunidades de atuação para minimizar as desigualdades e dar acessibilidade a cada vez mais mineiros, a ações de educação, cultura, saúde, lazer e assistência.

A população residente no estado de Minas Gerais aumentou 4,8%, em relação ao último censo, de 2010 (19.597.330), e teve um crescimento de mais de 144.298 postos de trabalho. Segundo dados do CAGED (2021), Minas tem mais de 3,5 milhões trabalhadores do comércio e serviços, enquanto o Sesc em Minas possui cerca de 370.093 credenciais ativas, ou seja, 10,13% de taxa de cobertura. Mas sabemos que existe um grande potencial para atendimento ao público beneficiário.

A dimensão territorial, que é um desafio para o Sesc em Minas, também é uma oportunidade de alcançar cada vez mais pessoas, interiorizando seus atendimentos através de parcerias e ofertas itinerantes para levar atividades culturais, educacionais, de saúde, lazer e assistência pelo estado.

## **1.8 | O fazer do Sesc**

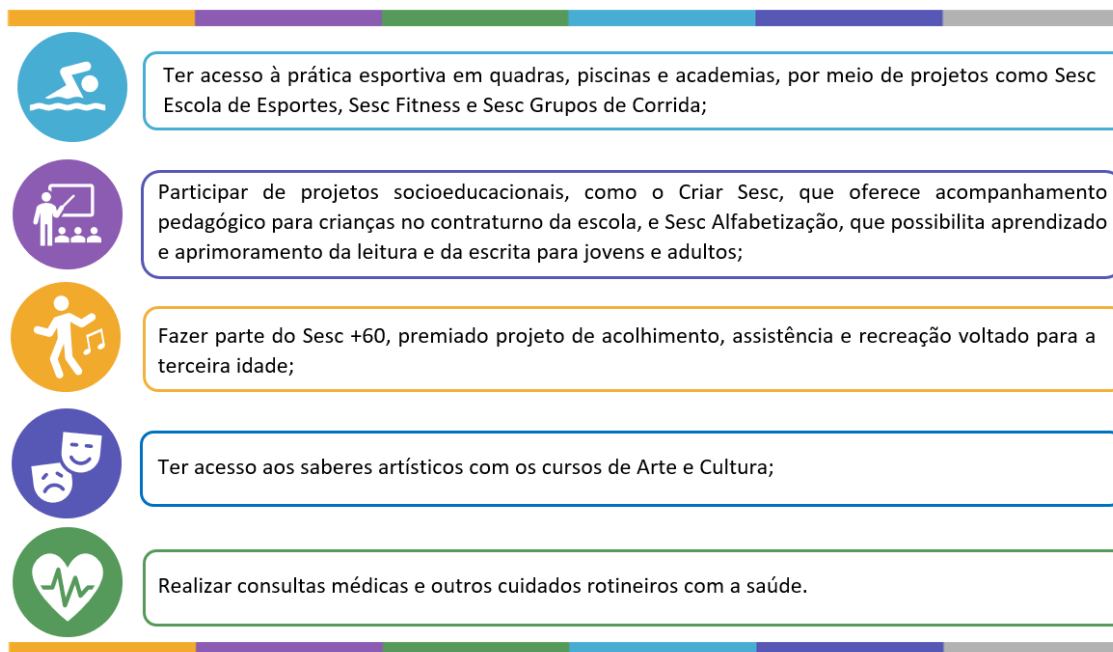
O Sesc, Serviço Social do Comércio, tem como missão primordial a promoção da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio e seus dependentes e familiares. Atuando no estado desde 1948, o Sesc em Minas é referência para várias gerações de mineiros nas áreas de Educação, Cultura, Lazer, Saúde, Esporte, Turismo e Ação Social, respaldado pelos mais de 75 anos de sua fundação nacional.

Atualmente, a Instituição se orgulha de oferecer serviços cada vez mais modernos e diversificados nesses campos de atuação, operando de forma integrada ao Sistema Fecomércio MG, ao Senac e aos Sindicatos Empresariais. Dessa forma, atendemos às necessidades de um público formado por crianças, adolescentes, adultos e idosos em múltiplas unidades de serviços espalhadas por todas as regiões de Minas Gerais.

O Sesc em Minas iniciará 2024 com 23 unidades fixas de serviços no estado, somando Belo Horizonte e outras 16 cidades na Região Metropolitana e no interior, além das unidades móveis, que levam o melhor do Sesc de forma itinerante a outras localidades. Ainda em 2024, outras unidades serão inauguradas em mais cidades mineiras.

Nas unidades do Sesc a população pode:

Figura 12. O Fazer do Sesc



### 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, seus familiares e dependentes;
- Ações voltadas para o bem-estar da população de baixa renda, com serviços gratuitos via Programa de Comprometimento com a 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 Anual de Trabalho, que estabelecem objetivos e diretrizes para a nossa atuação.

Para 2022 e 2023, as três diretrizes principais foram: **Cliente, Inovação e Sustentabilidade**. Em termos de **Inovação**, a ideia é 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 compromissada 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 empresa ainda mais viável financeiramente. Já o **Cliente**, tanto em âmbito externo quanto interno, é o grande foco das operações da Instituição.

A cartilha **Jeito Sesc de Atender** norteia toda a atuação dos profissionais em relação aos seus diversos públicos e se baseia em quatro valores. São eles: Acolhimento, Confiança, Empatia e Eficiência. Dessa forma, o Sesc em Minas se estabelece há décadas como uma empresa 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.

Além disso, o Sesc reforça seu compromisso com as boas práticas de governança e *compliance*. Em maio de 2023, foi realizado o maior **evento de integridade** da história do Sesc em Minas, no Grande Teatro do Sesc Palladium, com participação de mais de mil empregados do Sesc, Senac e Fecomércio MG. Uma oportunidade para todos trocarem conhecimentos sobre ética e outros valores fundamentais para as organizações a partir de palestras de especialistas e apresentações.

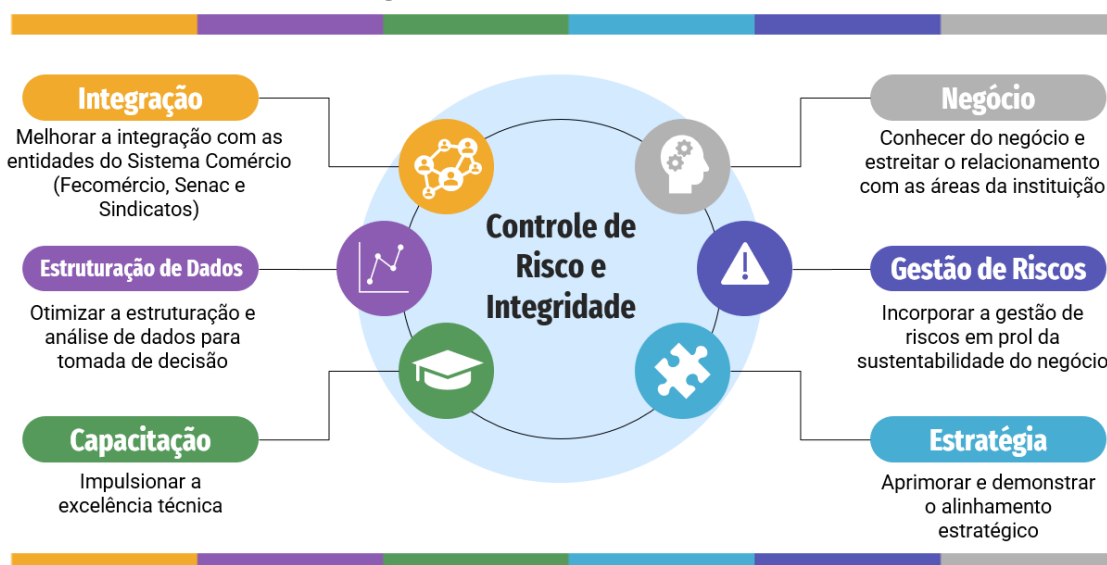


# 2

## Riscos, oportunidades e perspectivas

No ano de 2023, a atuação da Gerência de Controle de Risco e Integridade (GCRI) contemplou diferentes premissas, que foram desenvolvidas ao longo do ano, a partir do apoio e do suporte da Alta Administração, conforme infográfico a seguir:

Figura 13. Premissas GCRI - 2023



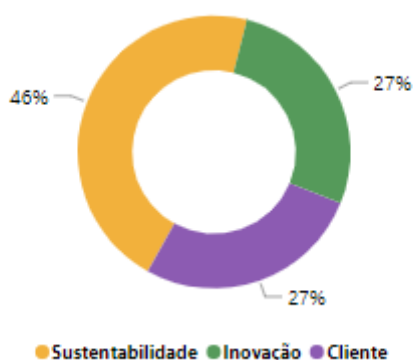
Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

O detalhamento das ações realizadas dentro de cada premissa está descrito ao longo deste capítulo.

## 2.1 | Trabalhos realizados pela Gerência de Controle de Risco e Integridade

Em 2023, a GCRI realizou 95 projetos. Os projetos resultaram em 905 atividades concluídas durante o ano e em atendimento às diretrizes estratégicas (Cliente, Inovação e Sustentabilidade), dimensionadas por meio destas atividades, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 1.** Diretriz Estratégica



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

## 2.2 | Metodologia de Gestão de Riscos

A partir da necessidade de incorporação de ações de gestão de riscos à sua cultura organizacional, o Sesc em Minas desenvolveu uma metodologia customizada para mapeamento e avaliação dos riscos do negócio, considerando a amplitude, a diversidade e a peculiaridade da Instituição.

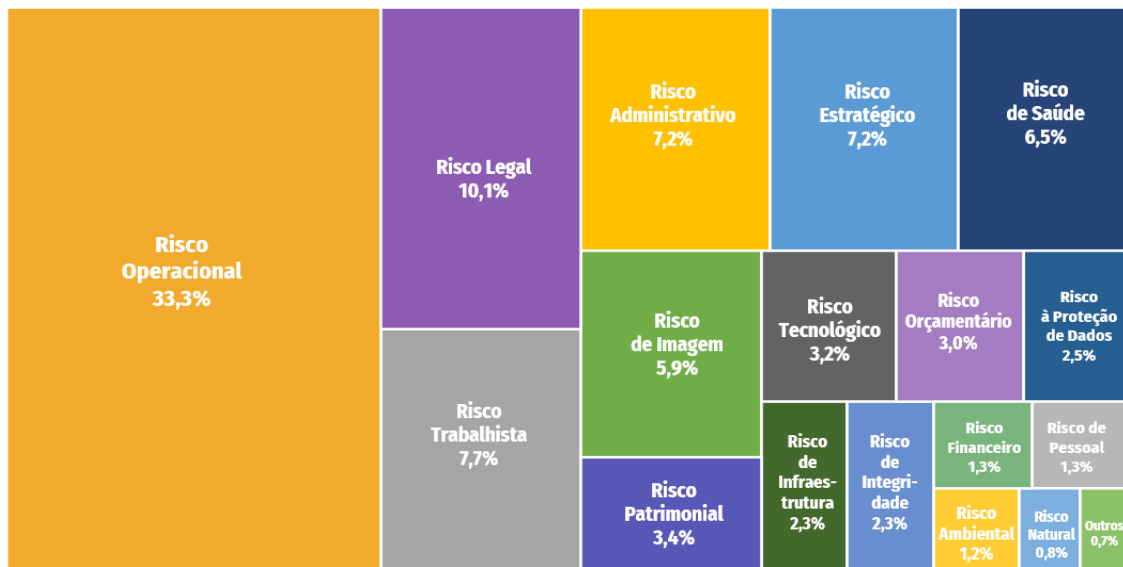
**Figura 14.** Metodologia de gestão de riscos



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

Em 2023, implementaram-se as etapas 1 e 2 do projeto de Gestão de Riscos, com a participação de diversas áreas de negócios, resultando em uma matriz composta por 597 riscos, classificados de acordo com os seguintes tipos:

**Gráfico 2.** Concentração de riscos por “Tipo de Risco”<sup>5</sup>

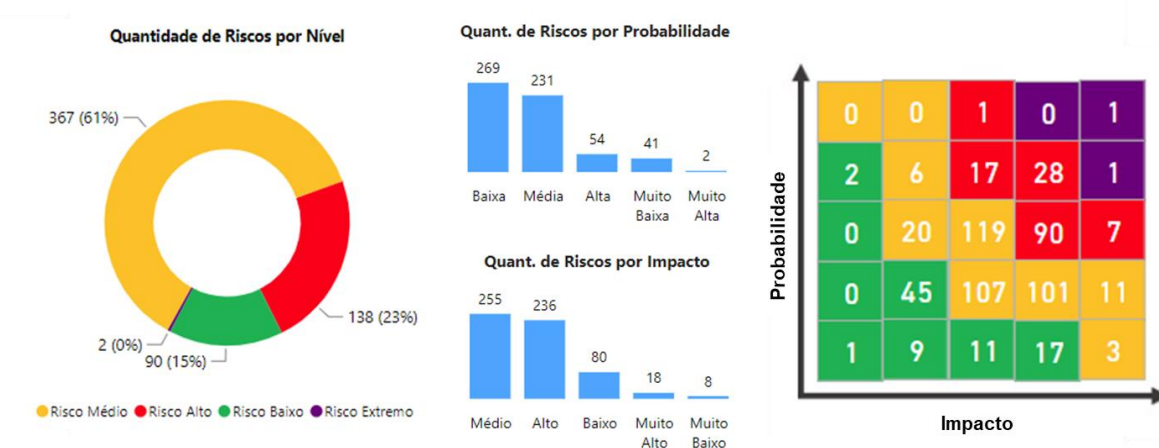


Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

<sup>5</sup> O destaque dos riscos operacionais em relação aos demais tipos se deve principalmente ao fato de terem sido realizadas avaliações setorizadas, gerando reportes de acordo com as particularidades das operações locais.

Com o mapeamento, observou-se que a maior parte dos riscos reportados foram classificados como Risco Médio. Na análise isolada, temos maior incidência de riscos com probabilidade baixa e média e riscos com impactos médio e alto, conforme gráficos a seguir:

**Figura 15.** Resultados do mapeamento de riscos



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

Esse mapeamento permitiu o ranqueamento dos riscos em seus respectivos níveis de prioridade, considerando especialmente aqueles de níveis “muito alto” e “alto”, que servem para direcionar as ações de tratamento pelas áreas responsáveis.

### 2.2.1 | Como é a Governança na gestão de risco?

A governança do Sesc em Minas está estruturada no “Modelo das Três linhas”<sup>6</sup>, que define como **1ª instância** as áreas executoras dos processos, e assim, gestoras dos riscos atinentes às suas atividades.

Na **2ª linha** estão as áreas de suporte, responsáveis por assessorar as demais no gerenciamento de riscos, a partir da gestão matricial.

Por fim, a **3ª instância** atua de forma autônoma e independente para avaliar a eficácia e a efetividade dos controles aplicáveis à gestão de riscos. O infográfico a seguir demonstra os papéis descritos, além dos fluxos de reporte para a alta gestão e o fluxo de prestação de contas às entidades externas de controle e fiscalização.

<sup>6</sup> Conforme framework do The Institute of Internal Auditors (The IIA).

**Figura 16. Modelo de Governança do Sesc em Minas**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

## 2.3 | Atividades de Controle Interno

### 2.3.1 | Etapas de trabalho da Auditoria Interna

A Auditoria Interna desenvolveu suas atividades seguindo as etapas de trabalho abaixo:

**figura 17. Etapas de trabalho da Auditoria Interna**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

Em 2023, os trabalhos foram realizados com base no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), aprovado pela Diretoria Regional.

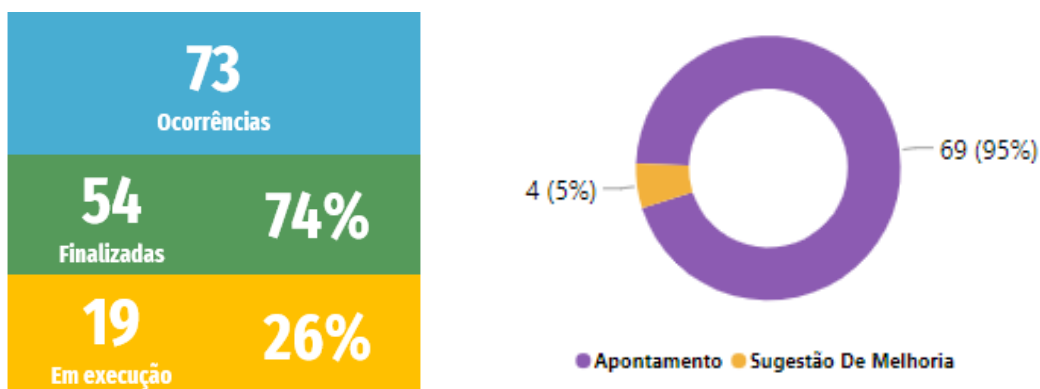
O planejamento de cada auditoria foi elaborado utilizando uma abordagem mais estratégica e um olhar específico para peculiaridades e especificidades das unidades operacionais e áreas da Instituição.

Foram elaborados papéis de trabalho mais diversificados, com base em critérios técnicos, materialidade, relevância e base histórica. O foco principal da auditoria é a melhoria dos processos, a partir do olhar da conformidade, do monitoramento e da sustentabilidade.



Nos relatórios de auditoria<sup>7</sup> houve o aprimoramento da estrutura, que atualmente inicia-se com os pontos positivos identificados conforme a percepção dos auditores. Os gráficos a seguir demonstram as ocorrências relatadas:

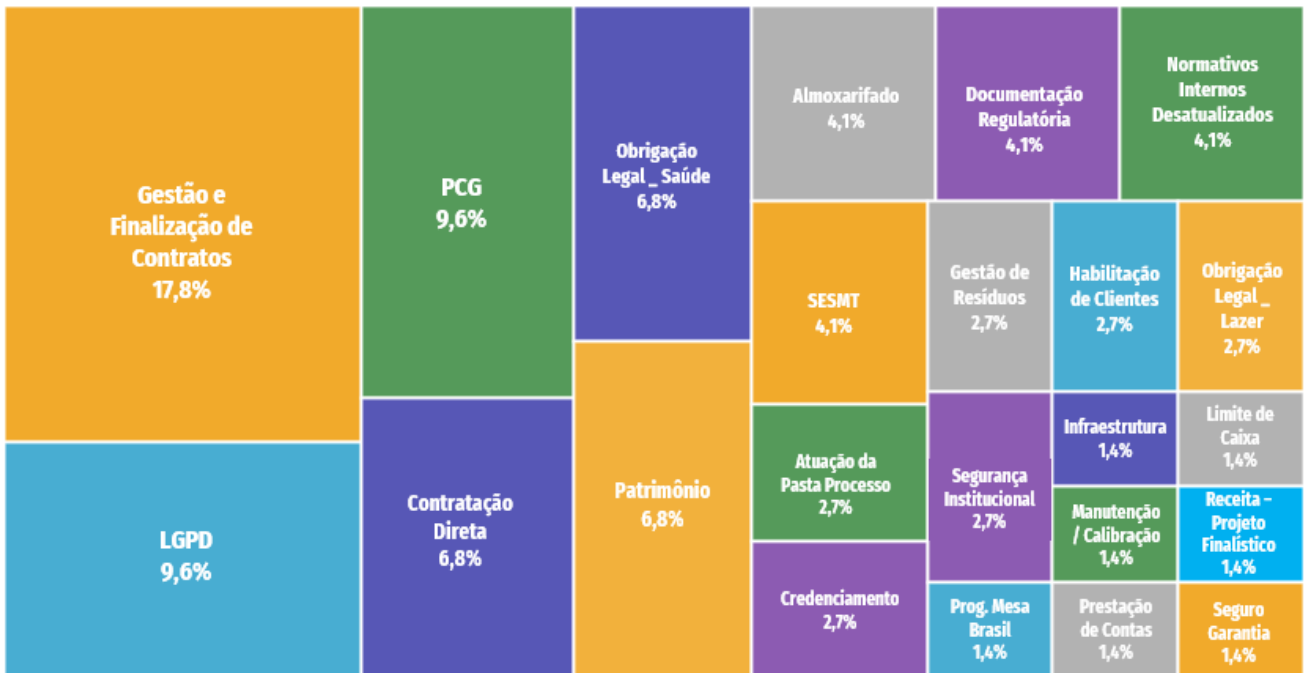
**Gráfico 3. Tipo de Ocorrência**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

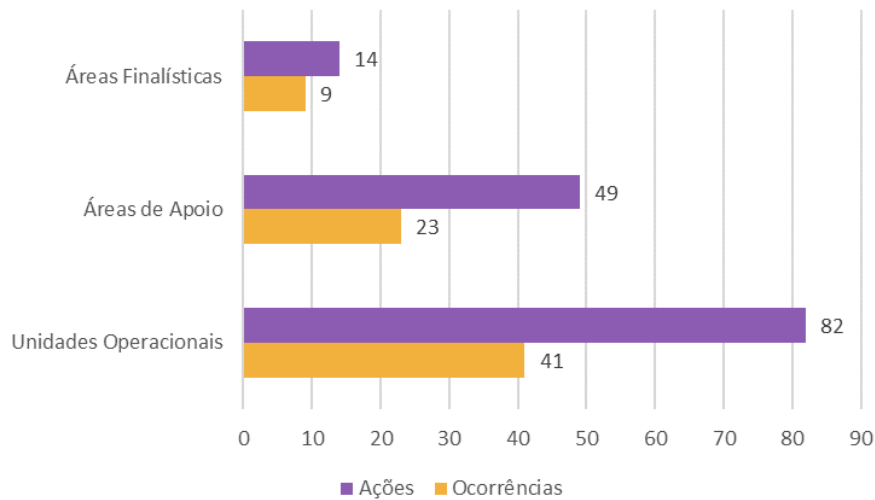
<sup>7</sup> A metodologia utilizada para a elaboração do relatório está aderente ao framework da Controladoria Geral da União - CGU.

**Gráfico 4. Ocorrências por Tema**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

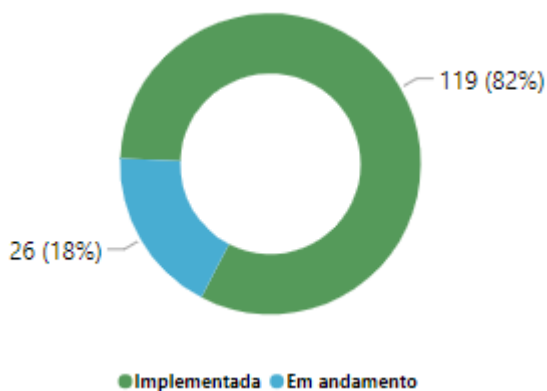
**Gráfico 5. Ocorrências e Ações**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

Após o registro das ocorrências, o monitoramento das ações é desempenhado de forma contínua e apresenta o seguinte status:

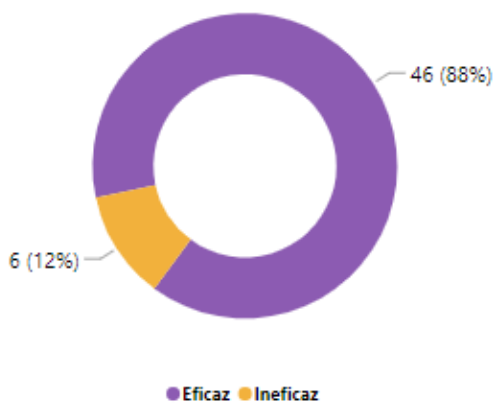
**Gráfico 6. Status da Ação**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

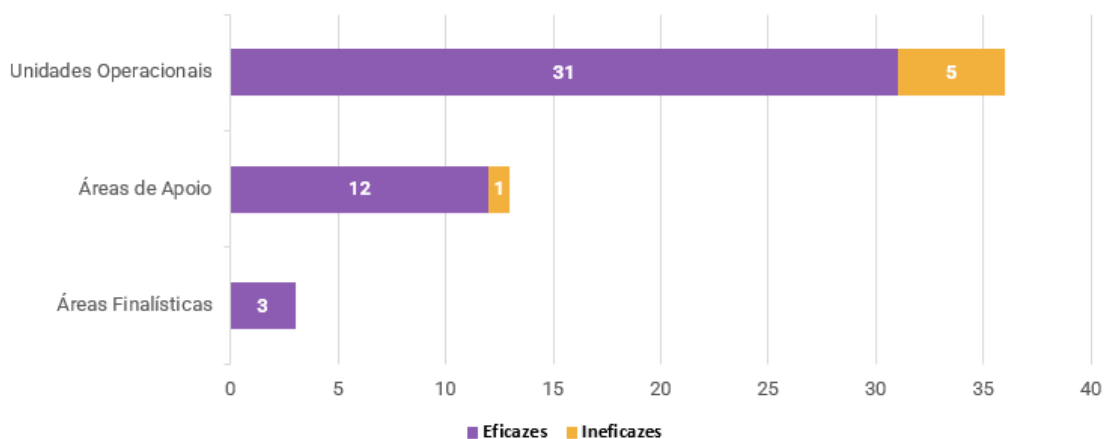
A última etapa do trabalho é a verificação de eficácia das ações implementadas. O gráfico a seguir apresenta o status das verificações de ocorrências registradas no ano corrente e em anos anteriores.

**Gráfico 7. Resultado da Verificação da Eficácia**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

**Gráfico 8.** Quantidade de Verificações da Eficácia

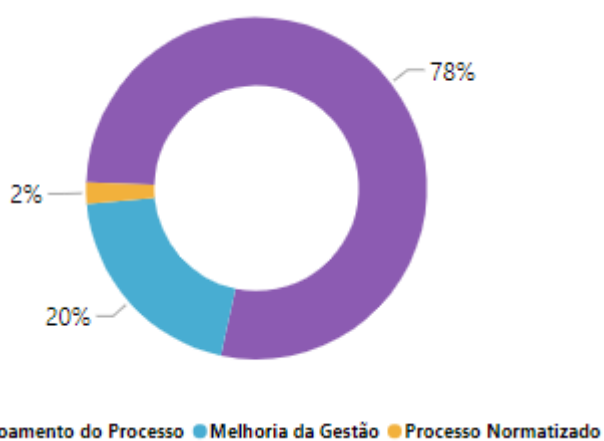


Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

### 2.3.2 | Atuação da Auditoria Interna

A Auditoria Interna atuou de forma a agregar valor, visando melhorar as operações da Instituição, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 9.** Valor Agregado



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

### 2.3.3 | Perspectiva

Para 2024, as auditorias de conformidade serão mantidas, com atuação direcionada para as áreas finalísticas e as unidades operacionais, além da busca por novas tecnologias que visem à otimização destes processos.

No que diz respeito à parte consultiva, está sendo desenvolvido um projeto de consultoria integrado com a área meio, visando à diversificação e o aprimoramento da atuação da auditoria interna.

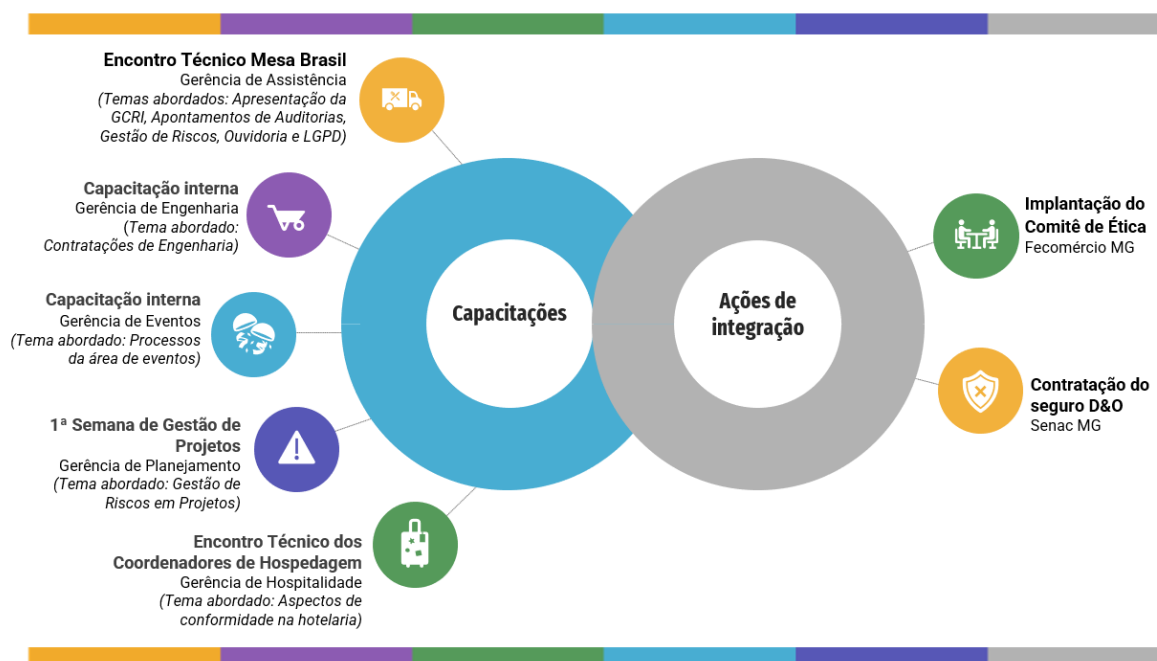
## 2.4 | Ética, Integridade e Conformidade

Como forma de promover a integridade e a conformidade, em 2023 foi realizada a **Semana da Integridade**, promovida pelo Sesc em Minas em parceria com Senac, Fecomércio MG e Sindicatos. O evento contou com a participação dos empregados das instituições mencionadas, de forma presencial e on-line. No dia 1º de maio é celebrado o Dia Nacional da Ética, por isso o Sesc aproveitou a oportunidade para valorizar práticas que tornam as atividades da Instituição ainda mais íntegras. A programação contou com os palestrantes Lincoln Farias e Rodrigo Fontenelle, que abordaram assuntos como: “A importância da cultura de integridade na formação do indivíduo” e “O papel da auditoria interna e do *compliance* na cultura de integridade”.



A GCRI ofereceu também suporte e conteúdo a outras áreas do Sesc em Minas e instituições parceiras, como demonstra o infográfico a seguir:

**Figura 18.** Capacitações e ações de integração - GCRI



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

Ainda, foram promovidas ações de capacitação relacionadas à temática da conformidade e integridade, dentre os quais destacamos o treinamento sobre o Código de Ética e Conduta, disponibilizado por meio da Universidade Sesc, de forma on-line e interativa, que obteve o percentual de 85% de aderência pelos empregados.

**Quadros e Tabelas 6.** Disseminação da integridade e conformidade

Ações Educativas de Disseminação da Integridade e Conformidade	Nº de Participantes
Treinamento Código de Ética e Conduta	2091
Assédio Moral e Sexual	946
LGPD	945
Treinamentos Fiscalização e Gestão de Contratos	300
Atendimento para exercício de direitos de titulares de dados	48
Deliberação de Despesas e Prestação de Contas	41

Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

As capacitações de integração com outras áreas (Infográfico 6) e os treinamentos para disseminação da Integridade e Conformidade (Tabela 2), geraram os seguintes resultados:



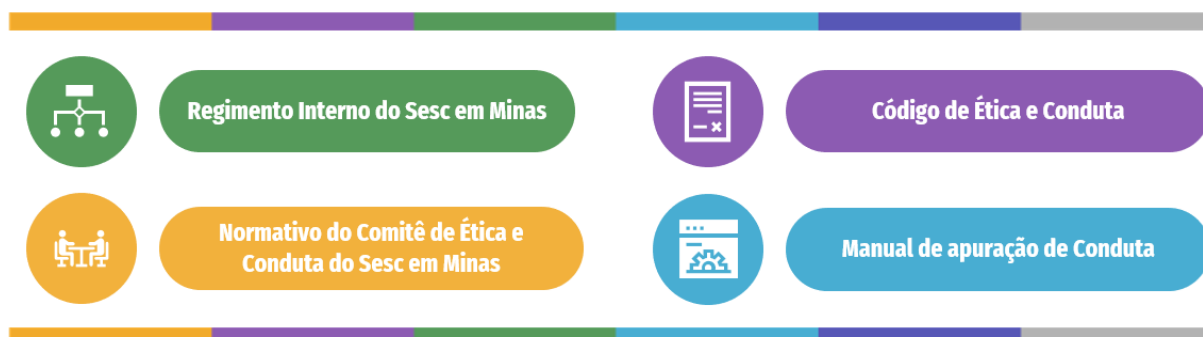
Cabe salientar que as ações de capacitação realizadas foram avaliadas pelos empregados participantes e no que se refere aos itens como: infraestrutura, metodologia, carga horária, conteúdo apresentado, conhecimento adquirido, aplicação no trabalho, participação e atendimento aos objetivos, a avaliação geral apresentada no questionário sobre o treinamento foi:



A GCRI também investiu na qualificação e atualização contínua da sua equipe. Ao todo, foram 25 capacitações incluindo a participação em eventos externos, treinamentos, congressos, seminários e palestras.

Por fim, em relação aos aspectos de conformidade, destaca-se ainda o estabelecimento de regras formais ou revisão daquelas já existentes, como:

Figura 19. Publicação e revisão de normativos internos

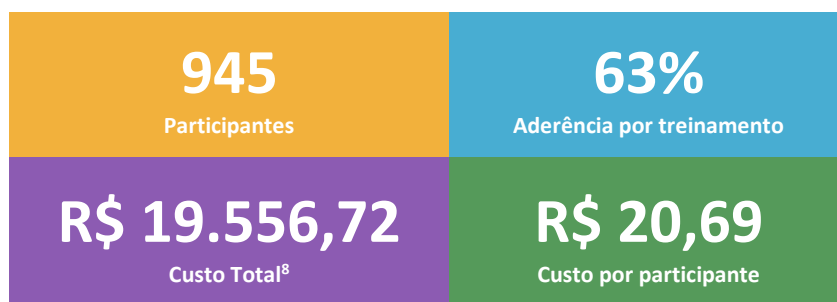


Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Riscos e Integridade (2023)

## 2.5 | Privacidade e proteção de dados pessoais

Em 2023, a Instituição impulsionou a capacitação das unidades operacionais do Departamento Regional em temas relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por meio de treinamentos presenciais que reforçaram a cultura organizacional da privacidade de dados pessoais de nossos empregados e clientes.

Figura 20. Disseminação da integridade e conformidade



Revisamos nossa Política de Privacidade para refletir novas operações de tratamento de dados pessoais em consonância com a retomada pelo Sesc em Minas da oferta do turismo emissor internacional, bem como produzimos informativo sobre o tema em conjunto com a área de segurança da informação.

Figura 21. Políticas de Segurança e Privacidade



Também atuamos com outras áreas de negócio para melhoria da infraestrutura digital, zelando pelo desenvolvimento de softwares e aplicativos que observem a privacidade como padrão de operação (*privacy by default*), em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

<sup>8</sup> Custos com passagem aérea, terrestre, hospedagem, táxi, uber e estacionamento.

Destacamos o desenvolvimento de aplicativo para dispositivos móveis do Sesc em Minas, a implantação de software para gestão de serviços de saúde e o aprimoramento das licenças corporativas junto à Microsoft, que reforçam o compromisso da Instituição com a segurança cibernética e governança dos dados pessoais.

## **2.6 | Controles interno e externo**

Em 2023, a GCRI intermediou junto as demais áreas da Instituição o atendimento das demandas da auditoria anual do Conselho Fiscal da Administração Nacional, realizada no período de 10/07 a 28/07/2023.

Foi realizada ainda a coordenação das demandas da fiscalização contínua do Tribunal de Contas da União (TCU), com a inserção trimestral das informações no repositório, em observância ao cronograma estabelecido pelo Tribunal.

Ao longo do exercício, não ocorreram auditorias da Controladoria Geral da União (CGU).

Acrescentamos que, em 2023, houve a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de consultoria e diagnóstico nos processos da Instituição. Os trabalhos encontram-se em andamento com a perspectiva de conclusão para 2024.

# 3

## Estratégia da governança para o alcance dos objetivos

### 3.1 | Direcionamento institucional do Sesc

O planejamento do Regional Minas Gerais obedece ao artigo 26 do Regulamento do Sesc<sup>9</sup>, 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, 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.

Em relação à estratégia, houve a transição do Plano Estratégico do Sesc em Minas 2022/2023 para o Plano 2024/2027, tendo em vista as diretrizes da nova gestão em exercício e alinhando as perspectivas de atuação do Sesc e aos temas centrais, que nortearão a nossa estratégia.

O plano estratégico 2022/2023 teve como base objetivos que, relacionados, atendem a três diretrizes: **Inovação, Sustentabilidade e Cliente**.

A diretriz Cliente partiu do pressuposto que nem todos os clientes são iguais e que, portanto, não devem ser tratados da mesma forma. Assim, o Sesc em Minas, para atender às necessidades e aos desejos desses clientes, deve respeitar suas diferenças, ter compromisso com a satisfação do cliente, proporcionar experiências positivas e encantar os clientes atuais e futuros.

---

<sup>9</sup> Decreto nº 61.836/67

Já na diretriz Sustentabilidade, o conceito foi definir um conjunto de políticas e iniciativas que ampliassem o reconhecimento do Sesc como Instituição que promove bem-estar e desenvolvimento humano, balizando suas ações na responsabilidade, na inovação, na otimização de recursos e processos, na diversidade, na inclusão e no equilíbrio financeiro.

A inovação deve ser entendida no Sesc em Minas como o desenvolvimento de uma cultura pautada na melhoria ou na criação de serviços, produtos, processos e modelos de negócio, como fomento à cooperação e à atuação colaborativa, visando atender e solucionar problemas e necessidades. Por isso, a diretriz Inovação trata sobre construir uma cultura de inovação pautada no fazer diferente, com geração de valor e resultados relevantes à Instituição.

Dentro do Plano 2022/2023, destacamos as principais entregas dentro de cada diretriz:

### **Cliente**

- Processo para aquisição de caminhão + implemento da carreta do MedSesc Oftalmologia III e do Sesc Saúde do Homem, que devem começar as operações em 2024.
- Entrega da Unidade do Sesc Tupinambás, em 2022.
- Implementação do serviço de Customer Experience – CX no Sesc em Minas, que é responsável por toda a gestão da experiência do cliente.
- Realização de pesquisa de clima para entender como os empregados se sentem em relação ao ambiente de trabalho, à gestão e às políticas internas. As informações coletadas serão utilizadas para identificar melhorias nos nossos processos.

### **Sustentabilidade**

- Realização de 14 análises de viabilidade de ampliação, obras de reforma e novas unidades do Sesc.
- Entrega dos resultados do Trabalho de consultoria contratada sobre a otimização do controle e do acompanhamento dos custos do Sesc em Minas.
- Ampliação da atuação do programa Ecos de Sustentabilidade a todas as unidades do Sesc em Minas (fixas e móveis), propondo ações conjuntas para mitigar impactos sociais, otimizar o uso de recursos da Instituição e sensibilizar os empregados.

### **Inovação**

- Projeto de digitalização do trâmite e da documentação de compras, implantado em outubro de 2023, promovendo agilidade, sustentabilidade, economia de recursos e rastreabilidade das informações de compras, em tempo real.
- Foram fechados os pacotes de entregas para a construção do App Sesc, que irá abarcar as funcionalidades: cartão do Cliente off-line; serviços Diversão Garantida; Agendamento de Serviços de Saúde; E-commerce dos produtos; e chatbot.

- Implantação das funcionalidades Volux - sistema de gestão para hotelaria: web check-in; link de pagamentos; e antecipação por cliente. A nova funcionalidade foi implantada nos cinco hotéis da rede de hotelaria Sesc, melhorando a experiência do hóspede.

- Realizada a melhoria nos seguintes processos com base na metodologia BPM - Business Process Management, implantada pelo escritório de processos: melhoria e padronização dos processos de cultura e do Centro de Excelência em Saúde, mapeamento e levantamento de requisitos para o Portal de Serviços e Sistema de Saúde.

- Automatização dos processos: Solicitação de Pessoal e Alteração Funcional, trazendo integração com outros sistemas, aprovações ágeis, redução de erros e correções, dentre outros.

- Aproximadamente 400 horas de desenvolvimento nos processos do Sesc em Minas, com melhorias de processos automatizados, a saber: solicitação de pagamento ao fornecedor; alteração e prestação de contas de viagem; alteração funcional; registro, análise e tratamento de ocorrências, dentre outros.

### **Estratégia próximo ciclo – 2024/2027**

O processo de concepção do próximo Plano Estratégico do Sesc em Minas levou em consideração os principais desafios que a Instituição deve superar nos próximos anos e as diretrizes da nova gestão. Assim, foi necessária uma análise crítica do plano estratégico 2022/2023 para construção do próximo plano. Alguns projetos e iniciativas que tinham aderência às novas diretrizes foram mantidas, mas houve a necessidade de avaliar se algumas dessas iniciativas ainda faziam sentido para o futuro almejado pelo Sesc.

A partir desses novos direcionamentos, foram definidos novos objetivos e metas para o próximo ciclo, que em linhas gerais tem como premissas:

#### **Partes Interessadas**

- 1) Buscar soluções adequadas para satisfazer as necessidades dos clientes;
- 2) Ampliar a abrangência das ações do Sesc em Minas;
- 3) Crescer de forma coerente com a missão do Sesc em Minas.

#### **Processos Internos:**

- 1) Atuar em sinergia com organizações que compartilhem objetivos comuns ao Sesc;
- 2) Construir um portfólio de produtos e desenvolvê-lo continuamente;
- 3) Identificar, analisar e adequar processo às novas necessidades e pessoas;
- 4) Permitir que a infraestrutura física e tecnológica contribua para o desenvolvimento de ações de qualidade.

## **Pessoas e Recursos**

- 1) Promover ações voltadas para o desenvolvimento e o reconhecimento dos empregados;
- 2) Investir em gestão de custos e otimização de recursos;
- 3) Assumir o compromisso de avaliar e refletir como o Sesc faz uso de energia, gera resíduos e emprega recursos.

A gestão do Sesc reforça o compromisso social e o objetivo de fortalecer as ações da Instituição por meio da nova organização. Assim, o Plano estratégico 2024-2027 do Departamento Regional demonstra os planos e as expectativas de um novo tempo de grandes conquistas.

A base para construção do nosso plano também leva em consideração o Plano Estratégico Nacional (PES – Plano Estratégico Sesc). O Plano Estratégico do Sesc em Minas é uma forma de desdobramento regional do Plano Nacional, logicamente considerando também as nossas diferentes realidades e nossa diversidade operativa, possibilitando respostas às necessidades e às aspirações regionais.

Acreditamos que todas essas ações propostas seguem orientações dos referenciais estratégicos do Sesc Nacional: Modelo de Programa e Avaliação Sesc, das Diretrizes Gerais de Ação, das Diretrizes de atuação e do Plano Estratégico do Sesc (PES/2022/2026).

## **3.2 | Planejamento Estratégico Sesc – PES 2022-2026**

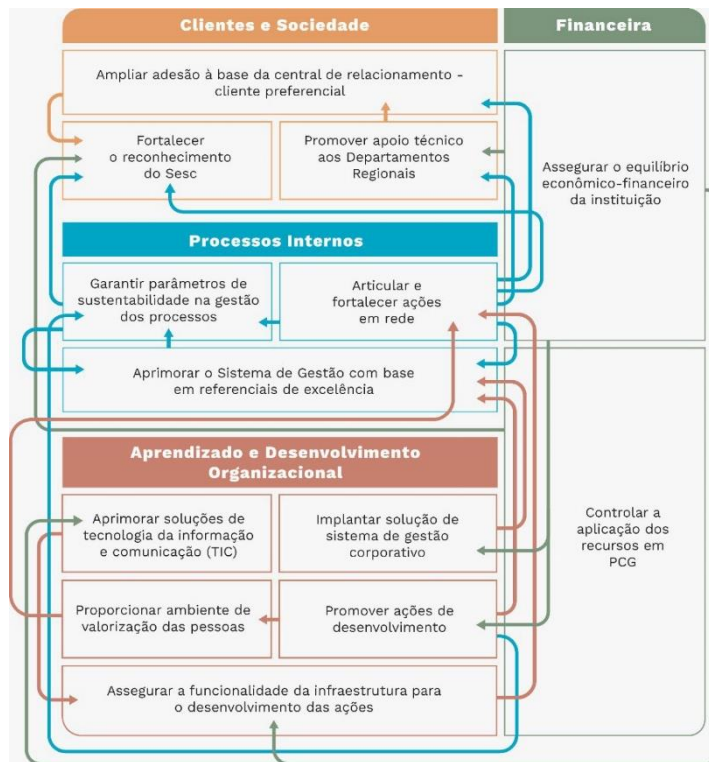
O Plano Estratégico do Sesc 2022-2026 tem a atuação em rede como estratégia e foi elaborado por uma metodologia baseada na participação, no diálogo e na reflexão promovidos pelo Departamento Nacional, pelos Diretores Regionais e seus respectivos representantes, configurando-se como instrumento de gestão e referencial institucional.

O documento apresenta a missão, a visão, os valores e as diretrizes, além do Mapa Estratégico Sesc DN 2022-2026, que demonstra seus objetivos estratégicos e suas inter-relações, representando a relação de causa e efeito que possuem entre si.

O processo de acompanhamento dos resultados dos indicadores estratégicos do Plano ocorre de maneira colaborativa. As informações são inicialmente coletadas por representantes das diversas áreas, sistematizadas e apresentadas mensalmente à Diretoria, subsidiando a tomada de decisões.

De modo integrado, todos esses elementos norteiam o propósito e os esforços coletivos da Instituição na tradução de estratégias de atuação, no entendimento da diversidade dos ambientes de atuação e na valorização dos objetivos estratégicos comuns que devem ser trabalhados por todos, com o foco no aprimoramento da gestão e no aperfeiçoamento da prestação de serviços.

Figura 22. Mapa estratégico do Sesc



Fonte: Planejamento Estratégico do Sesc 2022-2026.

### 3.3 | Execução do Mapa Estratégico do Departamento Regional

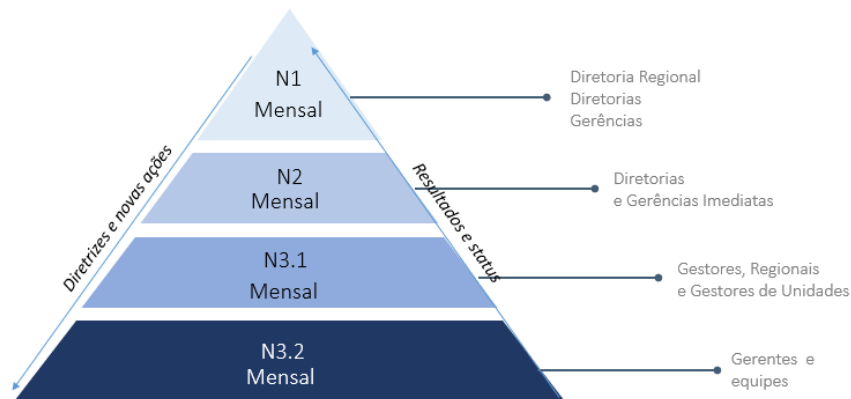
O Sesc em Minas trabalhou e segue trabalhando para consolidar uma visão estratégica, sistêmica e participativa do planejamento e para garantir a modernização e a melhoria da gestão com base nos pilares da entrega dos serviços de qualidade, da eficiência nos gastos administrativos, da transparência e das práticas de governança corporativas próprias ao ambiente do Sesc, **conforme detalhado no item 3.1 - Direcionamento Institucional do Sesc.**

Essas ações estão diretamente relacionadas aos objetivos estratégicos do Sesc de aprimorar o sistema de gestão com base em referenciais de excelência e aos objetivos regionais de ampliar a gestão de processos que suporte a eficácia operacional e as Diretrizes Estratégicas de Sustentabilidade.

Para o acompanhamento dos resultados, o monitoramento mais efetivo do Planejamento Estratégico será um dos objetivos do Sesc em Minas para 2024. Essa fase de verificação do alcance das metas será cumprida por meio de reuniões de gestão, chamadas de reuniões nos níveis N1, N2 e N3. A reunião de N1 é a apresentação dos resultados globais para a Diretoria Regional, as demais acontecem conforme **figura 23.**

Nosso corpo diretor entende que o conhecimento e a reputação do Sesc, aliados a uma melhor compreensão do negócio, podem ajudar a melhorar a qualidade dos serviços e, com isso, elevar os resultados da Instituição.

**Figura 23.** Rituais de Níveis de Gestão Sesc em Minas



Fonte: Sesc. Departamento Regional Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

**Figura 24.** Mapa Estratégico 2022/2023 Sesc em Minas



Fonte: Sesc. Departamento Regional Minas Gerais. Gerência de Planejamento (2023)

### 3.4 | Resultados alcançados ante os objetivos estratégicos e as prioridades de 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 flexibilidade e adaptação a todo processo, desde que mantenha coesão com os referenciais institucionais nacionais.

O planejamento e o acompanhamento sistemáticos dos resultados utilizaram recursos como: Sistemas de Gestão da Produção – SGE (produção e projetos) e Sesc Business Intelligence (SBI) (despesas e receitas). Esses sistemas apoiam as decisões gerenciais e o cumprimento das metas previstas, por permitirem a operacionalização e o acompanhamento do planejamento.

A seguir, apresentamos os resultados dos principais indicadores estratégicos:

**Quadros e Tabelas 7.** Indicadores Estratégicos do PES 2022-2026

#	Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Realizado	Polaridade
1	Proporcionar ambiente de valorização das pessoas	Índice de Demissões Voluntárias (IDV)	11,0%	7,6%	↓
2	Promover ações de desenvolvimento	Índice de Empregados Treinados (IET)	80,0%	107,8%	↑
3	Aprimorar soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC)	Índice de Recursos Financeiros Alocados em TIC (IRFT)	5,0%	3,5%	↑
4	Assegurar a funcionalidade da infraestrutura para o desenvolvimento das ações	Índice de Investimentos Realizados em Infraestrutura (IIRI)	26,6%	4,5%	↑
5	Assegurar a funcionalidade da infraestrutura para o desenvolvimento das ações	Índice de Recursos Financeiros Alocados em Manutenção (IRFM)	3,9%	2,2%	↑
6	Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da Instituição	Índice de Comprometimento da Receita Corrente (ICRR)	Entre 80,00% e 100,00%	65,3%	→
7	Garantir parâmetros de sustentabilidade na gestão dos processos	Índice de Ecoeficiência (IECO)	1,853	2,018	↑
8	Articular e fortalecer projetos em rede	Índice de Ações em Rede Implementadas (IARI)	84,2%	83,3%	↑

Fonte: Instrumento de Coleta de Resultados – Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

# 4

## Resultados

### 4.1 | Capital intelectual e programas finalísticos do Sesc

#### 4.1.1 | Educação

Em 2023, as ações realizadas foram de grande proporção, com foco especial na criação da Eduko e no lançamento do projeto de Reforço Escolar, desenvolvidos em parceria com o Senac.

Criada como uma plataforma que propõe estabelecer conexões físicas e virtuais duradouras, instigando seus integrantes a refletirem e ressignificarem sua atuação no mercado da educação, a Eduko estabelece uma nova era para a atuação do Sistema Fecomércio MG nessa área.

**Conhecimento – Eduko - Bienal de Novos Saberes.** Em julho de 2023, o Sesc Palladium recebeu a 1ª edição do evento. O congresso foi a grande realização dessa nova iniciativa. O evento encantou o público com apresentações de convidados notáveis e espaços interativos dedicados às possibilidades de inovação no mercado educacional.

O sucesso foi tão grande que o evento, originalmente concebido como bienal, ganhou periodicidade anual, consolidando seu lugar como uma iniciativa de destaque no cenário educacional.

Ao todo, foram: dois dias de evento, 17 horas de programação e 960 educadores atendidos. A comunidade seguiu conectada com outros eventos e iniciativas realizados em 2023 e alguns previstos para 2024.



**Reforço escolar** - A Educação ainda contou com outra realização conjunta entre Sesc e Senac. O Reforço Escolar foi lançado em 2023 para atender alunos com necessidade de se desenvolverem nas disciplinas de português, redação e matemática.

O projeto é voltado para alunos a partir de 12 anos devidamente matriculados do Ensino Fundamental (6º ao 9º ano) e Ensino Médio (1º a 3º ano) e oferecido gratuitamente nas unidades **Sesc Venda Nova** e **Sesc Juiz de Fora**, no contraturno escolar (manhã ou tarde), com trilhas de aprendizagem personalizadas conforme as necessidades de cada estudante. As vagas são destinadas, principalmente, aos dependentes de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo. Em 2024, o projeto será ampliado para mais municípios.

Em 2023, foram atendidas mais de 6 mil crianças e adultos nas diversas atividades do Programa Educação, que abrange Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação Complementar e Educação de Jovens e Adultos.

**Colégios Sesc** – O processo educativo do Colégio Sesc é orientado pela premissa de uma educação de excelência, pautada nos processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e nas organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais, conforme preconizado pelos documentos normativos orientadores da educação nacional e segundo a missão, a visão e os valores do Sesc em Minas. Em 2023, tivemos 1.307 crianças matriculadas nas quatro unidades do estado:

- Colégio Sesc Araxá (Educação Infantil e Ensino Fundamental I Anos Iniciais)
- Colégio Sesc Contagem (Educação infantil)
- Colégio Sesc Governador Valadares (Ensino Fundamental I Anos Iniciais)
- Colégio Sesc Montes Claros (Educação Infantil)



Em 2024, esse leque será ampliado com a inauguração do Colégio Sesc de Teófilo Otoni, dedicado ao Ensino Médio. Inicialmente, ele atenderá a 120 estudantes da 1ª série do Ensino Médio, com gratuidade de 100% das vagas ofertadas.

**Criar Sesc** - Na Educação Informal, destaca-se o Criar Sesc, oferecido em 12 unidades, com ações de acompanhamento pedagógico, além de atividades extracurriculares e lúdicas, promovendo um atendimento gratuito a 2.399 crianças de 6 a 11 anos, devidamente matriculadas em instituições de ensino.

Como atividade da Educação Informal, há também o **Sesc Alfabetização**, destinado a jovens e adultos. A atividade é desenvolvida nas unidades do Sesc em Santa Luzia e Almenara, com um total de 125 vagas.

O Programa Educação visa oferecer uma formação de excelência para nossos estudantes, em todas as atividades, contemplando os Colégios de Educação Formal e as ações que abrangem a Educação Informal (Reforço Escolar, Criar Sesc e Sesc Alfabetização). A proposta do Programa é disponibilizar uma educação de qualidade, que vá ao encontro das demandas de uma qualificação para o futuro, dialogando sobre a diversidade e a transformação social no contexto da educação atual, além da implementação da cultura *maker*<sup>10</sup> na rotina dos alunos.

**Quadros e Tabelas 8.** Quadro de Metas e Resultados - Educação

QUADRO DE METAS								
Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
EDUCAÇÃO INFANTIL	608	613	32	32	0	0	413.591	459.531
ENSINO FUNDAMENTAL	683	694	30	30	0	0	490.643	608.430
EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS	164	149	5	5	0	0	68.047	57.776
EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	6.822	5.770	130	105	2.700	650	1.121.013	1.094.776
EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS E HUMANID.	3.520	0	352	0	1.232	0	2.464	0
<b>TOTAL EDUCAÇÃO</b>	<b>11.797</b>	<b>7.226</b>	<b>549</b>	<b>172</b>	<b>3.932</b>	<b>650</b>	<b>2.095.758</b>	<b>2.220.513</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Eventos - SGE

#### 4.1.2 | Saúde

O programa contribui para o bem-estar, maior longevidade e melhor qualidade de vida do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes e a população em geral. Os serviços são ofertados através dos Núcleos de Saúde e Bem-Estar, das unidades móveis de saúde e do Sesc Centro de Excelência em Saúde

**Cuidado Terapêutico** - Proporcionar atendimentos e outros serviços de excelência na área da Saúde é um dos principais compromissos do Sesc em Minas. Em 2023, essas possibilidades foram ampliadas com o início dos serviços de **Angiologia** e **Medicina da Família** no Sesc Centro de Excelência em Saúde (SCES), localizado no bairro São Francisco, em Belo Horizonte.

Dessa forma, os Clientes Sesc podem ficar em dia com o tratamento das enfermidades vasculares que acometem artérias, veias e vasos linfáticos, como varizes, trombose venosa profunda, edema linfático, aneurismas e obstruções arteriais, além de auxiliarem na sua prevenção.

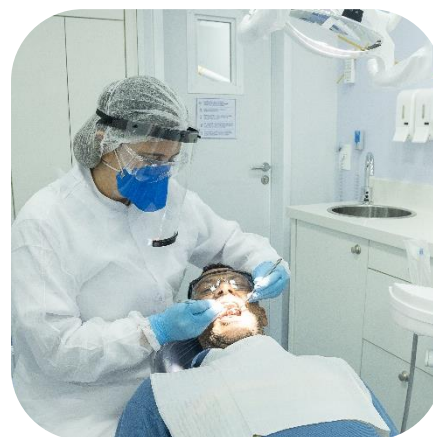
No caso do Médico da Família, a abordagem vai além do tratamento de doenças, priorizando a relação entre médicos e pacientes, o entendimento das dinâmicas familiares e comunitárias e a promoção do bem-estar integral.

Além das novidades, os serviços que já eram disponibilizados anteriormente passaram por modernização com a implantação-piloto do **Software de Saúde no SCES**. A tecnologia busca a qualidade e a segurança no atendimento aos clientes, gerando eficiência operacional por meio de

<sup>10</sup> Trabalha com o conceito principal de que qualquer pessoa, dotada de ferramentas certas e do devido conhecimento, pode criar as suas próprias soluções para problemas do cotidiano. Fonte: FIA Business School.

realização de teleconsultas, otimização de recursos humanos, integração da informação para tomada de decisão, gestão documental automatizada e segura, entre outros recursos.

**Unidades Móveis de Saúde** - no Cuidado Terapêutico, destaca-se o lançamento da Unidade Móvel MedSesc Oftalmo III, que oferece serviços gratuitos à população mineira com consultas e exames oftalmológicos, além de ações de Educação em Saúde, o que possibilitará um aumento aproximado de 6 mil atendimentos ao ano.



**Nutrição** - destaca-se a ampliação do Projeto Sesc Saber Saúde, de Educação Nutricional, nas unidades do Criar Sesc, de forma a sensibilizar a comunidade escolar sobre a importância de práticas alimentares saudáveis para promoção da qualidade de vida e conscientização da sustentabilidade.

**Saúde Bucal** - contamos com sete Unidades Fixas e cinco Unidades Móveis OdontoSesc, que proporcionam a recuperação da saúde bucal e a melhora da autoestima dos clientes por meio das Especialidades Clínica Geral, Endodontia, Odontopediatria, Ortodontia e Prótese.

**Quadros e Tabelas 9.** Quadro de Metas e Resultados – Saúde

QUADRO DE METAS								
Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
<b>TOTAL EDUCAÇÃO</b>	<b>11.797</b>	<b>7.226</b>	<b>549</b>	<b>172</b>	<b>3.932</b>	<b>650</b>	<b>2.095.758</b>	<b>2.220.513</b>
<b>NUTRIÇÃO</b>	6.423	3.927	1.680	2.012	1.680	2.012	0	0
<b>SAÚDE BUCAL</b>	6.598	8.697	80	635	2.600	1.285	0	0
<b>EDUCAÇÃO EM SAÚDE</b>	0	0	207	126	27.698	16.434	0	0
<b>CUIDADO TERAPÊUTICO</b>	26.670	26.374	4.544	3.337	0	0	18.077	16.480
<b>TOTAL SAÚDE</b>	<b>39.691</b>	<b>38.998</b>	<b>6.511</b>	<b>6.110</b>	<b>31.978</b>	<b>19.731</b>	<b>18.077</b>	<b>16.480</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Eventos - SGE

### 4.1.3 | Cultura

As políticas culturais desempenham um papel fundamental na sociedade. Acreditando na Cultura como política de desenvolvimento humano, em 2023 o Programa Cultura investiu em ações que

fortalecem a formação crítica e social do cliente Sesc e dos públicos de baixa renda que não acessam as unidades, ampliando assim a capilarização do Programa no estado.

**Projeto Raízes Mineiras** – realizado na cidade de Grão Mogol, a iniciativa teve como objetivo principal a valorização de artistas da Cultura Popular, Mestres do Saber e Manifestações de Tradição. Até o momento, o projeto atendeu a um total de 241 pessoas, integrando apresentações artísticas, manifestações tradicionais, feira gastronômica e trilhas culturais que passaram por espaços que contam a história da cidade e da cultura local. O material educativo produzido ao final do Projeto será compartilhado com escolas e com o município, com o intuito de manter viva a relação das pessoas com o território.

**Núcleo de Formação Musical** – foram implementados dois núcleos em áreas de vulnerabilidade social na cidade de Santa Luzia, região metropolitana de Belo Horizonte (bairros Palmital e São Benedito). O projeto oferece formação musical continuada, com caráter social, cultural e artístico para adolescentes e jovens em interface com a Orquestra de Câmara Sesc, existente há 10 anos com relevantes resultados de impacto social.



Atualmente, temos 40 inscritos no projeto em Santa Luzia e já está prevista a sua expansão, com a implementação de um Núcleo Musical em Ribeirão das Neves, dedicado à modalidade Banda, no primeiro trimestre de 2024

Além disso, incorporamos a Orquestra Sesc de Viola de Uberlândia (45 vagas) ao formato continuado e implementamos o Núcleo de Formação Musical (percussão – 40 vagas), o Núcleo de Formação em Teatro (20 vagas) e o Núcleo de Formação em Audiovisual (25 vagas) em Belo Horizonte, fortalecendo assim o Sesc Palladium e o Sesc Cenário como unidades de referência na formação em Arte e Cultura na capital. Ao todo, foram implementados seis novos Núcleos de Formação em Arte e Cultura, ofertando um total de 160 novas vagas com bolsas-estímulo para crianças, jovens e adultos.

**Conhecimento – VII Fórum de Políticas Culturais** – o VII Fórum de Políticas Culturais, realizado em outubro, celebra esta construção e fortalece o posicionamento do Sesc Palladium como espaço de diálogo, troca e reflexão. Um ponto de encontro para profissionais da Cultura, da Educação e das Artes, que em 2023 se consolida como ação sistemática do Sesc em Minas, realizada com o apoio da Embaixada da França no Brasil. Com um total de 996 pessoas beneficiadas, 17 contratações artísticas e educativas e um investimento total de R\$ 249.090,31, o Fórum contou com duas aulas-show, quatro rodas de conversa, quatro oficinas e duas ações formativas pré-Fórum (uma roda de conversa e uma oficina, com 25 participantes), realizadas no Centro de Referência da Juventude, em setembro.

**Sesc Movimenta** – ainda no âmbito das ações formativas, é importante ressaltar o Sesc Movimenta, uma ação de ativação das unidades e de fortalecimento das ações transversais. Foram mais de 300 realizações simultâneas, efetuadas em cinco dias, em 17 unidades, configurando-se como um momento de diálogo com o cliente Sesc ao mesmo tempo em que é uma forma de degustação para novos clientes. A ação, realizada em parceria com a Gerência de Relacionamento, coloca em diálogo todos os programas e traz a festa como manifestação cultural e política para as unidades.

**Artes Visuais** – a partir da diretriz de diversificar o fomento às linguagens e às manifestações culturais, o ano de 2023 também foi um marco importante para o fortalecimento da atuação do Sesc em Minas no campo das Artes Visuais. Nesse eixo, tivemos a criação do projeto **Sesc Arte Urbana**, com objetivo de contribuir, junto com outras iniciativas, para ampliar a presença da arte no cotidiano das pessoas que transitam pela cidade, inspirando debates sobre o assunto e projetando a imagem do Sesc em Minas como promotor da arte e da cultura. O lançamento do projeto contou com as obras do muralista de projeção internacional Eduardo Kobra e do coletivo mineiro Minas de Minas nas duas empenas do Edifício-Sede, com enorme repercussão, tanto internamente, com muito engajamento dos empregados da Instituição, quanto externamente, gerando um retorno de mídia espontânea valorado em R\$ 3.354.416,00.



O projeto Sesc Arte Urbana deu à região central de Belo Horizonte uma nova paisagem, graças à pintura de duas empenas do Edifício-Sede, localizado na rua Tupinambás.

### **Memória e conservação**

Também intensificamos o trabalho com o nosso Acervo de Arte e Cultura, um dos maiores entre os Regionais do Sesc no país, dedicando esforços em ações para organização, valoração, tratamento, conservação e guarda adequada. Além disso, investimos em capacitação e ampliação da equipe, com a criação de cargo especializado na Instituição (museólogo) e contratação do profissional, com a perspectiva de garantir uma gestão do acervo cada vez mais qualificada, possibilitando também a elaboração de projetos para difusão e circulação das obras.

Ainda nessa diretriz, o **Audiovisual** foi outra linguagem artística para a qual voltamos nosso olhar em 2023. Foram realizadas 118 sessões, com a presença de 6.585 pessoas, tendo à disposição um acervo com 60 filmes licenciados pelo Regional. Além das sessões regulares executadas pelas unidades que possuem o produto no portfólio, foram realizadas mostras temáticas com sessões comentadas, sessões especiais com escolas e outros grupos agendados, além de parcerias com agentes externos, o que potencializou o alcance de público, principalmente se comparado ao resultado de 2022, quando tivemos um público de 3.574 pessoas nessa atividade.

Em 2023, o Programa Cultura realizou ações que impactaram todas as regiões de Minas Gerais, levando fomento, diversidade e formação cultural para um público total de 520.620 pessoas e ofertando 2.917 vagas em atividades formativas no estado, demonstrando a potência da presença do Sesc em Minas no estado.

**Quadros e Tabelas 10. Quadro de Metas e Resultados – Cultura**

QUADRO DE METAS								
Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
ARTES CÊNICAS	3.168	5.147	470	562	85.625	96.156	91.489	93.452
ARTES VISUAIS	812	913	222	129	13.656	17.727	12.151	10.987
MÚSICA	2.241	3.205	542	606	219.771	324.530	78.818	67.395
LITERATURA	433	172	39	63	10.720	6.142	1.564	678
AUDIOVISUAL	322	166	430	548	14.699	72.515	6.572	2.968
BIBLIOTECA	1.266	635	3.789	2.515	0	0	324	329
<b>TOTAL CULTURA</b>	<b>8.242</b>	<b>10.238</b>	<b>5.492</b>	<b>4.423</b>	<b>344.471</b>	<b>517.070</b>	<b>190.918</b>	<b>175.809</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Eventos - SGE

#### 4.1.4 | Lazer

O programa visa contribuir para o direito ao lazer, à melhoria da qualidade de vida, nos âmbitos individual e coletivo, à ampliação das experiências e dos conhecimentos e ao desenvolvimento de valores, com oferta de conteúdos físicos e esportivos, recreação, excursões, passeios e hospedagem.

**Turismo pra Todo o Mundo** - ao longo das últimas décadas, a atividade turística do Sesc sempre foi referência para a população mineira, proporcionando viagens e experiências inesquecíveis para milhares de pessoas. Sempre em busca de novos horizontes, essa área se modernizou para oferecer ainda mais possibilidades aos clientes.



No último ano, foi desenvolvido um reposicionamento dos produtos visando ao Turismo Social. Tarifas de hospedagem foram remodeladas para atender aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes que recebem até três salários mínimos, além de passeios gratuitos dentro do município, também priorizando comerciários e seus dependentes.

Para maior aderência ao mercado, o processo contou com ações de incremento da precificação e revisão dos serviços disponibilizados em roteiros, além de campanhas de marketing para seu lançamento e sustentação.

Podemos destacar também a implantação de vendas no site Booking.com, elaboração do Projeto Z (Capacitação de Equipes de Recepção e Governança dos hotéis), realização da Oficina de Modelo de Negócios da Hospitalidade e treinamento com equipes do Financeiro dos hotéis.

**Projeto Novo Olhar** - uma proposta de desenvolvimento do produto hoteleiro do Sesc, com diagnóstico e proposição de ações de melhoria; e o Projeto Novas Funcionalidades, do Sistema Hoteleiro Volux, com implantação de módulo contábil, nota fiscal e web check-in, com o objetivo de melhorar os processos e a experiência do cliente.

**II InterSesc** - a coletividade e a troca de experiências em torno do esporte também foram vistas nas duas primeiras edições do InterSesc. Em 2023, durante os dias 18 a 20 de julho, o torneio esportivo realizado entre as unidades do Sesc em Minas contou com a participação de 800 crianças e jovens de todo o estado em competições de judô, karatê, futsal, voleibol e natação, em Belo Horizonte e Contagem.

Além das competições, o evento contou com uma programação cultural e de lazer que deu aos participantes a oportunidade de acompanhar uma palestra com o campeão olímpico César Cielo, no Sesc Palladium.



O **Sesc Fitness Grupo de Corrida** foi relançado, possibilitando um acesso democrático a essa prática esportiva tão popular. O serviço passou a ser ofertado através de um aplicativo para celular, no qual o aluno tem acesso aos seus treinos personalizados, *feedback* e contato direto com o instrutor de esporte do Sesc, além de encontros semanais. Sendo uma atividade on-line, o Sesc em Minas rompe as barreiras das estruturas físicas e amplia sua possibilidade de atendimento à clientela preferencial onde ela estiver. Presencialmente, foram realizadas três provas do Circuito Sesc de Corridas – em Poços de Caldas, Governador Valadares e Montes Claros –, reunindo mais de 2,5 mil corredores nas três etapas.

**I Copa Sesc do Comércio** - para atendimento ao público B2B (*business to business*), realizamos a I Copa Sesc do Comércio, com a participação de 13 empresas do setor, que foram representadas por seus trabalhadores em uma competição de futebol de qualidade no Sesc Contagem. Houve entrega de conjunto de uniformes personalizados para todas as equipes e premiação com medalhas e troféus para os campeões.

**Sesc Geek – Experience** - evento realizado no Sesc Palladium, dedicado ao universo dos games, jogos de tabuleiro, mangás, *cosplays*, karaokês e muito entretenimento. Com a participação de convidados especiais, o Geek contou com um público de mais de 800 pessoas.

**Quadros e Tabelas 11. Quadro de Metas e Resultados – Lazer**

QUADRO DE METAS								
Atividade	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
DESENVOLVIMENTO FÍSICO-ESPORTIVO	59.779	74.604	1.524	1.138	12.075	19.581	1.476.117	1.440.634
RECREAÇÃO	903	1.330	1.642	1.581	557.701	716.452	7.720	9.141
TURISMO SOCIAL	130.367	120.963	2.664	4.494	0	0	49.037	62.429
<b>TOTAL LAZER</b>	<b>191.049</b>	<b>196.897</b>	<b>5.830</b>	<b>7.213</b>	<b>569.776</b>	<b>736.033</b>	<b>1.532.874</b>	<b>1.512.204</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Eventos - SGE

## 4.1.5 | Assistência

### Inovar, renovar, evoluir

O ano de 2023 foi muito intenso para o Programa Assistência do Sesc em Minas. Atento ao Jeito Sesc de Fazer e comprometido com a transformação social, todas as atividades desenvolvidas pelo programa foram inovadas, renovadas e evoluídas. As proposições para essas transformações vieram acompanhadas de análises das tendências mundiais e alinhadas aos propósitos partilhados pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Figura 25. As 4 áreas de ação da década – Assistência.



Fonte: Organização Mundial da Saúde. (2023)

**Trabalho com Grupos** - os dados do Censo 2022 (IBGE) apontam que a população brasileira está mais velha. Hoje, são 55 pessoas idosas para cada 100 jovens. Em números absolutos, o Brasil tem 31,2 milhões de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, um aumento de 39,8% quando comparado a 2011.

Motivados por essa mudança na estrutura etária brasileira e preocupados com a promoção do envelhecimento ativo e saudável das mais de 3.976 pessoas idosas cadastradas no programa Sesc +60 em 13 unidades do estado de Minas Gerais, atualizamos o portfólio de atividades com novas estratégias de atendimento.



Alinhado à “Década do Envelhecimento Saudável 2021-2030”, agenda proposta pela ONU, o Sesc em Minas comemorou os 60 anos do trabalho desenvolvido pelo Sesc + 60 em um evento realizado na Unidade Venda Nova no mês de outubro de 2023, com 1.003 pessoas idosas cadastradas no programa, elas participaram de atividades que estimularam o protagonismo e a maturidade ativa, além de proporcionarem um momento de integração e interação entre todos, resgatando as antigas tradições do grupo.

**Mesa Brasil – Rede de Arrecadação** - de acordo com o último relatório produzido pela FAO - Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura - e seus parceiros da ONU, “O Estado da Insegurança Alimentar e Nutrição no Mundo”, lançado em julho deste ano, a insegurança alimentar em todos os seus níveis (grave, moderada e leve) aumentou. As estimativas para o Brasil, indicam que um total de 32,8% da população convivia com insegurança alimentar grave ou

moderada na média do triênio dos anos 2020-2022. Em números absolutos, compreendem 70 milhões de pessoas, o que representa um aumento de praticamente 60% em relação ao triênio pré-pandemia, 2017-2019.

Tais estatísticas reforçam a importância do Programa **Sesc Mesa Brasil** na criação de estratégias que visam minimizar os impactos provocados pela escassez de alimentação nos lares brasileiros. No período de janeiro a outubro foram distribuídos 8.940.853 quilos de alimentos a mais de um milhão de pessoas cadastradas em 1.712 entidades regularmente registradas no Sesc Mesa Brasil, que celebrou 20 anos de atuação em Minas Gerais em 2023.

O Sesc Mesa Brasil, além de mediar diversas doações, desenvolveu **ações educativas** direcionadas aos profissionais e aos voluntários das entidades sociais e aos trabalhadores das empresas doadoras, contribuindo para a construção de conhecimentos relacionados às políticas públicas de segurança alimentar.

**Sesc Impacta** - Rede de Responsabilidade Social, que visa ampliar a atuação do Sesc em Minas, ao acessar territórios que não possuem unidades operativas físicas, porém com grandes contribuintes do sistema. Assim, a atividade objetiva, a partir do fomento da Responsabilidade Social Corporativa, apoiar os contribuintes para que sejam protagonistas de soluções sociais para sua cidade, em parceria com o Sesc em Minas, a partir da transferência de Tecnologias Sociais do Programa Assistência, consolidando o nosso compromisso institucional de ser agente de transformação social. 265 pessoas foram atendidas pelas ações do Sesc Impacta. Vale destacar ainda o acolhimento e o apoio, a partir de um serviço de hospedagem gratuito, contemplando alimentação, transporte e apoio psicossocial: a **Hospedagem Social Sesc Venda Nova**. O projeto atendeu a 718 crianças e adolescentes que necessitavam de hospedagem temporária na cidade de Belo Horizonte, em função de tratamento médico.

O atendimento prioriza os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e/ou seus dependentes com renda familiar bruta de até três salários mínimos, residentes em municípios a partir de 50 km da capital.

**Quadros e Tabelas 12. Quadro de Metas e Resultados – Assistência**

Atividade	QUADRO DE METAS									
	Clientes / Clientes		Número /Turmas		Participantes/		Frequência		Distribuição em kg	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	5.761	8.287	334	354	3.615	7.793	14.982	11.302	0	0
SEGURANÇA ALIMENTAR E APOIO SOCIAL	2.772	4.716	111	135	2.063	5.597	14.573	13.724	10.084.823	8.940.853
TRABALHO SOCIAL COM GRUPOS	31.748	48.764	1.893	2.601	30.158	51.554	99.127	128.138	0	0
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL ASSISTÊNCIA</b>	<b>40.281</b>	<b>61.767</b>	<b>2.338</b>	<b>3.090</b>	<b>35.836</b>	<b>64.944</b>	<b>128.682</b>	<b>153.164</b>	<b>10.084.823</b>	<b>8.940.853</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Eventos - SGE

## 4.2 | Prêmios e reconhecimentos

O resultado do empenho integrado dos profissionais de todas as áreas do Sesc em Minas sob essas sólidas e renovadas diretrizes institucionais é evidenciado em uma série de títulos e reconhecimentos recebidos no último ano.

**Quadros e Tabelas 13. Prêmios e Reconhecimentos**

Reconhecimento/Premiação	Instituição
Certificado de Agradecimento	Sistema Divina Providência
Semana Tiradentes da Odontologia Nacional 2023	Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG)
Certificado de Agradecimento - Mesa Brasil	Rotary Club de Betim (Vianópolis)
Certificado de responsabilidade social - Mesa Brasil	Amonp – Associação dos Moradores do Bairro Novo Progresso II
Certificado de Agradecimento - Mesa Brasil	Secretaria Municipal de Assistência Social de BH
Cine OP - 18ª Mostra de Cinema de Ouro Preto	Universo Produção
XXV Grande Jogo Escoteiros	Escoteiros do Brasil
Moção de Aplausos	Câmara Municipal de Governador Valadares
Selo Trip Advisor 2023 – Hotéis: Sesc Ouro Preto / Sesc Poços de Caldas / Sesc Araxá /Sesc Venda Nova	TripAdvisor - Selo concedido em virtude do reconhecimento obtido através de excelentes avaliações por parte dos viajantes
Certificado de Agradecimento	Banco Municipal de Alimentos de Formiga
Carta de Congratulações	Providens
Prêmio Direitos Humanos	LGBTQIA+ de Betim

Fonte: Sesc. Departamento Regional Minas Gerais. Gerência de Marketing e Comunicação (2023)

### 4.3 | Outras ações institucionais



**Projeto Sistema Fecomércio MG na Rua** - realizado em conjunto por Sistema Fecomércio MG, Sesc, Senac e sindicatos empresariais, o projeto itinerante surgiu em 2023 com o objetivo de integrar as atividades finalísticas e missões das instituições em um só evento gratuito e aberto ao público.

A partir do primeiro semestre de 2023, o Sistema Fecomércio MG na Rua passou por **14 cidades mineiras**, oferecendo em cada uma delas quatro dias de rica programação. A estrutura montada em espaço público proporcionou atendimento *in loco* a empresários e trabalhadores do comércio, com foco nos produtos e serviços ofertados pelo Sistema, priorizando o fortalecimento da nossa base sindical.

Enquanto o Senac direciona sua atuação para iniciativas de qualificação profissional e geração de oportunidades, as unidades móveis do Sesc levaram atendimento médico e odontológico de qualidade ao público participante, além de diversão e música para toda a família com o Sesc Espaço de Lazer e edições do Minas ao Luar.

Além da programação gratuita, a população pode aproveitar ofertas exclusivas na cidade. Essas ofertas, assim como os demais serviços disponíveis, são amplamente divulgadas na mídia local nos dias que antecedem a realização do Sistema Fecomércio MG na Rua.

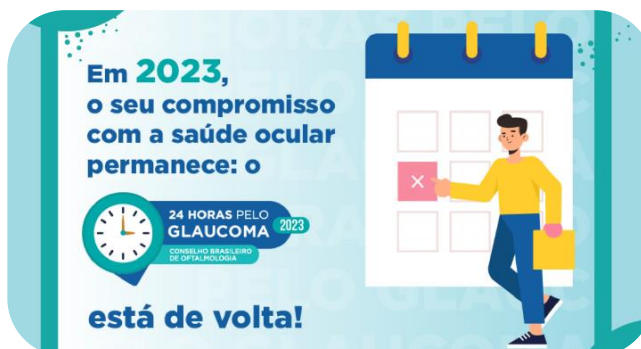
**Parceria com o Instituto Galo** - o Sesc em Minas assinou em 2023 uma parceria com o Instituto Galo para o desenvolvimento de novas ações e projetos sociais. O novo termo de parceria tem a finalidade de desenvolver ações e projetos voltados à assistência social, ao esporte, à cultura, ao lazer, à educação, à saúde e ao meio ambiente, proporcionando qualidade de vida e bem-estar à população. Essa parceria vai viabilizar importantes ações, como Natal Solidário, Férias Sem Fome, Tempo de Ajudar, entre outras que buscam colaborar, de forma estratégica, com grupos sociais em situação de vulnerabilidade.



**Capacitação de Lideranças** - empresários de Lavras tiveram a oportunidade de se encontrar para um evento de capacitação voltada para liderança. A programação foi realizada na sede do Senac, por meio de uma parceria entre o Sesc em Minas e o Sindicato do Comércio Varejista de Lavras (Sincoval). O treinamento, desenvolvido pelo Senac Lavras, fez parte do projeto Sesc Impacta e abordou temas como comunicação não violenta, liderança positiva, motivação, desenvolvimento de pessoas, dentre outros.

**Certificado de Energia Renovável** - também conhecido como REC (Renewable Energy Certificate), o título é fruto de uma parceria com a CEMIG SIM e atesta que uma parte significativa da energia elétrica utilizada pela Instituição é proveniente de fontes de energia renováveis, assinalando o compromisso com a preservação do planeta e a promoção de um futuro sustentável.

**Campanha 24 Horas pelo Glaucoma** -o Sistema Comércio, composto por CNC, Fecomércio MG, Sesc, Senac e Sindicatos Empresariais, apoiou a 3ª edição da Campanha “24 Horas pelo Glaucoma”, que aconteceu durante o mês de maio. Iniciativa do Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO), em parceria com a Sociedade Brasileira de Glaucoma, a ação buscou conscientizar a população sobre a importância da prevenção, do diagnóstico precoce e do tratamento da doença



**1ª Semana de Gestão de Projetos do Sesc em Minas** - realizada entre os dias 6 e 9 de novembro, pelo Escritório de Projetos da Gerência de Planejamento e Orçamento. O evento contou com a presença de palestrantes de referência no tema e tratou de assuntos importantes ligados ao planejamento, ao desenvolvimento, à gestão e à execução de projetos.

As atividades da programação foram realizadas nos auditórios do Sesc Tupinambás e do Edifício-Sede e ainda no Salão Ouro Preto do Sesc Venda Nova. Participaram funcionários do Sesc que atuam na gestão de projetos estratégicos, como gerentes, coordenadores e analistas, além de integrantes de sindicatos e profissionais de Senac e Fecomércio.



O encerramento contou com a presença do professor, consultor e referência internacional em projetos Ricardo Vargas, que conduziu o workshop PMDome, abordando práticas de gestão de projetos.

**Natal Solidário 2023** – campanha realizada pelo Sesc, Fecomércio e Sindicatos para arrecadação de alimentos e brinquedos, a serem entregues a pessoas em situação de vulnerabilidade social em Minas Gerais. Foram arrecadados 435.128 kg de alimentos não perecíveis, 5.713 brinquedos e mais de 8 mil reais em dinheiro, via Pix.

## 4.4 | Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG)

Surgiu em 2009, após alinhamentos realizados, em 2008, entre o Ministério da Educação, o Ministério do Trabalho e Emprego, o Ministério da Fazenda, a CNC, o Sesc e o Senac. Foi firmado por meio de Protocolo de Compromisso e pelo Decreto no 6.632, de 5/11/2008.

A iniciativa dos esforços resultou no compromisso de aplicar 33,33% (percentual fixo desde 2014) da principal fonte de recursos do Sesc, sua receita compulsória líquida, em Educação Básica e Continuada e ações educativas dos demais programas. Desse percentual, metade, ou seja, 16,67%, devem ser aplicados em ações totalmente gratuitas priorizando os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, seus dependentes e estudantes da Educação Básica com renda bruta familiar de até três salários mínimos nacionais.

Em 2023, o Sesc em Minas investiu **51,56%** de sua Receita Compulsória Líquida (RCL) no PCG total, superando a meta e demonstrando que o objetivo do PCG faz parte da nossa atuação. Em ações de gratuidade voltadas aos clientes prioritários, foram aplicados **19,98%** da receita compulsória líquida.

No Sesc em Minas, o programa também contribui para o objetivo do Plano Estratégico Nacional de **ampliar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes** e do plano regional de **fortalecer o reconhecimento do Sesc**.

As informações sobre o PCG também estão disponíveis no **Portal da Transparência do Sesc**.

**Quadros e Tabelas 13.** Programa Comprometimento e Gratuidade (PCG)

APLICAÇÃO DA RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA		
	Prevista (R\$)	Realizada (R\$)
Receita Compulsória Bruta	R\$462.618.082,00	R\$461.253.539,38
(-) Comissão à RFB	R\$9.252.362,00	R\$9.225.070,79
Subtotal	R\$453.365.720,00	R\$452.028.468,59
(-) Contribuição à CNC	R\$13.600.972,00	R\$13.560.854,06
Receita Compulsória Líquida	R\$ 439.764.748,00	R\$438.467.614,53
Valor destinado ao PCG (33,33%)	R\$146.573.590,51	R\$ 146.141.255,92
Valor destinado à Gratuidade (16,67%)	R\$73.308.783,49	R\$ 73.092.551,34
Recursos aplicados em Educação e/ou Ações Educativas dos demais Programas	R\$219.827.931,81	R\$226.056.713,98
Recursos aplicados na Gratuidade	R\$88.877.484,93	R\$87.625.452,19

Fonte: Gerência de Planejamento e Orçamento. Administração Regional Sesc em Minas. (2023).

## 4.5 | Gestão da Tecnologia da Informação

As ações de Tecnologia da Informação realizadas pelo regional possuem foco na visão sistêmica da organização e seus negócios, de forma a focar o que é preciso ser feito, mantendo o olhar para o futuro, a fim de sustentar os negócios atuais. As ações do Plano de TI tiveram como objetivos principais a melhoria da infraestrutura das unidades, a melhoria nos sistemas de gestão e a no atendimento ao cliente por meio de novas soluções.

Algumas das ações realizadas em 2023:

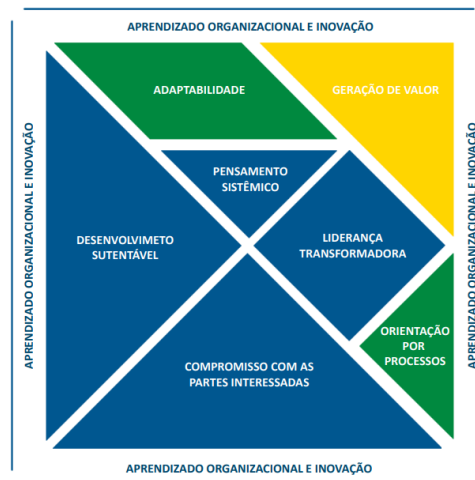
- Implantação dos novos sistemas, módulos e melhorias dos sistemas: ERP/MXM (módulos patrimônio, fiscal, faturamento); Sistema de validação de folha de pagamento, Sistema de hospedagem (módulos Web Check-in, link de pagamento antecipado e emissão de nota fiscal); Portal de Serviços (emissão de boletos on-line); Power Bi (integração com ERP/MXM); Sistema para Pesquisa de Satisfação com Clientes da Hospedagem – NPS.
- Melhorias na arquitetura do ambiente de integração entre os sistemas SPDD e ERP MXM.
- Implantação de dois novos sistemas de segurança da informação.
- Adoção de licenciamento para reforçar a segurança com mais duas novas soluções de mercado: Palo Alto e Cortex.
- Adoção de autenticação de dois fatores para reforçar a segurança das contas;
- Atualização de Data Center para manter a infraestrutura tecnológica moderna com o aprimoramento de recursos do DISARTER RECOVER.
- Migração do Licenciamento Microsoft A1/A3.
- Atualização e melhoria no parque tecnológico com a inclusão de SSD'S e troca de máquinas dos empregados.
- Realização do 1º Infraday – evento para compartilhamento de conhecimentos e práticas internas de resiliência do ambiente de Data Center.
- Aquisição e troca do parque de telefonia móvel.
- 30.073 chamados resolvidos de janeiro a dezembro de 2023.

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

Neste ano, o Sesc em Minas buscou entender a maturidade da gestão na qual está inserido. Para isso, utilizou como referência o “Modelo de Excelência de Gestão – MEG”, metodologia desenvolvida pela Fundação Nacional da Qualidade – FNQ.

O modelo está baseado em um conjunto de Fundamentos da Gestão para Excelência, composto por processos que produzem os resultados almejados. O modelo entende que “a excelência em uma organização está relacionada à sua capacidade de perseguir seus propósitos, em completa harmonia com os complexos ecossistemas com os quais interage e dos quais depende”, e que uma organização é excelente quando atende de forma equilibrada a todos os Fundamentos da Gestão para Excelência. O conceito é demonstrado a seguir, utilizando ciclos contínuos de aprendizagem baseado no PDCL, ou seja, planejar(P), realizar(D) o que foi planejado, verificar(C) se as realizações estão condizentes com o planejado e aprender(L) com o processo.

**Figura 26.** Tangram do Modelo de Excelência de Gestão - MEG



Fonte: Fundação Nacional da Qualidade. Modelo de Excelência da Gestão® (MEG).

O diagnóstico baseado no Modelo de Excelência de Gestão foi executado entre fevereiro e julho de 2023. Foram coletados documentos e realizadas entrevistas junto aos integrantes das áreas relacionadas aos processos dos fundamentos. As etapas para o diagnóstico foram cumpridas conforme imagem a seguir:

**Figura 27.** Etapas de implantação



Fonte: Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

Diante do nível definido e do atendido foram identificadas possibilidades de evolução do Sesc em Minas, que irá trabalhar no próximo ciclo para priorizar as ações na busca da evolução e gestão e da excelência de seus processos. Serão fundamentais para o avanço: organizar a arquitetura de processos, definir os objetivos dos macroprocessos da Instituição e conhecer as partes interessadas.

## **4.7 | Capital de relacionamento**

### **4.7.1 | Canais de comunicação, informação e relacionamento com os clientes**

O ano de 2023 foi de grandes mudanças na Gerência de Marketing e Comunicação, com a reestruturação da área, a partir do mês de maio, para maior sinergia e integração entre as equipes e as estratégias de Marketing e Comunicação.

A nova estrutura contempla a Coordenação de Marketing, responsável por toda a estratégia de publicidade e marketing institucional; a Coordenação de Marketing Digital, focada nos ativos digitais (redes sociais, site, blog, inbound marketing e mídia paga on-line). Houve também a reintegração da Coordenação de Comunicação Corporativa, que inclui as estratégias de Comunicação Interna, Assessoria de Imprensa, Audiovisual e Memória Institucional.

Outra novidade foi a criação da Coordenação de Trade Marketing, responsável por planejar, orientar e executar o plano de marketing nas unidades. Já o setor de Customer Experience (CX) foi incorporado à Gerência de Relacionamento, visando subsidiar as avaliações e as tomadas de decisão.

Os processos e os fluxos foram redesenhados para melhor atender às demandas das áreas, e foram realizados workshops com as áreas técnicas e meio para o planejamento de 2024.

Ao longo de um ano de tantas novidades, a gerência atuou de maneira coordenada com o objetivo de fortalecer a imagem do Sesc em Minas nos meios digitais. De maneira estratégica, muitas ações foram planejadas e executadas para aproximar os públicos interno e externo de tudo aquilo que o Sesc proporciona.

### **4.7.2 | Canais de Comunicação Interna**

Comunicação Interna vem buscando o aprimoramento constante de todos os canais, de maneira a mantê-los sempre atualizados, eficientes e estratégicos para o Sesc em Minas. A Intranet, espaço voltado exclusivamente para o empregado, segue ampliando seu número de acessos e no ano de 2023 (do mês de janeiro ao dia 06 de novembro) registrou mais de 16.395 mil visualizações nas 76 notícias publicadas no mesmo período, via divulgação na newsletter. A área também é responsável pela estratégia e pela produção de conteúdo do “Últimas”, espaço de notícias do site que contou com 237 publicações e 11.534 acessos de janeiro a novembro

## Canais Digitais

**Intranet:** portal digital interno. 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, com informações sobre uma determinada campanha.

**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 em que o conteúdo esteja publicado.

**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 Off-line

**Jornal Mural Sesc:** lâminas com notícias institucionais atualizadas quinzenalmente e distribuídas por murais específicos afixados nas unidades. Em 2023, 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 MG e do Senac Minas, sugerido por eles.

**Cartazes/banners:** material gráfico utilizado em campanhas importantes nas unidades.

### 4.7.3 | Canais de Informação e diálogo com a sociedade

A área de Marketing e Comunicação trabalha constantemente para o aprimoramento dos canais de informação, diálogo e relacionamento com a sociedade. Em um cenário de constantes 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, de páginas em redes sociais (Instagram, Facebook e LinkedIn) e da Assessoria de Imprensa, temos alcançado um número cada vez maior de pessoas, nos meios on-line e off-line. Dessa forma, ampliamos a visibilidade dos programas e dos projetos realizados pelo Sesc em Minas, contribuindo para o acesso e a inclusão do público externo nas nossas iniciativas.

Empregando ações de marketing e comunicação, criamos estratégias mais completas para melhorar a experiência do público, do primeiro ponto de contato até o pós-compra.

**Site, Hotsites e landing Pages:** em 2023, o site do Sesc em Minas, principal canal de relacionamento e informação para os Clientes Sesc e o público em geral, recebeu 1.147.000 visitantes. Os acessos tiveram como principal fonte de origem o tráfego orgânico, com 65%, seguidos de 20% de acessos diretos e o restante dividido entre e-mail, tráfego pago e referências externas.

#### 4.7.4 | Portal da Transparência

Fundamental para o cumprimento das metas de transparência e boa governança da Instituição, o Portal da Transparência cumpriu seu papel na prestação de contas das atividades do Sesc em Minas, com um total de 136 mil acessos.

**Quadros e Tabelas 15.** Áreas de conteúdo do Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc

Área de conteúdo	Periodicidade de atualização
<b>Institucional</b>	
Sobre o Sesc	Sob demanda
Transparência Sesc	Sob demanda
Unidades do Sesc	Sob demanda
Perguntas Frequentes	Sob demanda
Contato	Sob demanda
<b>Conformidade</b>	
Estrutura de Governança	Sob demanda
Código de Conduta	Sob demanda
Instrumentos Normativos	Sob demanda
<b>Controle Interno</b>	
Conselho Fiscal	Sob demanda
Ouvidoria	Sob demanda
Canal de Denúncia	Sob demanda
Autoridade de Monitoramento	Sob demanda
<b>Controle Externo</b>	
Tribunal de Contas da União	Sob demanda
Controladoria-Geral da União	Sob demanda
Auditoria Independente	Sob demanda
Relatórios de Auditoria	Sob demanda
<b>Gestão de Pessoas</b>	
Rol de Responsáveis	Trimestral
Conselho Fiscal	Sob demanda
Dirigentes	Trimestral

Corpo Técnico	Trimestral
Estrutura Remuneratória	Trimestral
Organograma	Sob demanda
Jetom	Sob demanda
<b>Execução Orçamentária</b>	
Orçamento Aprovado	Anual
Previsão e Execução Orçamentária	Trimestral
Consolidado Brasil – Orçamento	Anual
<b>Demonstrações Contábeis</b>	
Balancetes	Trimestral
Demonstrações Contábeis	Anual
Consolidado Brasil – Demonstrações Contábeis	Anual
<b>Licitações</b>	
Licitações Sesc MG	Sob demanda
<b>Contratos</b>	
Principais Contratos Firmados	Trimestral
Principais Contratos que houve Pagamentos	Trimestral
<b>Convênios</b>	
Principais Convênios Firmados	Trimestral
Principais Convênios que houve Pagamentos	Trimestral
<b>Arrecadação e Transferências</b>	
Arrecadação Compulsória	Trimestral
Transferências Regulamentares	Trimestral
<b>Dados de Produção</b>	
Indicadores e Metas	Trimestral
<b>Gratuidade</b>	
Atividades e vagas gratuitas (Quantidade)	Trimestral
Aplicação dos Recursos (PCG)	Trimestral
Consolidado Brasil – Gratuidade	Trimestral
<b>Publicações</b>	
Relatório de Gestão	Anual
Relatório Geral do Sesc	Anual
Programa de Trabalho	Anual
Plano Estratégico do Sesc Regional	Sob demanda
Plano Estratégico do Sesc	Sob demanda

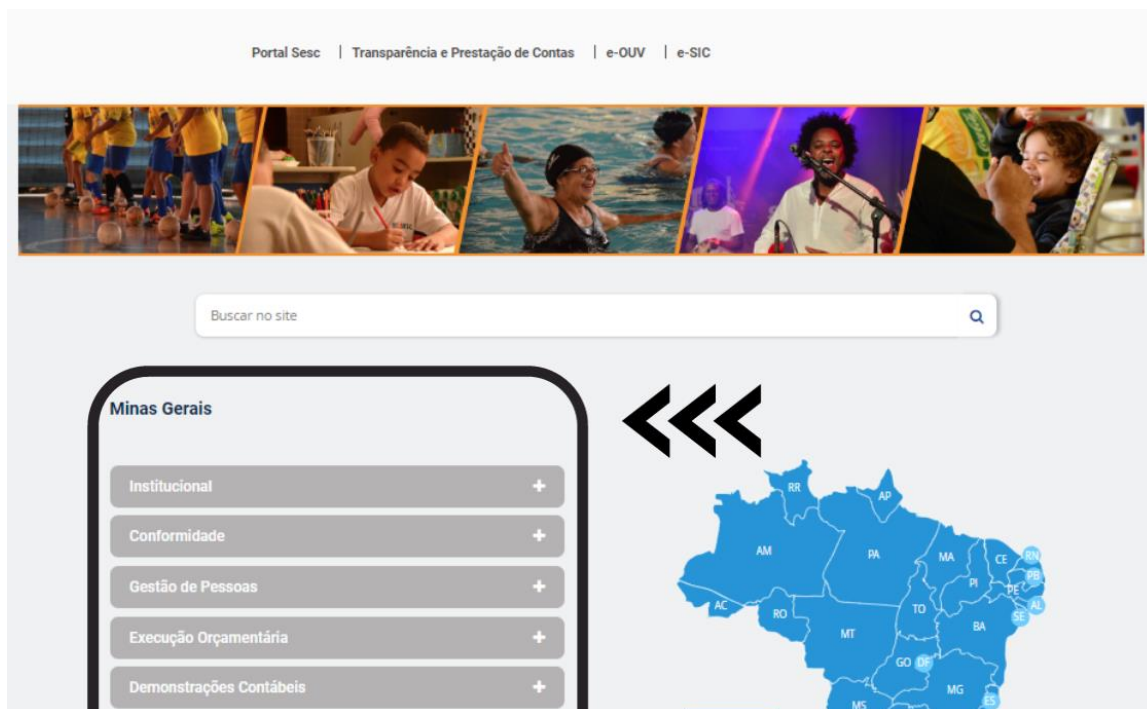
Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).

## 4.7.5. Transparência

### 4.7.5.1 Transparência Ativa – Portal da Transparência

As informações que tratam da governança do Sesc em Minas podem ser acessadas por meio do endereço <http://transparencia.mg.sesc.com.br/transparencia>.

Figura 28. Portal da Transparência

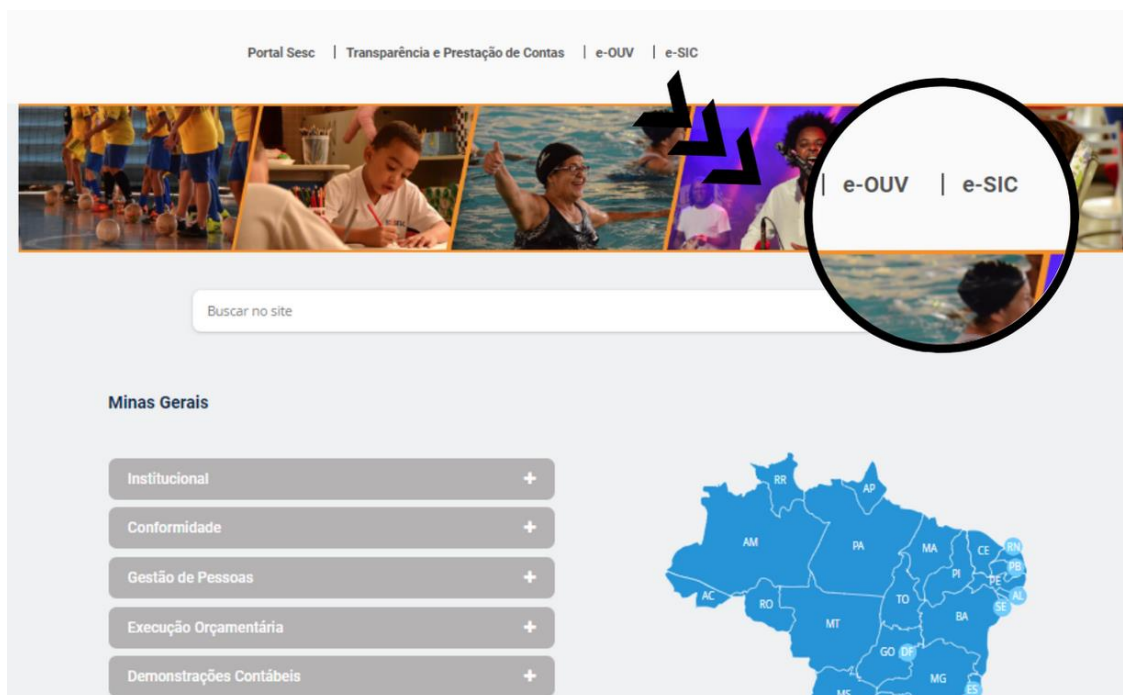


Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).

### 4.7.5.2 Transparência Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

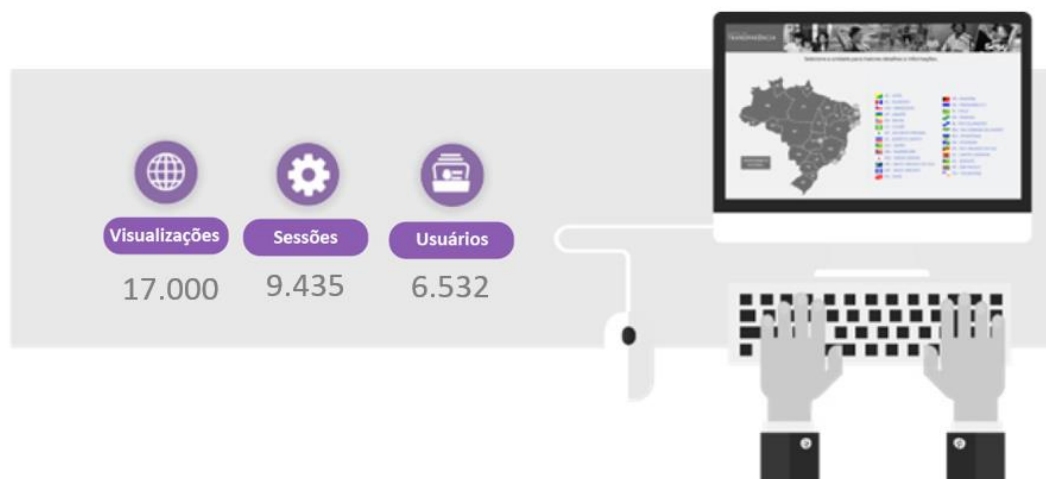
O canal destinado ao atendimento dos requisitos da Lei de Acesso à Informações (LAI) – Lei nº 12.527/2011, em cumprimento ao Decreto nº 9.781/2019, pode ser acessado pelo cidadão através do endereço <http://transparencia.mg.sesc.com.br/e-sic>.

**Figura 29.** Portal da Transparência- Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

**Figura 30.** Portal da Transparência do Sesc: dados de acesso (média mensal)



Fonte: Google Analytics (média mensal/2023).

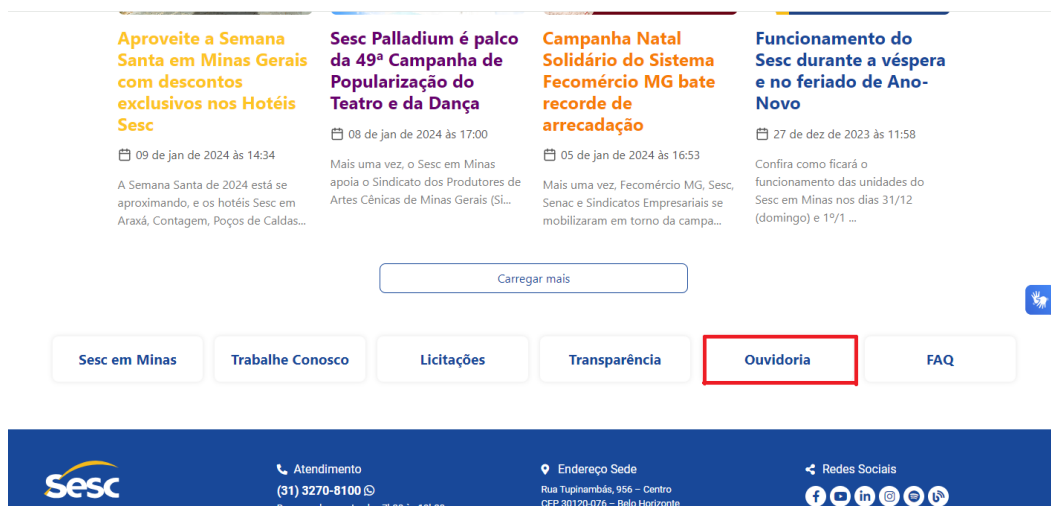
#### 4.7.6. Ouvidoria

O Sesc em Minas conta também com a Ouvidoria para acolher as manifestações dos clientes internos e externos e demais partes interessadas, contribuindo para a transparência da Instituição na aplicação de seus recursos e no cumprimento de sua missão.

Os manifestantes podem acessar a Ouvidoria por meio dos endereços eletrônicos:

- Site institucional <https://sescmg.com.br/>

Figura 31. Ouvidoria



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).

- Site do Portal da Transparência do Sesc em Minas:

<http://transparencia.mg.sesc.com.br/e-ouv>

**Figura 32.** Ouvidoria no Portal da Transparência Sesc em Minas

Portal Sesc | Portal de Transparência | e-SIC | e-OUV

**Sesc** | Minas Gerais

### OUVIDORIA

A Ouvidoria do Sesc em Minas tem o objetivo de garantir maior participação social, aprimorando o diálogo entre a instituição, os comerciários e a sociedade. Por meio das manifestações recebidas por este canal, será possível avaliar a eficiência e a uniformidade das orientações que regem a instituição. Nosso foco é a constante melhoria dos serviços, bem como contribuir para o aprimoramento da gestão no Sesc em Minas.

A ação da Ouvidoria do Sesc em Minas se baseia legitimamente na transparência, favorecendo a comunicação direta com os públicos externo e interno, e se diferencia de outras estruturas institucionais como o Fale Conosco, pois centraliza a interação e participação social sob a ótica da legalidade, legitimidade, da solução de conflitos e da prevalência dos direitos.

Com essa abertura ao diálogo, a Ouvidoria do Sesc em Minas garante ao público interno e externo o acesso direto a um canal de comunicação eficiente, transparente, independente e imparcial.

**Tipos de Manifestação**

- **Denúncias** - manifestações contendo informação a respeito de atos e condutas de colaboradores ou terceiros (fornecedores, terceirizados, clientes, etc.) que configurem descumprimento do Código de Ética, normas internas e/ou legislações que possam ou estejam causando danos à instituição;
- **Elogios** - manifestações que demonstrem satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela instituição e/ou seus colaboradores;
- **Reclamações** - manifestações contendo desgosto ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão da instituição e/ou de seus colaboradores;
- **Sugestões** - manifestações que contenham propostas de ações ou projetos considerados úteis à melhoria dos serviços ou processos executados pela instituição.

**Privacidade de Dados**

O Sesc em Minas utilizará os dados fornecidos com a finalidade exclusiva de atender a demanda registrada no Canal de Ouvidoria.

  
**DENÚNCIA**  
 Clique aqui e faça uma denúncia.

  
**RECLAMAÇÃO**  
 Clique aqui e envie uma reclamação.

  
**SUGESTÃO**  
 Clique aqui e faça uma sugestão.

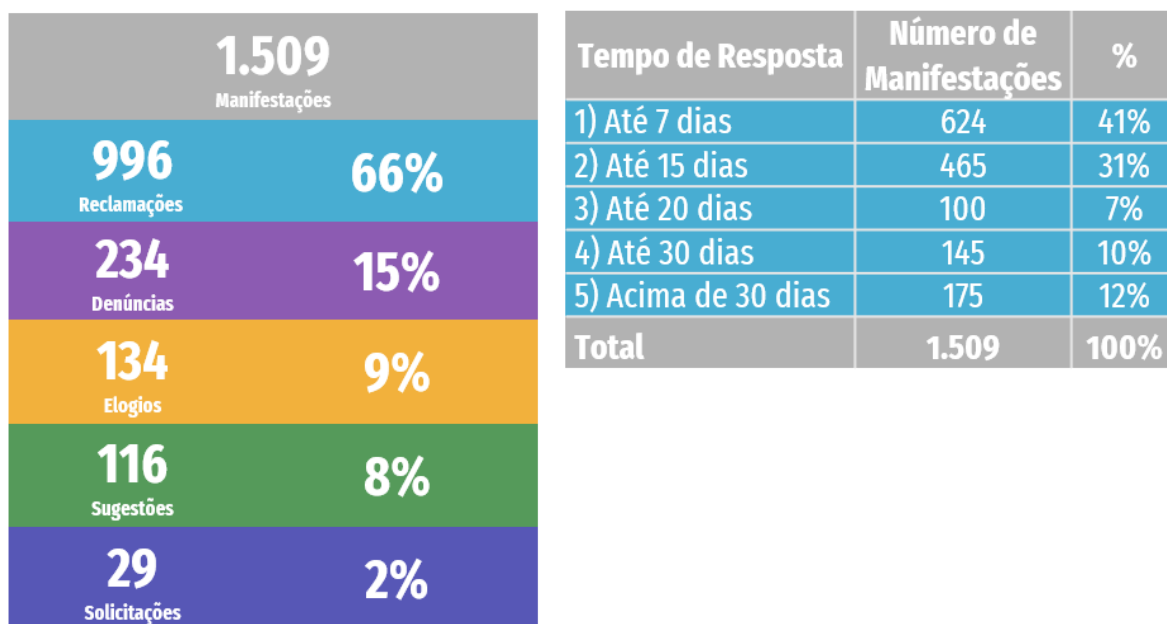
  
**ELOGIO**  
 Clique aqui e faça um elogio.

  
**CONSULTAR**  
 Consulte o andamento das manifestações.

Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).

#### 4.7.7. Manifestações recebidas pelo sistema e-OUV:

Quadros e Tabelas 16. Total de Manifestações e tempo de resposta da Ouvidoria

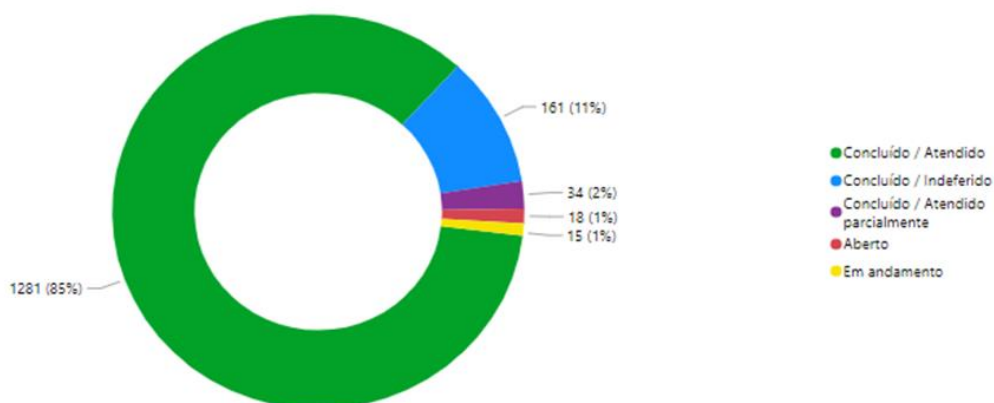


Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).

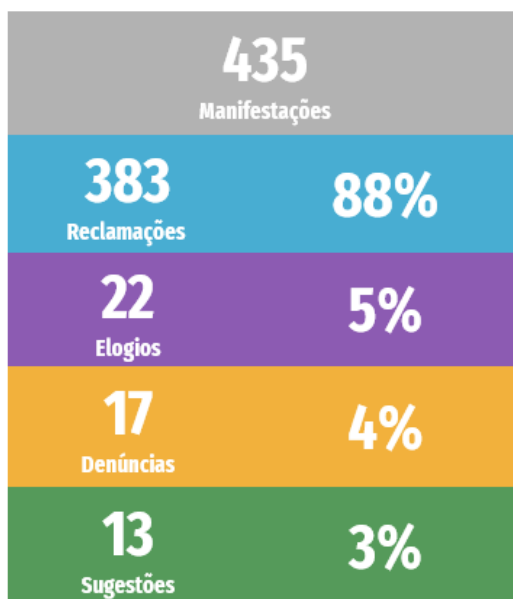
#### Status das manifestações:

No que tange ao gráfico abaixo, destacamos que 98% das demandas recebidas pela Ouvidoria do Sesc em Minas no ano de 2023 foram concluídas e 2% encontram-se em andamento.

Gráfico 10. Status das manifestações I



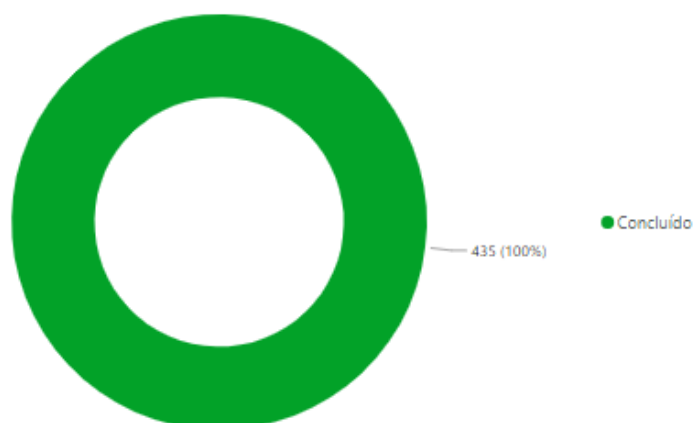
Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).



**4.7.8. Manifestações recebidas pelo e-mail da Ouvidoria:**

**Total de manifestações:**

**Gráfico 11. Status das manifestações II**



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Controle de Risco e Integridade (2023).

#### 4.7.9 | Comissão de Ética

Com processos fortalecidos e equipes qualificadas, o Sesc em Minas reforçou também os caminhos para boas práticas de governança. Um passo foi a criação do **Comitê de Ética**, além da revisão e da **atualização** do **Código de Ética e Conduta** vigente. O fluxo de apuração do Canal de Ouvidoria foi aprimorado e o Manual de Apuração de Conduta pelo Conselho Regional, aprovado.

Essa busca constante pela eficiência administrativa ainda teve outros destaques:

- Mapeamento de Riscos Corporativos.
- Consultoria e pareceres na privacidade de dados pessoais (LGPD).
- Contratação de Seguro de Responsabilidade Civil de Dirigentes, Gerentes e demais cargos estratégicos;
- Migração do Portal da Transparência do Sesc em Minas para o Modelo 02 - Padrão Departamento Nacional
- Projeto de implantação de software de auditoria interna e de *compliance*.
- Projeto de Avaliação de Desempenho da Hotelaria

#### 4.7.10 | Sistema Eletrônico do 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>.

Até o dia 31/12/2023, o canal recebeu 46 solicitações de acesso à informação, que foram devidamente tratadas e encerradas.

#### 4.7.11 | Redes sociais e monitoramento da marca

Figura 33. Redes sociais e monitoramento da marca

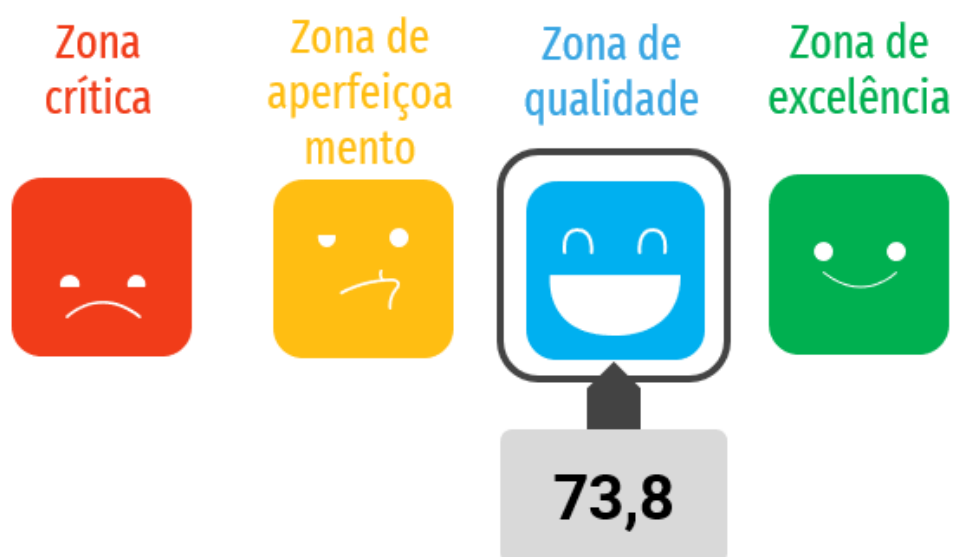


Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Marketing e Comunicação (2023)

#### 4.7.12 | Pesquisa de qualidade

Em 2023, foram enviados 77.347 convites para a pesquisa, com um total de 25.686 respostas recebidas. O índice de NPS total para o ano foi de 73,8. De acordo com o resultado, o Sesc em Minas está na Zona de Qualidade, com essa pontuação, o maior número dos avaliadores é de promotores, mas ainda é preciso realizar alguns ajustes para conquistar de vez os clientes, atendendo as suas expectativas em relação à empresa.

Figura 34. Resultado Pesquisa de Satisfação - NPS



Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Relacionamento (2023).

## 4.8 | Capital de sustentabilidade

O Sesc em Minas entende que a integração da sustentabilidade às estratégias de negócio é fundamental. Com a ideia de promover a redução de riscos e custos, enquanto simultaneamente minimizam-se os impactos ambientais e sociais, viabiliza-se a utilização consciente de recursos ampliando as oportunidades. As iniciativas adotadas por uma empresa que busca a responsabilidade socioambiental devem gerar resultados positivos, tangíveis e substanciais tanto para o meio ambiente quanto para a sociedade como um todo, para além das obrigações legais.

### 4.8.1 | Programa Ecos

Em 2019, o Ecos – Programa de Sustentabilidade foi implantado no Edifício-Sede do Sesc em Minas, passando por uma expansão, em 2021, para as 13 unidades da capital e da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Em 2022, uma nova expansão concluiu a implantação em todo o regional de Minas Gerais.

Ao longo de 2023, diversas ações foram realizadas para fortalecer a compreensão do desenvolvimento sustentável, apresentar boas práticas de reutilização e reciclagem, incentivo ao uso de energia limpa, dentre outros. Utilizando campanhas virtuais nos canais de comunicação do Sesc, alinhadas às perspectivas de minimizar os impactos socioambientais, otimizar o uso de recursos da Instituição e sensibilizar os empregados sobre a temática ambiental, o programa objetiva ampliar o engajamento dos empregados. Abaixo, ressaltam-se os temas e as ações trabalhados:

- Dia Mundial da Água
- Semana do Meio Ambiente
- Dia da Árvore
- Campanha sobre o consumo consciente
- Dicas verdes
- Divulgação do Sustentômetro
- Treinamentos de coleta seletiva
- Capacitação sobre educação ambiental para recreadores
- Divulgação dos resultados da parceria entre o Sesc e a CEMIG SIM
- 1º Encontro de Sustentabilidade – Ecos



#### 4.8.2 | Ações de promoção à Sustentabilidade

**Programa de Neutralização de Carbono** - o Sesc em Minas é uma instituição compromissada com o desenvolvimento sustentável do planeta e entende como valores essenciais as suas contribuições para as metas globais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS das Organização das Nações Unidas (ONU), destacando a redução dos Gases do Efeito Estufa – GEE (ODS 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima).

Realizado anualmente pelo Sesc em Minas desde 2016, o Inventário de GEE é uma ferramenta utilizada para medir as emissões dos gases, a partir de nossas atividades, responsáveis pelo aquecimento global.

Em 2023, foi elaborado o Inventário de GEE referente as atividades do Sesc em Minas do ano-base de 2022. Foi demonstrado o compromisso do Sesc em Minas em melhorar seu desempenho ambiental com a inclusão de atividades que não eram inventariadas, tais como: emissão de efluentes e geração de resíduos.

O Sesc em Minas tem se destacado nos últimos anos compensando suas emissões com compra de créditos de carbono de projetos idôneos auditados por organismos de verificação da ONU. A compra desses créditos é importante para compensar as emissões do Sesc em Minas e investir na prestação de serviços ambientais de excelência.

**Projeto de Desenvolvimento de Associações de Catadores de Materiais Recicláveis** - Buscando a consolidação da cultura e práticas sustentáveis, em 2022 foi executada a primeira etapa do projeto de desenvolvimento das associações e cooperativas de reciclagem parceiras do Sesc em Minas, na qual foi possível a realização de um diagnóstico desses empreendimentos. Em 2023, foi iniciada a segunda etapa do projeto, com foco em atualização do diagnóstico, regularização ambiental e capacitação no gerenciamento de resíduos e uso do sistema MTR – Manifesto de Transporte de Resíduos

O desenvolvimento e a capacitação das associações e cooperativas de reciclagem tornam-se essenciais para: promover melhorias na prestação dos seus serviços para as unidades do Sesc em Minas; entender o impacto positivo social promovido pelo Sesc nas entidades; engajar a Instituição em questões voltadas para os pilares social, ambiental e econômico.

**Gerenciamento de Resíduos** - seguindo as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos, estabelecida pela Lei nº 12.305/2010, o Sesc em Minas assegura a adequada gestão e disposição dos resíduos sólidos conforme sua tipologia. A gestão desses resíduos é realizada de maneira centralizada pela Coordenação de Meio Ambiente, em conformidade com os princípios ambientais estabelecidos.

Para efetuar o gerenciamento dos resíduos, é utilizado um software dedicado. Além disso, profissionais nas unidades desempenham um papel fundamental, constantemente registrando informações relacionadas ao tema.

**Gestão de Resíduos orgânicos dos restaurantes do Sesc** - a compostagem é o processo de decomposição controlada de resíduos orgânicos, transformando-os em composto rico em nutrientes para o solo.

A unidade Sesc Mesa Brasil Central possui parceria firmada com uma empresa especializada que realiza a coleta e a compostagem dos seus resíduos orgânicos.

Essa prática é de extrema importância, pois reduz o volume de resíduos enviados para aterros sanitários, contribuindo para a diminuição da poluição ambiental e a emissão de gases de efeito estufa. Além disso, o composto resultante pode ser usado como fertilizante natural, melhorando a qualidade do solo e promovendo a sustentabilidade na agricultura.

**Lixo eletrônico** - Os materiais recicláveis e os resíduos eletrônicos gerados no Sesc em Minas são encaminhados para 16 associações de reciclagem parceiras, localizadas em diferentes municípios onde o Sesc possui unidades. Já os resíduos considerados perigosos, tais como lâmpadas, pilhas, baterias, resíduos de saúde e outros, são encaminhados para empresas especializadas contratadas, a fim de receberem tratamento e destinação final adequados.



**Logística Reversa de Resíduos** - a logística reversa é um processo que gerencia o fluxo de produtos e materiais após seu uso ou consumo, com o objetivo de recuperar, reciclar, reutilizar ou descartar esses itens de forma ambientalmente responsável. Essa abordagem visa evitar a exploração de recursos naturais finitos. Atualmente, algumas empresas são contratadas pelo Sesc em Minas para realizar a logística reversa de crachás e carteirinhas em desuso, transformando-os em agendas, blocos de anotações, pranchetas e troféus. Os banners sem utilidade são reciclados para criar lixeiras de carro, eco-bags e *necessaires*, enquanto uniformes e enxovais são convertidos em cobertores sociais. Todos esses materiais são usados em campanhas para promover a sustentabilidade no Sesc em Minas.

**Projeto de Substituição de lâmpadas fluorescentes e incandescentes por LED** - em 2020, o Sesc em Minas iniciou o processo de substituição das lâmpadas convencionais por modelos de LED em diversas unidades. No ano de 2023, o retrofit luminotécnico foi concluído com a troca da iluminação pública nas unidades de Araxá, Ouro Preto e Paracatu.

As lâmpadas de LED oferecem diversos benefícios, sendo para eficiência energética um dos mais destacados. Elas produzem mais luz (lúmens) por watt consumido, resultando em uma economia de energia entre 50 e 80% em comparação com as tecnologias tradicionais. Isso se traduz em redução de custos e de emissões de carbono.

**Aquisição de produtos sustentáveis** - para fomentar as ações internas de educação e conscientização ambiental, o Sesc em Minas realiza a aquisição de produtos sustentáveis. Em 2023, foram adquiridos:

canetas de bambu personalizadas com o logotipo do Programa Ecos; porta-copos de cortiça – um material renovável, personalizados com o logotipo do Programa Ecos; kits com panos revestidos em cera de abelha, como **alternativa aos plásticos** de uso único; kits hortifrúti com saquinhos para frutas, verduras e legumes, utilizados em alternativa aos plásticos de uso único; crachás em papel-semente, para evento sobre sustentabilidade.

**Workshop Matriz de Sustentabilidade** - no ano de 2022, o Sesc em Minas participou do Workshop de Matriz de Sustentabilidade promovido pelo Departamento Nacional. O evento divulga a ferramenta que visa à melhoria contínua em projetos finalísticos, no que se refere às dimensões social, ambiental e econômica. E, a depender do grau de contribuição, o projeto adquire um Selo Ecos de “Projeto Sustentável”. Na ocasião, o projeto do Sesc em Minas escolhido para aplicação foi o Espaço de Lazer, que em 2023 obteve o selo e foi reconhecido como um projeto sustentável.

**Cemig Sim – Energia Limpa** - o Sesc em Minas recebeu o Selo de Energia Limpa CEMIG SIM, que reconhece o uso de energia renovável pela organização, gerada a partir de usinas fotovoltaicas. Esse reconhecimento veio graças à utilização de energia solar em todas as nossas unidades de baixa tensão no estado, contribuindo para a redução das emissões de CO<sub>2</sub> para a atmosfera.



**Oficina para alinhamento de projetos aos objetivos de desenvolvimento sustentável** - em julho de 2023, o Sesc em Minas participou da Oficina para Alinhamento de Projetos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovida pelo Departamento Nacional, com o propósito de compartilhar, divulgar e apoiar a metodologia para alinhamento dos Departamentos Regionais do Sesc aos ODS.

Participaram da oficina representantes das áreas finalísticas de Saúde, Lazer, Hospitalidade, Educação e Cultura, indicando projetos e selecionando alguns dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para priorização. Posteriormente, foram atribuídas metas para aderência em curto e médio prazos e que serão acompanhadas.

No ano de 2023, o Sesc em Minas recebeu também o Certificado de Energia Renovável, atestando que parte significativa da energia elétrica utilizada pela Instituição é proveniente de fontes renováveis. Entre setembro de 2022 e setembro de 2023, o Sesc em Minas utilizou 965.335,00 kWh de energia elétrica gerada por painéis solares, sendo este valor correspondente a cerca de 12% do total de energia consumida pela Instituição no mesmo período, representando também uma redução estimada de aproximadamente 89.288 kg de emissão de CO<sub>2</sub> em comparação com a geração de eletricidade a partir de matrizes convencionais.

**Projetos de Engenharia alinhados à sustentabilidade** - os projetos desenvolvidos para as unidades do Sesc em Minas têm suas decisões sempre baseadas no tripé da sustentabilidade, levando em conta os fatores sociais, ambientais e econômicos. Algumas das medidas adotadas são a busca pela ventilação cruzada, iluminação natural e controle solar, prezando o conforto térmico e lumínico dos usuários. As decisões impactam, inclusive, a possibilidade de redução da utilização de ar-condicionado nos ambientes, auxiliando na busca por maior eficiência energética.

**1º Encontro de Sustentabilidade ECOS** - o Encontro, que contou com a participação de todos os gerentes de unidade e representantes do grupo gestor do Ecos no Sesc em Minas, foi realizado no Sesc Palladium e marcou uma oportunidade para as Unidades compartilharem suas iniciativas de sustentabilidade vinculadas ao Programa Ecos, iniciativa do Departamento Nacional do Sesc que tem se

expandido em todos os regionais. Aconteceram palestras técnicas com especialistas e *cases* de sustentabilidade na prática, através de apresentação de projetos do Sesc.



**Áreas de preservação** - o Sesc em Minas mantém, em unidades como Venda Nova, Ouro Preto e Ituiutaba, áreas de preservação permanente (APP), isto é, uma área com a função de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica e a biodiversidade. Para diversificar as opções de lazer para o público, o Sesc em Minas inaugurou três trilhas de ciclismo em partes dessas áreas de preservação, mediante a obtenção das autorizações ambientais junto aos órgãos competentes, possuindo um plano de gestão que contempla ações de Educação Ambiental, manutenção e segurança para as trilhas.

A Unidade do Sesc Venda Nova possui uma Área de Preservação Permanente de 6,57 hectares, com vegetação característica do Cerrado e da Mata Atlântica. A trilha de ciclismo na unidade tem aproximadamente 4,0 km de extensão. A unidade do Sesc Ouro Preto possui uma área de preservação hídrica e topo de morro (38,9 ha) e uma área de reserva legal (52,58 ha) totalizando 91,48 hectares de áreas de preservação. A unidade possui uma trilha de ciclismo com aproximadamente 5,0 km de extensão em parte da APP.

O Sesc Ituiutaba conta com uma área de aproximadamente 1,53 hectares definidos como área de preservação permanente, e conta com uma trilha de ciclismo de aproximadamente 5 km de extensão.

# 5

## Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

### 5.1 | Resultado orçamentário

Quadros e Tabelas 17. Resultado orçamentário 2023

Rubrica de receita	Receita prevista (R\$)	Receita Arrecadada (R\$)	% de arrecadação
Contribuições	464.998.055,00	464.919.611,88	99,98%
Receita patrimonial	129.001.127,00	138.089.459,31	107,05%
Receita de serviços	75.326.903,00	80.104.150,36	106,34%
Outras receitas correntes	6.498.839,00	7.076.254,98	108,88%
Receitas de capital	46.600,00	228.790,00	490,97%
Recursos arrecadados de exercícios anteriores	0,00	0,00	0,00%
<b>Total da receita</b>	<b>675.871.524,00</b>	<b>690.418.266,53</b>	<b>102,15%</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

A Receita Total está em linha com o orçado, com aumento de 2,15% em relação ao previsto. Cabe destacar o aumento da Receita Patrimonial, ocasionado pela melhora da rentabilidade da carteira de investimentos financeiros do Sesc em Minas, fruto de negociações bancárias de produtos aderentes ao perfil Sesc bem sucedidas, bem como à queda menos acentuada da Selic em relação à previsto em orçamento. Além disso, cabe destacar o aumento da receita com Serviços de Saúde em relação ao previsto, em função do crescimento da demanda por vacinas, bem como o aumento da Receita com os Serviços de Lazer, em função do crescimento da demanda pelos serviços relacionados ao Sesc Fitness no pós-pandemia.

**Quadros e Tabelas 18.** Balanço orçamentário 2023 (valores em R\$)

Rubrica de despesa	Despesa orçada	Despesa executada	% de execução
Pessoal e encargos sociais	186.227.977,00	160.461.587,33	86,16%
Outras despesas correntes	309.682.102,00	290.541.655,92	93,82%
Investimentos	179.961.445,00	24.296.763,49	13,50%
Inversões financeiras	0,00	6.637.840,38	0,00%
Amortização de dívida interna	0,00	0,00	0,00%
<b>Total de despesa</b>	<b>675.871.524,00</b>	<b>481.937.847,12</b>	<b>71,31%</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

Houve economia de 28,69% nas Despesas Totais em relação ao orçado, destacando-se a execução orçamentária dos Investimentos, mais bem detalhado no **item 5. 4. 2**, e a rubrica Pessoal e Encargos Sociais, devido ao quantitativo de empregados ter se realizado menor do que o previsto em orçamento, em função da adoção de novas estratégias de contratação em algumas unidades do Sesc em Minas.

Já em relação rubrica Inversões Financeiras, a variação se deu em função de decisão estratégica de aquisição de imóvel na cidade de Lavras, MG, que não havia sido prevista quando da construção do Orçamento Retificativo 2023.

**Em 2023 tivemos um Superávit orçamentário no valor de R\$ 208.480.419,41 (Duzentos e oito milhões, quatrocentos e oitenta mil, quatrocentos e dezenove reais e quarenta e um centavos)**

## 5.2 | Evolução patrimonial

**Quadros e Tabelas 19.** Evolução patrimonial comparada 2022 e 2023 (valores em R\$)

Dados patrimoniais	BP 2023	BP 2022	Evolução %
Ativo total	2.405.542.732,83	1.992.609.083,04	20,72%
Passivo total	2.405.542.732,83	1.992.609.083,04	20,72%
Patrimônio líquido	2.354.616.248,13	1.944.851.301,02	21,07%

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

## 5.3 | Transferências regulamentares

**Quadros e Tabelas 20.** Transferências ao Sistema Confederativo do Comércio

Transferência	Instrumento	Objeto	Conveniente	CNPJ/CPF	Valor da contratação	Data da assinatura	Sit.	Nat.	Valor total
1	Decreto nº 61.836, de 05.12.1967, Art. 33, §1º	Transferência regimental	FECOMERCIO MG - FEDERACAO DO COMERCIO DE BENS, SERVICOS E TURISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS	17.271.982/0001-59		Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	R\$ 13.560.854,06
<b>Total</b>									

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

## 5.4 | Gestão do patrimônio imobiliário

### 5.4.1 | Saldo dos imóveis nos últimos três anos

Quadros e Tabelas 21. Saldo de imóveis

Imóvel	Uso	Valor* R\$ (2021)	Valor* R\$ (2022)	Valor* R\$ (2023)
Terrenos		559.363.061,68	449.463.061,38	450.786.621,68
Edificações		541.850.672,55	484.523.572,45	478.897.172,61
Benfeitorias		2.285.201,75	2.588.101,83	1.774.923,19
Construção em Curso		5.003.375,93	24.004.118,18	32.743.477,22
Benfeitoria em Curso / Construção		0,00	0,00	1.235.710,40
<b>Total</b>		<b>1.108.502.311,91</b>	<b>960.578.853,84</b>	<b>965.437.905,10</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

A variação do Saldo de Imóveis segue em linha com os anos anteriores, apresentando aumento de 0,51% em relação ao ano de 2022. A principal variação se deu na conta de Construção em Curso, em função de investimentos em obras/reformas em imóveis nas Unidades Hotel Sesc Venda Nova, Edifício Sede, São Sebastião do Paraíso e Ituiutaba do Sesc Minas.

### 5.4.2 | Investimentos em capital no exercício

Quadros e Tabelas 22. Investimentos em capital no exercício (valores em R\$)

Tipo de contratação	Valor em R\$
Aquisição de imóveis	6.637.840,38
Equipamentos e material permanente	13.800.232,02
Obras e instalações	10.496.531,47
<b>Total</b>	<b>30.934.603,87</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

Em relação aos Investimentos em Capital realizados no ano de 2023, destacam-se a aquisição de imóvel na cidade de Lavras, MG, adequações realizadas nas Unidades de Venda Nova, Ituiutaba, São Sebastião do Paraíso e Sede do Sesc MG e ainda aquisições de computadores para algumas unidades do Sesc MG, mobiliários para adequações no parque aquático da Unidade de Contagem e dois Micro-ônibus para a Unidade Sede.

## 5.5 | Desincorporação de ativos

Em 2023 foram realizados R\$ 877.851,24 mil em alienação, doação e baixas de bens patrimoniais, decorrentes de processos de Leilão de Bens Móveis e Itens de Estoque e Baixa por doação conforme Resoluções de Baixa.

**Quadros e Tabelas 23.** Desincorporação de ativos

Tipo de desincorporação	Valor
Baixa por doação ou perda	649.061,24
Alienação de bens móveis e imóveis	228.790,00

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

## 5.6 | Administração predial

**Quadros e Tabelas 24.** Administração predial (valores em R\$)

Principais custos	Valor em R\$
Energia elétrica	7.169.464,62
Água e esgoto	2.936.045,68
Gás	0,00
Segurança e vigilância	14.196.195,75
Limpeza e conservação	16.773.410,90
Manutenção de bens móveis e imóveis	18.942.927,26
<b>Total</b>	<b>60.018.044,21</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

## 5.7 | Conformidade legal

A Gestão Patrimonial do Sesc tem como base o seu Código de Contabilidade e Orçamento (Codeco), as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público e a Lei nº 4.320/64.

## 5.8 | Gestão de pessoas

**Quadros e Tabelas 25.** Gastos com pessoal por categoria de despesa

Descrição das despesas	Valores em Reais (R\$)	
	2022	Valor em R\$
Contribuições a entidades fechadas da previdência	2.920.688,28	3.175.738,90
Vencimentos e vantagens fixas	120.561.347,69	138.181.540,18
Obrigações patronais	24.484.203,28	11.563.570,86
Outras despesas variáveis	1.929.929,09	2.308.578,57
Sentenças judiciais - pessoal e encargos	9.565.753,34	2.647.730,95
Indenizações e restituições trabalhistas	3.417.502,38	2.584.427,87
<b>Total</b>	<b>162.879.424,06</b>	<b>160.461.587,33</b>

Fonte: Sesc. Departamento Regional Sesc em Minas. Gerência de Recursos Humanos (2023).

A execução de 13,84% abaixo do orçamento têm como principal ofensor a conta de salários e seus reflexos, em razão de realização do quantitativo de empregados menor que o previsto por motivos estratégicos das unidades orçamentárias.

## 5.9 | Gestão de aquisições e contratos

**Quadros e Tabelas 26.** Total de contratações em 2023

Tipo de contratação	Quantidade	Valor em R\$
Contratação direta	5.448	R\$ 63.539.566,92
Pregão eletrônico	128	R\$ 85.151.026,47
Pregão presencial	-	-
Concorrência	16	R\$ 33.495.959,41
Convite	-	-

Fonte: Controle Licitação / MXM.

## 5.10 | Contratos vigentes

**Quadros e Tabelas 27.** Contratos vigentes e atas de registro

Total de contratos vigentes	598
Total de atas de registro de preço vigentes	154

Fonte: Planilha de Acompanhamento de Contratos – 12/01/2024

## 5.11 | Principais aplicações contratuais executadas no exercício

**Quadros e Tabelas 28.** Detalhamento das aplicações contratuais correntes

Detalhamento das aplicações contratuais correntes	Valor em R\$
Energia, água, esgoto e gás	8.922.844,65
Locação de mão de obra	1.820.218,73
Vigilância e Brigada	12.749.409,16
Limpeza	14.977.028,82
Manutenção de bens móveis e imóveis	16.868.249,96
Locação de bens móveis e imóveis	4.471.717,29
Passagens	5.589.081,88
Tecnologia da Informação – institucional	24.361.710,47
Outros (material de consumo e demais serviços)	30.957.539,33
<b>Total</b>	<b>120.717.800,29</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

**Quadros e Tabelas 30.** Detalhamento das aplicações contratuais em investimentos (valores em R\$)

Detalhamento das aplicações contratuais em investimentos	Valor em R\$
Equipamentos e materiais permanentes	13.800.232,02
Aquisição de imóveis	6.637.840,38
Obras e instalações	10.496.531,47
<b>Total</b>	<b>30.934.603,87</b>

Fonte: Sesc Minas Gerais. Diretoria Administrativo Financeira. Gerência Financeira Contábil (2023).

## 5.12 | Equilíbrio financeiro

**Quadros e Tabelas 31.** Indicador de resultado financeiro

Indicador	Receita total (A)	Despesa total (B)	Índice [(B)/(A)]
Equilíbrio financeiro	690.418.266,53	481.937.847,12	0,698

Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Planejamento e Orçamento (2023)

## 5.13 | Demonstrações contábeis e as notas explicativas em sua íntegra 2023 (link no Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc)

**Quadros e Tabelas 32.** Demonstrações contábeis: acesso on-line

Demonstração contábil/ Notas explicativas	Endereço para acesso
Demonstrações Contábeis ( Demonstrações de Fluxo de Caixa, Notas Explicativas, Balanço Patrimonial, Balanço Orçamentário, 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>

Fonte: Sesc. Departamento Regional em Minas Gerais. Gerência de Risco e Integridade (2023)

## 5.14 | Declaração do contador ou opinião da auditoria independente

### DECLARAÇÃO DO CONTADOR

De acordo com análise realizada nos registros e documentos financeiros da Instituição, declaro que os demonstrativos contábeis constantes no Sistema de Gestão Financeira – balanços orçamentário, financeiro e patrimonial e as demonstrações das variações patrimoniais, mutações do patrimônio líquido e do fluxo de caixa, regidos pelo Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc (Codeco), aprovado pela Resolução Sesc nº 1540/2022, alinhado às Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público, quando aplicáveis ao Sesc, relativos ao exercício de 2023, refletem adequada e integralmente a situação orçamentária, financeira e patrimonial do Sesc – Departamento Regional Minas Gerais.

Estou ciente das responsabilidades civis e profissionais desta declaração.

Belo Horizonte, 24 de janeiro de 2024.



---

**Contadora: Joelma Lima Fontoura**  
**CRC MG: 80777/O-4**

## Apêndice

### Relação dos responsáveis

**Quadros e Tabelas 33.** Responsáveis: acesso on-line (atualizar com os endereços relativos aos links dos documentos nas páginas do Regional no Portal da Transparência e Prestação de Contas do Sesc)

Composição	Endereço para acesso
Rol de Responsáveis	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/181">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/181</a>
Dirigentes	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/176">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/176</a>
Conselho Fiscal	<a href="http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/189">http://transparencia.mg.sesc.com.br/v1/transparencia/dados/exibir/189</a>

Abaixo as assinaturas dos administradores da regional de Minas Gerais responsáveis pelo envio do Relatório de Gestão 2023:



---

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



---

Alberto Moreira Vieira  
**Diretor Regional do Sesc em Minas**



**EXCERTO DA ATA – SESSÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO REGIONAL DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS – SESC EM MINAS, REUNIÃO REALIZADA NO DIA 30 DE JANEIRO DE 2024.**

1 Aos trinta dias do mês de janeiro, de dois mil e vinte e quatro, às 8h58 (oito horas  
2 e cinquenta e oito minutos), no Edifício Sede do Sesc em Minas – 15º andar,  
3 localizado na Rua Tupinambás, 956, Centro, Belo Horizonte/MG, teve início a  
4 Reunião do Conselho Regional do Sesc em Minas, em sessão ordinária,  
5 devidamente convocada pelo Presidente, Sr. Nadim Elias Donato Filho, conforme  
6 normativos vigentes próprios, para exame, discussão e deliberação da ordem do  
7 dia. **1 – ABERTURA DA SESSÃO:** Aberta a sessão pelo Presidente, assinaram a  
8 lista de presença: O Presidente, Sr. Nadim Elias Donato Filho, e os Conselheiros  
9 do Sesc em Minas: André Coelho Borges de Medeiros, Bento José Oliveira e José  
10 Porfiro do Carmo, Representantes Efetivos do Grupo do Comércio Varejista;  
11 Afonso Mauro Pinho Ribeiro e Edson Adriano Santos, Representantes Efetivos do  
12 Grupo do Comércio Atacadista; Gilmar Paiva Costa, Representante Suplente do  
13 Grupo do Comércio Atacadista; Robertus Ferdinandus Maria Van Doornik e  
14 Valéria Clara de Oliveira Carmo, Representantes Efetivos do Grupo Turismo e  
15 Hospitalidade; José Maria Facundes e lesser Anis Lauar, Representante Efetivo  
16 dos Agentes Autônomos; César Roberto Albuquerque e Marco Polo Viriato Rolim,  
17 Representantes Efetivos do Grupo do Comércio Armazenador; Amaro Gadbem,  
18 Federação Nacional de Hotéis, Restaurante, Bares e Similares; Cibele Cristina  
19 Lemos de Oliveira, Ronaldo Ferreira Gualberto da Costa e Salvador Vicente  
20 Andrade, Representantes Efetivos das Centrais Sindicais; Carlos Alberto Menezes  
21 de Calazans, Representante Efetivo do Ministério do Trabalho e Emprego; Thiago  
22 Albertoni Prata, Representante do Instituto Nacional de Seguridade Social e  
23 Alberto Moreira Vieira, Diretor Regional do Sesc em Minas. Registraram-se na  
24 presente ata, como convidados, as seguintes presenças: **Funcionários do Sesc**  
25 **em Minas:** Danielle de Almeida Rocha Stancioli – Assessora da Presidência do  
26 Conselho Regional, Ricardo Vieira Santiago – Diretor Administrativo Financeiro,  
27 Guilherme Porto Reis – Diretor de Operações, Jacqueline Corrêa Lustosa –  
28 Diretora de Saúde, Lazer, Turismo e Hospitalidade, Maria Emília Pereira Caldeira  
29 da Silva – Diretora interina de Educação, Cultura e Ação Social, Isaac Alexandre  
30 da Silva Cardoso – Gerente Financeiro Contábil, Paulo Roberto Elias Mansur –  
31 Gerente Corporativo Jurídico, Maise Marton de Castilho – Gerente Corporativo de  
32 Recursos Humanos, Gustavo Teixeira Oliveira – Gerente Corporativo de  
33 Tecnologia e Segurança da Informação, Denilson Rodrigues de Almeida Rocha –

34 Gerente de Planejamento e Orçamento, Bruno Veiga Lima – Gerente de Marketing  
35 e Comunicação, Ricardo de Oliveira – Gerente Corporativo de Engenharia,  
36 Geralda Campos Vivas – Chefe de Gabinete, Geovanni Silveira Diniz,  
37 Coordenador de Planejamento e Inteligência de Mercado, Janaína Gomes da Silva  
38 – Advogada, Tiago Henrique Simoes Copati – Advogado, Michelle Moura Teixeira  
39 – Fiscal de Projetos e Obras – Arquiteta, Alisson Duarte Jacome – Analista de  
40 Produção de Eventos, Marina Silva Guimarães Cota – Secretária Executiva, Melina  
41 Cristina de Jesus – Secretária Executiva. **Representantes do Senac em Minas:**  
42 Joaquim Antônio Gonçalves – Diretor Regional interino, Nilo Marciano de Oliveira  
43 Júnior – Assessor da Presidência do Conselho Regional, Ricardo Moura de Paula  
44 Fonseca – Assessor da Presidência do Conselho Regional. **Conselheiros do**  
45 **Senac em Minas:** Emerson Beloti de Souza, Maria Luiza Maia Oliveira e Robson  
46 Batista. **Representantes da Fecomércio MG:** Michele Cristina de Sousa –  
47 Secretária da Presidência, Marianne Caldeira De Castro Silva – Assessora de  
48 Cerimonial e Eventos. **Representante do Sindicato do Comércio de Teófilo**  
49 **Otoni:** Renato Freitas Martins. \*\*\* **Registro de Presenças:** Verificada a existência  
50 do quórum regimental, o Presidente, Sr. Nadim Elias Donato Filho, iniciou os  
51 trabalhos cumprimentando todos os presentes. (...). **2 – DELIBERAÇÕES:** (...).  
52 **2.5 – RELATÓRIO DE GESTÃO 2023:** O Diretor Administrativo Financeiro  
53 apresentou os números referentes aos Resultados Orçamentários do exercício de  
54 2023. Iniciou a apresentação expondo os números relacionados à produtividade  
55 no ano de 2023, sendo: Credenciamento (novos e revalidados) - Trabalhadores do  
56 Comércio + Dependentes: 160.491; Público Geral: 79.932, perfazendo um total de  
57 240.423 credenciamentos, correspondentes a 6% de crescimento em relação ao  
58 ano de 2022. Inscrições - Trabalhadores do Comércio + Dependentes: 132.721;  
59 Público Geral: 179.734, perfazendo um Total de 312.455 inscrições que  
60 correspondem a 23% de crescimento em relação a 2022. (...). Após, o Sr. Ricardo  
61 Vieira Santiago expôs as principais realizações do exercício de 2023 por  
62 Programa: Programa Assistência: 8.940.853 quilos de alimentos distribuídos e  
63 4.962 inscritos nos núcleos e grupos. Programa Cultura: 9.659 inscritos nos cursos  
64 e oficinas e 520.620 participantes nas atividades culturais. Programa Educação:  
65 2.638 alunos inscritos no Criar e Reforço Escolar; 613 alunos inscritos na  
66 Educação Infantil e 694 alunos inscritos no Ensino Fundamental. Programa Lazer:  
67 254.489 diárias de hospedagens e 74.604 inscritos nas modalidades. Programa  
68 Saúde: 40.566 presenças nas consultas e 57.129 presenças nas consultas  
69 odontológicas. O Diretor Administrativo Financeiro ressaltou o excelente  
70 desempenho de produção nos programas Saúde e Lazer, os quais foram  
71 responsáveis pelo crescimento das receitas por atividade. (...). Dando

72 continuidade, o Diretor Administrativo Financeiro discorreu sobre o Programa de  
73 Comprometimento e Gratuidade (PCG) que conforme Decreto nº 6632 de  
74 05/11/2008, o programa se destina à aplicação de 33,33% da receita de  
75 contribuição compulsória líquida em ações educativas e desse percentual, a  
76 legislação prevê que 16,67% do total seja destinado a ações gratuitas. Já o  
77 Comprometimento se destina a ações educativas com pagantes e gratuidade.  
78 Após, informou os números realizados em 2023, sendo: Comprometimento  
79 (atividades educativas): 226.056.713,98 pessoas atendidas, correspondendo a  
80 51,56%. Gratuidade (renda familiar até 3 salários mínimos): 87.625.452,19,  
81 correspondendo a 19,98%. Com a palavra, o Presidente mencionou que esta  
82 gestão tem como objetivo a ampliação das ações do PCG. Após, o Sr. Ricardo  
83 Vieira Santiago explanou sobre o quadro de receitas e despesas, destacando as  
84 principais rubricas: Receitas de Prestação de Serviços Totais: R\$ 80.104.150,36  
85 (oitenta milhões, cento e quatro mil, cento e cinquenta reais e trinta e seis  
86 centavos), sendo distribuídas da seguinte forma: Serviços de Lazer:  
87 R\$ 54.854.663,83 (cinquenta e quatro milhões, oitocentos e cinquenta e quatro mil,  
88 seiscentos e sessenta e três reais e oitenta e três centavos). Serviços de Saúde:  
89 R\$ 18.450.305,99 (dezoito milhões, quatrocentos e cinquenta mil, trezentos e cinco  
90 reais e noventa e nove centavos). Serviços Educacionais: R\$ 4.944.905,58 (quatro  
91 milhões, novecentos e quarenta e quatro mil, novecentos e cinco reais e cinquenta  
92 e oito centavos). Serviços Culturais: R\$ 1.854.274,96 (um milhão, oitocentos e  
93 cinquenta e quatro mil, duzentos e setenta e quatro reais e noventa e seis  
94 centavos). Serviços de Assistência: Nenhuma receita. Receitas de Contribuições  
95 Sociais: R\$ 464.919.611,88 (quatrocentos e sessenta e quatro milhões,  
96 novecentos e dezenove mil, seiscentos e onze reais e oitenta e oito centavos).  
97 Receitas de Outros Serviços Totais: R\$ 3.463.898,61 (três milhões, quatrocentos  
98 e sessenta e três mil, oitocentos e noventa e oito reais e sessenta e um centavos),  
99 sendo distribuídas em: Taxa de Ocupação de Imóveis: R\$ 2.996.627,92 (dois  
100 milhões, novecentos e noventa e seis mil, seiscentos e vinte e sete reais e noventa  
101 e dois centavos), e Aluguéis: R\$ 467.270,99 (quatrocentos e sessenta e sete mil,  
102 duzentos e setenta reais e noventa e nove centavos). As Receitas Financeiras  
103 Totais, em 2023, foram equivalentes a R\$ 134.602.979,83 (cento e trinta e quatro  
104 milhões, seiscentos e dois mil, novecentos e setenta e nove reais e oitenta e três  
105 centavos). Ainda em relação às receitas, o Diretor Administrativo Financeiro expôs  
106 que as Indenizações e Restituições Totais foram da ordem de R\$ 6.490.161,21  
107 (seis milhões, quatrocentos e noventa mil, cento e sessenta e um reais e vinte e  
108 um centavos). Multas Administrativas, Contratuais e Judiciais: R\$ 522.493,23  
109 (quinhentos e vinte e dois mil, quatrocentos e noventa e três reais e vinte e três

110 centavos); Outras Receitas Patrimoniais: R\$ 22.580,87 (vinte e dois mil,  
111 quinhentos e oitenta reais e oitenta e sete centavos) e Outras Receitas Correntes:  
112 R\$ 63.600,54 (sessenta e três mil, seiscentos reais e cinquenta e quatro centavos).  
113 Outras Receitas Correntes Totais totalizaram R\$ 608.674,64 (seiscentos e oito mil,  
114 seiscentos e setenta e quatro reais e sessenta e quatro centavos). O Total de  
115 Receitas Correntes no exercício foi equivalente a R\$ 690.189.476,53 (seiscentos  
116 e noventa milhões, cento e oitenta e nove mil, quatrocentos e setenta e seis reais  
117 e cinquenta e três centavos). O Total de Receitas de Capital resultou em  
118 R\$ 228.790,00 (duzentos e vinte e oito mil, setecentos e noventa reais). Já o Total  
119 de Recursos para o exercício foi da ordem de R\$ 690.418.266,53 (seiscentos e  
120 noventa mil, quatrocentos e dezoito reais, duzentos e sessenta e seis reais e  
121 cinquenta e três centavos). Em seguida, o Diretor Administrativo Financeiro  
122 detalhou as despesas, citando que o Total de Despesas de Pessoal e Encargos  
123 resultou em R\$ 160.461.587,33 (cento e sessenta milhões, quatrocentos e  
124 sessenta e um mil, quinhentos e oitenta e sete reais e trinta e três centavos), sendo  
125 distribuídos da seguinte forma: Vencimentos e Vantagens Fixas:  
126 R\$ 138.181.540,18 (cento e trinta e oito milhões, cento e oitenta e um mil,  
127 quinhentos e quarenta reais e dezoito centavos). Obrigações Patronais:  
128 R\$ 11.563.570,86 (onze milhões, quinhentos e sessenta e três mil, quinhentos e  
129 setenta reais e oitenta e seis centavos). Sentenças Judiciais – Pessoal e Encargos:  
130 R\$ 2.647.730,95 (dois milhões, seiscentos e quarenta e sete mil, setecentos e trinta  
131 reais e noventa e cinco centavos). Contribuições a Entidades Fechadas da  
132 Previdência: R\$ 3.175.738,90 (três milhões, cento e setenta e cinco mil, setecentos  
133 e trinta e oito reais e noventa centavos). Indenizações e Restituições Trabalhistas:  
134 R\$ 2.584.427,87 (dois milhões, quinhentos e oitenta e quatro mil, quatrocentos e  
135 vinte e sete reais e oitenta e sete centavos). Outras Despesas Variáveis:  
136 R\$ 2.308.578,57 (dois milhões, trezentos e oito mil, quinhentos e setenta e oito  
137 reais e cinquenta e sete centavos). Dando continuidade, apresentou o Total de  
138 Despesas Uso de Bens e Serviços: R\$ 276.980.801,86 (duzentos e setenta e seis  
139 milhões, novecentos e oitenta mil, oitocentos e um reais e oitenta e seis centavos),  
140 sendo: Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica: R\$ 178.916.453,57 (cento  
141 e setenta e oito milhões, novecentos e dezesseis mil, quatrocentos e cinquenta e  
142 três reais e cinquenta e sete centavos). Material de Consumo: R\$ 48.503.066,81  
143 (quarenta e oito milhões, quinhentos e três mil, sessenta e seis reais e oitenta e  
144 um centavos). Locação de Mão de Obra: R\$ 36.135.566,40 (trinta e seis milhões,  
145 cento e trinta e cinco mil, quinhentos e sessenta e seis reais e quarenta centavos).  
146 Passagens e Despesas com Locomoção: R\$ 7.687.004,99 (sete milhões,  
147 seiscentos e oitenta e sete mil, quatro reais e noventa e nove centavos). Outros

148 Serviços de Terceiros – Pessoa Física: R\$ 2.393.941,96 (dois milhões, trezentos  
149 e noventa e três mil, novecentos e quarenta e um reais e noventa e seis centavos).  
150 Diárias: R\$ 3.024.410,99 (três milhões, vinte e quatro mil, quatrocentos e dez reais  
151 e noventa e nove centavos). Obrigações Tributárias e Contributivas: R\$ 296.239,94  
152 (duzentos e noventa e seis mil, duzentos e trinta e nove reais e noventa e quatro  
153 centavos). Indenizações e restituições: R\$ 10.437,50 (dez mil, quatrocentos e trinta  
154 e sete reais e cinquenta centavos). Sentenças Judiciais – Outras Despesas  
155 Correntes: R\$ 13.679,70 (treze mil, seiscentos e setenta e nove mil e setenta  
156 centavos). O Total de Transferências a Instituições Privadas no exercício resultou  
157 em R\$ 13.560.854,06 (treze milhões, quinhentos e sessenta mil, oitocentos e  
158 cinquenta e quatro reais e seis centavos). O Total de Despesas Correntes foi da  
159 ordem de R\$ 451.003.243,25 (quatrocentos e cinquenta e um milhões, três mil,  
160 duzentos e quarenta e três reais e vinte e cinco centavos). Já o Total de Despesas  
161 de Capital foi de R\$ 30.934.603,87 (trinta milhões, novecentos e trinta e quatro mil,  
162 seiscentos e três reais e oitenta e sete centavos) distribuídos em: Obras e  
163 Instalações: R\$ 10.496.531,47 (dez milhões, quatrocentos e noventa e seis mil,  
164 quinhentos e trinta e um reais e quarenta e sete centavos). Aquisição de imóveis:  
165 R\$ 6.637.840,38 (seis milhões, seiscentos e trinta e sete mil, oitocentos e quarenta  
166 reais e trinta e oito centavos). Por fim, disse que as Despesas Totais para o  
167 exercício resultaram em R\$ 481.937.847,12 (quatrocentos e oitenta e um milhões,  
168 novecentos e trinta e sete mil, oitocentos e quarenta e sete reais e doze centavos).  
169 Com a palavra, o Presidente citou que a elevação das despesas em determinadas  
170 rubricas se justifica pelo crescimento dos eventos realizados em 2023, destacando  
171 quanto à necessidade em aumentar o investimento no que tange às obras e  
172 instalações. Não havendo mais destaques quanto à matéria, o item Relatório de  
173 Gestão 2023 foi aprovado por todos. (...). **5 – ENCERRAMENTO**: Franqueada a  
174 palavra e não havendo mais nenhuma manifestação, o Presidente agradeceu a  
175 presença de todos, dando por encerrados os trabalhos às 11h59, dos quais eu,  
176 Marina Silva Guimarães Cota, lavrei a presente ata que, depois de aprovada,  
177 receberá as assinaturas do Presidente, Sr. Nadim Elias Donato Filho, do Diretor  
178 Regional do Sesc em Minas, Sr. Alberto Moreira Vieira, e dos demais membros  
179 presentes. Belo Horizonte, 30 de janeiro de 2024.



**Alberto Moreira Vieira**  
Diretor Regional