



RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2018

Serviço Social do Comércio – MA

Departamento Regional no Maranhão

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

AR	Administração Regional
CC.RR	Conselhos Regionais
CF	Conselho Fiscal
CFTV	Circuito fechado de TV
CGU	Controladoria Geral da União
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CN	Conselho Nacional
CODECO	Código de Contabilidade e Orçamento
CR	Conselho Regional
CTI	Coordenação de Tecnologia de Informação
DN	Departamento Nacional
DR	Departamento Regional
EJA	Educação de Jovens e Adultos
FECOIMP	Feira do Comércio e Indústria de Imperatriz
ICF	Intenção de Consumo das Famílias
IMESC	Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartográficos
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LTCAT	Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário
NBCT	Normas Brasileiras de Contabilidade Técnica
PAI	Planilha de Apropriação de Investimentos
PCG	Programa de Comprometimento e Gratuidade
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia de Informação
PEBE	Programa Especial Bolsa Estágio
PES	Plano Estratégico do Sesc
PETI	Plano Estratégico de Tecnologia de Informação
PMBS	Programa Mesa Brasil Sesc
RDT	Rede de Desenvolvimento Técnico
RENADI	Rede de Defesa e Proteção dos Direitos da Pessoa Idosa do Maranhão
RH	Recursos Humanos
SAC	Serviço de Atendimento ao Cidadão
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESC	Serviço Social do Comércio
SGF	Sistema Gestor Financeiro
SGP	Sistema de Gestão do Planejamento
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats</i>
TAI	Tabela de Apropriação de Investimentos
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia de Informação

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Identificação dos Administradores.....	10
Quadro 2	Análise SWOT - Ambiente externo e interno.....	16
Quadro 3	Detalhamento de ações de responsabilidade socioambiental realizadas.....	26
Quadro 4	Atendimento Ouvidoria 2018.....	57
Quadro 5	Ocorrências Fale Conosco 2017.....	59
Quadro 6	Ocorrências Fale Conosco 2018.....	59
Quadro 7	Acesso às informações da Entidade 1.....	59
Quadro 8	Acesso às informações da Entidade 2.....	60
Quadro 9	Principais resultados 2018.....	61
Quadro 10	Principais Receitas Sesc MA.....	62
Quadro 11	Principais despesas Sesc MA.....	64
Quadro 12	Contratos firmados no exercício de 2018.....	67
Quadro 13	Contratos que houve pagamento no exercício de 2018.....	72
Quadro 14	Transferências para federações e confederações.....	77
Quadro 15	Aplicação da Receita Compulsória Líquida.....	82
Quadro 16	Quadro A– Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas do PCG no exercício de 2018.....	83
Quadro 17	Quadro B– Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício de 2018.....	84
Quadro 18	Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2018.....	87
Quadro 19	Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2018.....	88
Quadro 20	Distribuição da Lotação Efetiva.....	88
Quadro 21	Situações que reduzem a força de trabalho – situação apurada em 31/12/2018.....	88
Quadro 22	Contratos de prestação de serviços de limpeza, higiene e vigilância ostensiva.....	90
Quadro 23	Composição do Quadro de Estagiários.....	91
Quadro 24	Composição do Quadro de Jovens Aprendizes.....	92
Quadro 25	Custo do Pessoal.....	93
Quadro 26	Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros.....	94
Quadro 27	Absenteísmo Sesc MA.....	95
Quadro 28	Afastamentos.....	95
Quadro 29	Rotatividade.....	96
Quadro 30	Imóveis locados para utilização do DR.....	100
Quadro 31	Unidades Móveis do DR.....	100
Quadro 32	Informações sobre Unidades Físicas.....	100
Quadro 33	Reformas e melhorias em Unidades Operacionais.....	101
Quadro 34	Ações por Videoconferência 2018.....	103
Quadro 35	Participação em ações formativas presenciais 2018.....	104
Quadro 36	Principais softwares DR MA.....	105
Quadro 37	Plano Permanente de Providências da CGU.....	107
Quadro 38	Recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal do Sesc)	108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Indicadores Estratégicos – Perspectiva Afirmação Institucional.....	20
Gráfico 2	Indicadores Estratégicos – Perspectiva Clientes	23
Gráfico 3	Indicadores Estratégicos – Perspectiva Processos Internos.....	25
Gráfico 4	Indicadores Estratégicos – Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional	28
Gráfico 5	Indicadores Estratégicos – Perspectiva Financeira	31
Gráfico 6	Indicadores de Resultado – Programa Educação.....	33
Gráfico 7	Indicadores de Resultado – Programa Saúde.....	37
Gráfico 8	Indicadores de Resultado – Programa Cultura	40
Gráfico 9	Indicadores de Resultado – Programa Lazer	43
Gráfico 10	Indicadores de Resultado – Programa Assistência	46
Gráfico 11	Habilitações no Regional.....	48
Gráfico 12	Habilitações por Unidade Operacional	49
Gráfico 13	Evolução das receitas Sesc Maranhão	63
Gráfico 14	Fonte dos principais recursos utilizados em 2018.....	63
Gráfico 15	Evolução das despesas Sesc Maranhão.....	64
Gráfico 16	Despesas Correntes realizadas em 2018.....	65
Gráfico 17	Despesas de Capital realizadas em 2018	65
Gráfico 18	Funcionários por escolaridade.....	97
Gráfico 19	Funcionários por faixa etária	97
Gráfico 20	Funcionários por sexo	98
Gráfico 21	Comparativo 2017/2018 - Capacitações por Programa	99
Gráfico 22	Comparativo 2017/2018 - Demandas de capacitação	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Organograma Funcional	14
Figura 2	Modelo esquemático de Governança do DR	52

SUMÁRIO

1	Apresentação	8
2	Visão geral da unidade prestadora de contas	10
2.1	Identificação da unidade	10
2.2	Finalidade e competências institucionais	14
2.3	Ambiente de atuação	15
3	Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional..	19
3.1	Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	19
3.1.1	Perspectiva Afirmação Institucional	19
3.1.2	Perspectiva Clientes	22
3.1.3	Perspectiva Processos Internos	24
3.1.4	Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional	27
3.1.5	Perspectiva Financeira	30
3.2	Informações sobre a gestão	32
3.2.1	Programa Educação	32
3.2.2	Programa Saúde	35
3.2.3	Programa Cultura	39
3.2.4	Programa Lazer	42
3.2.5	Programa Assistência	45
3.2.6	Programa Administração	48
3.3	Estágio de implementação do planejamento estratégico	49
3.3.1	Estágio de desenvolvimento	50
3.3.2	Metodologia de formulação, de avaliação e revisão dos objetivos estratégicos.....	50
3.3.3	Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica.....	50
3.3.4	Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade.....	51
3.3.5	Envolvimento da Alta Direção (Diretores).....	51
3.3.6	Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico.....	51
3.3.7	Principais dificuldades e mudanças previstas.....	51
4	Governança.....	52
4.1	Descrição das estruturas de governança.....	52
4.2	Gestão de riscos e controles internos.....	56
4.2.1	Avaliação da Qualidade e da suficiência dos controles internos.....	56
4.2.2	Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria interna.....	56
5	Relacionamento com a sociedade.....	57
5.1	Canais de acesso do cidadão.....	57
5.1.1	Ouvidoria: estrutura e resultados.....	57
5.1.2	Serviço de atendimento ao cidadão (SAC)/ Fale conosco: estrutura e resultados.....	58
5.2	Mecanismos de transparência sobre a atuação da Unidade.....	59
5.3	Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários.....	60
5.3.1	Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes.....	61

5.3.2	Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários.....	61
6	Desempenho financeiro e informações contábeis.....	62
6.1	Desempenho financeiro do exercício.....	62
6.1.1	Receitas.....	62
6.1.2	Despesas.....	63
6.2	Principais contratos firmados.....	67
6.3	Transferências, convênios e congêneres.....	77
6.3.1	Transferências para federações e confederações.....	77
6.3.2	Convênios e congêneres.....	77
6.4	Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão dos itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	77
6.5	Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos.....	79
6.5.1	Informações gerais.....	82
6.5.2	Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade.....	82
6.6	Demonstrações contábeis exigidas pela NBC T 16.6 e notas explicativas.	87
6.7	Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com legislação específica.....	87
7	Áreas especiais da gestão.....	87
7.1	Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados.....	87
7.2	Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros.....	94
7.3	Gestão de patrimônio imobiliário.....	100
7.4	Gestão ambiental e sustentabilidade.....	102
7.5	Gestão de Tecnologia de Informação.....	103
7.5.1	Principais sistemas de informação.....	105
7.5.2	Informações sobre Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI).....	106
8	Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle.....	107
8.1	Tratamento das deliberações do TCU.....	107
8.2	Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno.....	107
8.3	Tratamento de recomendações pendentes da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)	108

1 Apresentação

Em conformidade com os termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal e os normativos do Tribunal de Contas da União (IN nº 63/2010 e DN 170/2018), apresentamos o Relatório de Gestão da Administração Regional do Sesc no Maranhão, referente ao exercício de 2018.

O presente Relatório está estruturado em oito capítulos, sendo os mesmos: Capítulo 1 – Apresentação; Capítulo 2 - Visão geral da unidade prestadora de contas; Capítulo 3 - Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional; Capítulo 4 - Governança; Capítulo 5 - Relacionamento com a sociedade; Capítulo 6 - Desempenho financeiro e informações contábeis; Capítulo 7 - Áreas especiais da gestão; e Capítulo 8 - Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle.

Dos conteúdos inerentes a cada um dos capítulos que compõe este Relatório, aqueles referentes ao item 6.3 – Transferências, convênios e congêneres, subitem 6.3.2 - Convênios e congêneres; Item 6.5, subitem 6.5.1 – Informações gerais e Item 8.1 – tratamento de deliberações TCU não foram objeto de relato por não haver ocorrências no Regional no exercício em referência.

O Relatório Anual de Gestão 2018, peça que compõe a prestação de contas deste Departamento Regional, traz um recorte da atuação do Sesc no estado e apresenta os principais resultados obtidos, traduz ainda a pluralidade das ações desenvolvidas, por meio dos quais oferta os serviços na forma de realizações disponibilizadas para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, estendendo-os ao público em geral, visando a abrangência dessas ações para a sociedade.

Cumprir destacar a função social do Sesc e sua atuação estratégica com a ampliação da oferta de serviços para maior abrangência e cobertura de seus clientes. Nesse sentido, em 2018 implantou, na cidade de Itapecuru-Mirim, 6 (seis) turmas de Educação Infantil (3 turmas de creche e 3 turmas de pré-escola) atendendo a 134 (cento e trinta e quatro) crianças com idade entre 3 e 4 anos no exercício. Também, por meio de suas unidades operacionais (Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Itapecuru) e cooperação entre as equipes técnicas, atuou incentivando o protagonismo, autonomia e o conhecimento a 4.510 pessoas (inscrições/matrículas), perfazendo 922.394 frequências nas ações do Programa Educação.

Na mesma perspectiva, utilizando-se da prevenção e educação como importantes ferramentas na luta contra o câncer de mama e de colo de útero, iniciou as atividades da Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher, trabalho desenvolvido em conjunto com as prefeituras municipais, começando no município de Raposa- MA e em seguida, Paço do Lumiar –MA. Esta estratégia reforça o reconhecimento social, a afirmação institucional e o cumprimento da missão do Sesc, pois contribui diretamente com as políticas públicas de saúde do Estado. O Projeto realizou 2.065 exames de imagem e facilitou o acesso das mulheres que residem em zonas mais afastadas da capital à prevenção, diagnóstico para tratamento do câncer de mama.

Ainda em 2018, o Sesc Ma inaugurou o Teatro Sesc Napoleão Ewerton, instalado no Condomínio Fecomércio/ Sesc / Senac, espaço privilegiado para diferentes linguagens artísticas, contribuindo para o enriquecimento social e cultural dos indivíduos. Este teatro é o primeiro com acessibilidade para diversos públicos com diferentes deficiências e tem capacidade para 241 (duzentos e quarenta uma) pessoas. Além disso, esta importante ferramenta cultural é o único no Maranhão equipado com sistema completo de audiodescrição.

O Sesc no Maranhão em cumprimento ao Acordo assinado com o Governo Federal, que instituiu o Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, mantém as ações gratuitas à educação formal e permanente para 3.153 alunos. E, no mesmo sentido destinou 591 vagas gratuitas na formação esportiva, possibilitando a crianças da periferia de São Luís ações de interação social e desenvolvimento de práticas esportivas saudáveis, além do estímulo a aprendizagem. Para tanto, investiu 33,33% da receita líquida compulsória no comprometimento e gratuidade.

É importante assinalar que a gestão orçamentária do Sesc no Maranhão, no exercício, obteve índice de desempenho de 97,89% da execução prevista, evidenciando conceito adequado em relação à meta projetada, o que corresponde ao montante de R\$ 52.502.694,24. Ressalta-se o investimento realizado em infraestrutura no valor de R\$ 5.872.040,28 (cinco milhões oitocentos e setenta e dois mil quarenta reais e vinte e oito centavos) equivalendo a 11% das receitas totais de 2018. Este recurso foi destinado a continuidade da ampliação e reforma do Restaurante Sesc Deodoro, requalificação de toda a cobertura do bloco social na Unidade Sesc Turismo e aquisição de terreno na cidade de Caxias para construção da nova unidade operacional, igualmente para a renovação de parte da frota de veículos da instituição.

Vale citar que o cenário brasileiro passa por constantes mudanças que impactam todas as organizações. Para o Sesc Maranhão tem sido desafiador se adequar as regras dos órgãos de fiscalização interna e externa no que tange, principalmente as aquisições de serviços e produtos, considerando que tais regras causam morosidade, e, por vezes encarecem o custo, sobretudo, pelo despreparo das empresas para atender as exigências recomendadas, o que restringe o número de participantes nos processos licitatórios.

Mas, têm sido exitoso os resultados do Sesc Maranhão, pois, ainda que tenha equipes enxutas, destacamos o empenho e a dedicação do Presidente e membros do Conselho Regional, representantes da classe empresarial do setor de comércio e serviços, somam-se a estes, os funcionários eficientes e esmerados na prestação de serviços que contribuem para a transformação da vida dos trabalhadores de forma mais digna.

José Arteiro da Silva

Rutineia Amaral Monteiro

Presidente

Diretora Regional

2 – Visão geral da unidade prestadora de contas

2.1 – Identificação da unidade

Serviço Social do Comércio / Administração Regional no Maranhão	
Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)	
Identificação da Unidade Jurisdicionada (UJ)	
Natureza jurídica: Entidades que gerenciam recursos para fiscais.	CNPJ: 04.155.096/0001-18
Principal atividade: Serviço de Assistência Social	Código CNAE: 88.00-6-00
Contatos	
Telefone: (98) 3215.1500 / 3215.1504	
Endereço postal: Av. dos Holandeses, s/nº, quadra 24 – Jardim Renascença II – São Luís- MA – CEP: 65075-650	
Endereço eletrônico: sescma@ma.sesc.com.br	
Página na internet: www.sescma.com.br	

Quadro 1 – Identificação dos Administradores

Identificação dos Administradores			
Cargo	Nome	CPF	Período de gestão
ADMINISTRADORES DA ENTIDADE			
Presidente	José Arteiro da Silva	000.601.353-87	01/01/18 -13/03/18 17/03/18 a 17/04/18 21/04/18 a 15/05/18 19/05/18 a 17/07/18 21/07/18 a 31/07/18 01/09/18 a 11/12/18 15/12/18 a 31/12/18
	Marcelino Ramos Araújo	001.887.863-68	14/03/18 a 16/03/18 18/04/18 a 20/04/18 16/05/18 a 18/05/18 18/07/18 a 20/07/18 01/08/18 a 31/08/18 12/12/18 a 14/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Antônio de Sousa Freitas	042.054.723-15	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Antônio de Sousa Pereira	176.076.043-49	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Benilton Gonçalves Diniz	089.300.313-15	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de	Ciro Monteiro Clarindo	041.411.213-04	01/01/18 a 31/12/18

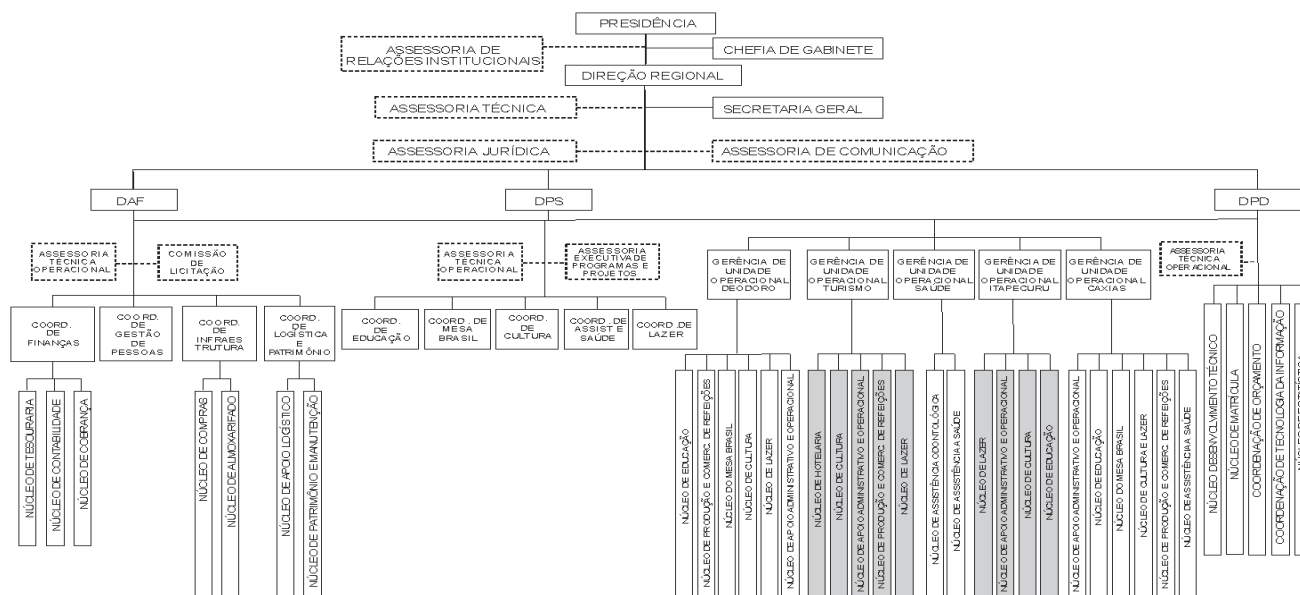
Comércio de bens e de serviços efetivos			
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Ivanilde Sampaio da Silva	196.743.923-00	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	João Borges Lira	785.669.833-00	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	José William Câmara Ribeiro	034.950.353-20	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Luís Joaquim Braga Sobrinho	200.983.163-20	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Marcelino Ramos Araújo	001.887.863-68	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Marcello Viesti Advincula Collares	267.638.818-51	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Maurício Aragão Feijó	011.962.863-53	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro – Atividades de Comércio de bens e de serviços efetivos	Reginaldo Pacheco de Sousa	345.073.703-10	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro EFETIVO – Federações Nacionais	Gilberto Alves Ribeiro	237.830.130-06	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro SUPLENTE – Federações Nacionais	Paulo Humberto de Aguiar Carneiro Coelho	146.309.073-00	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro EFETIVO – Ministério do Trabalho e Emprego	Léa Cristina da Costa Silva	215.905.673-15	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro SUPLENTE – Ministério do Trabalho e Emprego	Renato Antunes Silva Pereira	054.747.223-46	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro EFETIVO –	Rosângela Diniz Ribeiro Cabral	201.140.753-57	01/01/18 a 31/12/18

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS			
Conselheiro SUPLENTE – Instituto Nacional do Seguro Social – INSS	Maria de Fátima Moraes dos Santos	094.266.043-91	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro EFETIVO – Representante dos Trabalhadores	Quelps da Costa Oliveira	025.736.344-00	01/01/18 a 31/12/18
Conselheiro SUPLENTE – Representante dos Trabalhadores	Edmilson dos Santos	224.846.473-87	01/01/18 a 31/12/18
DIRETORES (QUADROS DE GESTÃO)			
Direção Regional	Maria dos Remédios Serra Pereira	152.931.811-49	01/01/18 a 01/01/18 22/01/18 a 07/04/18 13/04/18 a 02/05/18
	Darlise Ramos Serra de Carvalho	126.105.933-68	02/01/18 a 21/01/18 03/05/18 a 23/05/18 03/06/18 a 07/06/18 25/07/18 a 28/07/18 09/09/18 a 12/09/18 22/10/18 a 24/10/18
	Rutineia Amaral Monteiro	269.225.763-49	24/05/18 a 02/06/18 08/06/18 a 24/07/18 29/07/18 a 08/09/18 13/09/18 a 18/09/18 24/09/18 a 21/10/18 25/10/18 a 31/12/18
	Alberto Fontoura Nogueira da Cruz	280.444.873-87	08/04/18 a 12/04/18
	Maria Regina Silva Soeiro	288.666.733-15	19/09/18 a 23/09/18
	Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento	Rutineia Amaral Monteiro	269.225.763-49
	José Ribamar Oliveira Cunha	281.680.543-34	07/04/18 a 12/04/18 24/05/18 a 19/11/18 25/11/18 a 31/12/18
	Dailson Santos Barros	750.944.873-53	20/11/18 a 24/11/18
Diretoria Administrativa e Financeira	Darlise Ramos Serra de Carvalho	126.105.933-61	22/01/18 a 27/03/18 12/04/18 a 02/05/18 24/05/18 a 08/07/18 24/07/18 a 08/09/18 13/09/18 a 30/09/18 21/10/18 a 31/12/18
	Dailson Santos Barros	750.944.873-53	28/03/18 a 11/04/18 03/05/18 a 23/05/18

	Alberto Fontoura Nogueira da Cruz	280.444.873-87	02/01/18 a 21/01/18 09/07/18 a 23/07/18 09/09/18 a 12/09/18 19/09/18 a 23/09/18 01/10/18 a 20/10/18
Diretoria de Programas Sociais	Maria Regina Soeiro	288.666.733-15	01/01/18 a 10/04/18 01/05/18 a 18/09/18 24/09/18 a 18/10/18 25/10/18 a 03/12/18 07/12/18 a 31/12/18
	Maria Betânia Pinheiro Lopes	376.072.603-82	11/04/18 a 30/04/18
	Isoneth Lopes Almeida	459.565.293-34	19/09/18 a 23/09/18
	Valdinete Silva Miranda Reis	237.332.923-91	19/10/18 a 24/10/18
	Patricia Tereza Ribeiro Oliveira	522.655.443-53	04/12/18 a 06/12/18
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Deodoro	Valdinete Silva Miranda Reis	237.332.923-91	01/01/18 a 11/03/18 01/04/18 a 18/10/18 25/10/18 a 31/12/18
	Elenildes dos Santos Figueiredo	742.611.693-04	19/10/18 a 24/10/18
	Patricia Tereza Ribeiro Oliveira	522.655.443-53	12/03/18 a 31/03/18
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Turismo	Lauro Henrique Moreno Evangelista	769.986.303-87	01/01/18 a 05/02/18 11/02/18 a 14/10/18 04/11/18 a 31/12/18
	Fabio dos Santos Abreu	729.499.883-34	15/10/18 a 03/11/18
	Patricia Tereza Ribeiro Oliveira	522.655.443-53	06/02/18 a 10/02/18
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Saúde	Wilna Zenaide Cardoso da Silva	771.891.243-49	01/01/18 a 01/01/18 22/01/18 a 10/12/18 31/12/18 a 31/12/18
	Geisa Mendanha Cutrim	475.920.603-53	02/01/18 a 21/01/18
	Patrícia Tereza Ribeiro Oliveira	522.655.443-53	11/12/18 a 30/12/18
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Caxias	Ângelo Augusto Assunção Costa Couto	197.112.713-20	01/01/18 a 10/10/18 31/10/18 a 31/12/18
	Dennys Rodrigues de Sousa	010.084.523-19	11/10/18 a 30/10/18
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Itapecuru	Maria Cristiane Correa Rosa	816.360.163-91	01/01/18 a 10/01/18 31/01/18 a 11/03/18 17/03/18 a 21/05/18 27/05/18 a 31/07/18 04/08/18 a 11/09/18 15/09/18 a 31/12/18
	Claudio Araújo Silva	710.166.783-04	11/01/18 a 30/01/18 22/05/18 a 26/05/18 01/08/18 a 03/08/18 12/09/18 a 14/09/18
	Maria do Carmo Rodrigues dos Anjos	271.394.173-34	12/03/18 a 16/03/18
Gerente de Meio e Hospedagem – Sesc Turismo	Fabio dos Santos Abreu	729.499.883-34	01/01/18 a 14/10/18 04/11/18 a 31/12/18

Fonte: Secretaria Geral/ DAF-CGP - 2019

Figura 1 – Organograma Funcional



Fonte: DPD-2019

2.2 – Finalidade e competências institucionais

Missão	Visão	Valores
<i>Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade para uma sociedade justa e democrática.</i>	<i>Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano e social.</i>	<i>Transparência – Excelência – Atuação em rede – Ação educativa transformadora – Sustentabilidade – Acolhimento – Respeito a diversidade – Protagonismo - Inovação</i>

Normas e Regimentos do Sesc	
Norma	Endereço para acesso
Carta da Paz Social	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/documentos
Legislação do Sesc	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/documentos
Normas Gerais de Habilitação	https://www.sescma.com.br/o-sesc
Diretrizes para o Quinquênio	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/documentos
Plano Estratégico do Sesc no Maranhão	https://www.sescma.com.br/o-sesc
Plano Estratégico do Sesc	https://www.sescma.com.br/o-sesc
Referencial Programático	http://www.sesc.com.br/referencial.pdf
Programa de Trabalho 2019	https://www.sescma.com.br/o-sesc
Regimento Interno	https://www.sescma.com.br/o-sesc
Regulamento de Pessoal	https://www.sescma.com.br/o-sesc

2.3 – Ambiente de atuação

Como no ano anterior, 2018 foi marcado por uma recuperação lenta da economia brasileira, pelo desemprego ainda elevado e crescimento da informalidade, o que acabou impactando na vida das famílias, principalmente as de menor renda.

Em que pese a inflação controlada, houve uma disparada dos preços da gasolina e do diesel, sobrecarregando o orçamento familiar e o custo dos transportes.

O comércio varejista cresceu 2,5% no acumulado até novembro, demonstrando uma leve recuperação do setor. Mas em compensação, a atividade de serviços teve retração de -0,1%.

O Maranhão também sentiu o cenário de incertezas na economia e na política nacional. Mas, os resultados foram positivos, posto que no acumulado de 2018 (até novembro), o comércio varejista registrou aumento de 5,8% nas vendas.

Releva-se a Intenção de Consumo das Famílias (ICF) no Maranhão, que alcançou 105 pontos em dezembro, atingindo seu maior nível desde julho de 2015, quando marcou 108,6 pontos, segundo comparativo do Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartográficos (Imesc). A própria confiança do empresário da capital maranhense também se elevou, chegando a 116,6 pontos - maior patamar desde dezembro de 2014.

Em relação ao mercado de trabalho, houve uma reação, com a abertura de 12,5 mil empregos formais no Maranhão entre janeiro e novembro de 2018. No recorte por setor, os maiores saldos de empregos formais estão concentrados nos setores de Serviços e Comércio, com abertura de 9,6 mil e 2,3 mil, respectivamente.

Dados do Imesc mostram ainda que na pauta de exportações maranhenses, o acumulado no valor das vendas bateu recorde histórico em outubro de 2018, US\$ 3,4 bilhões, sendo que os produtos da agropecuária tiveram participação fundamental, somando pouco mais de US\$ 1 bilhão no valor exportado, protagonizado pela soja (US\$ 931,7 milhões).

Ainda que se tenha observado uma retomada da economia, os números ainda são preocupantes do ponto de vista social. Pois, mais de 12 milhões de brasileiros encontram-se desempregados, sem falar que a renda de milhares caiu e do número de pessoas desalentadas (que desistiram de procurar emprego), que fechou o trimestre encerrado em outubro em 4,7 milhões.

Diante desse cenário desafiador, o Sesc no Maranhão observou uma demanda maior por seus serviços no ano de 2018, especialmente pela população de menor renda, a mais afetada pela crise econômica. Com destaque para procura pelos serviços de Educação

(Educação Infantil e Educação Complementar - SOS Vestibular) e de Nutrição/Refeições.

E uma prova da importância do serviço de Nutrição ofertado pelo Sesc, está na alta demanda no Sesc Deodoro, que embora esteja com o restaurante fechado para reforma, atendeu a milhares de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo com oferta de refeições para viagem.

Ao longo de 2018, o Regional Maranhão firmou parcerias estratégicas, buscando a ampliação dos serviços e maior alcance de seus clientes no estado. Desse modo, a interiorização de ações e projetos tem sido significativa, a exemplo da Fecoimp em Imperatriz. Na região metropolitana de São Luís, o Projeto Saúde Mulher, também é um exemplo dessas parcerias. A unidade móvel que realiza exames para a prevenção de câncer de mama de colo de útero, além de ações educativas para a promoção da saúde, já atendeu mulheres carentes dos municípios de Paço do Lumiar e Raposa e já tem roteiro confirmado para o início de 2019.

Desse modo, ainda que existam ameaças, tais como projetos similares de outras entidades governamentais ou não governamentais, crescimento de isenções sobre as contribuições para o Sistema S, propostas de cortes na arrecadação compulsória, o Regional vem buscando superar essa realidade com um planejamento de ampliação da infraestrutura física e do quadro de pessoal para responder às demandas por serviços. Esse cenário, confirma a prospecção do Plano Estratégico do Sesc no Maranhão, conforme mostra a matriz SWOT.

Quadro 2 - Análise SWOT - Ambiente externo e interno

	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
AMBIENTE EXTERNO	Credibilidade da marca Sesc	Redução de arrecadação compulsória
	Efetivação de parcerias com órgãos públicos e privados	Crescimento de instituições sociais com ofertas de serviços similares ao Sesc
	Crescimento das demandas sociais por serviços básicos	Interferência do setor público no Sistema S
	Políticas Públicas de Sustentabilidade	Descontinuidade das Políticas Públicas
	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
AMBIENTE INTERNO	Equipe multidisciplinar qualificada	Unidades de serviços com capacidade instalada saturada
	Programa de Desenvolvimento de Pessoas	Comunicação interna
	Recursos financeiros	Cumprimento de prazos
	Normativos e referenciais estratégicos	Processos internos

	Valorização da cultura de planejamento	Divulgação das ações institucionais
	Qualidade dos serviços ofertados	Ausência de pesquisas e estudos especializados
		Racionalização dos Recursos Humanos

Fonte: Plano Estratégico do Sesc no Maranhão, 2016-2020.

A atuação do Sesc no Maranhão é voltada para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e o público em geral, de menor renda e consequentemente carente de serviços básicos (áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência), tendo como norteador os programas finalísticos desenvolvidos por unidades fixas e móveis.

Além de São Luís e Raposa, na Grande Ilha, o Sesc está presente no interior do estado – Caxias e Itapecuru, com unidades fixas – e em Imperatriz, com a unidade móvel OdontoSesc. Esta última cidade, localizada na região tocantina, em breve ganhará uma unidade operacional fixa, com a oferta de serviços diversos, que também poderão ser utilizados por municípios circunvizinhos.

Desse modo, a interiorização das ações busca maior abrangência dos clientes preferenciais, atendendo assim, as Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020 e os Planos Estratégicos do Regional e do Sesc Nacional que acenam para o foco nos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, notadamente aqueles de menor renda.

Em 2018, o Departamento Regional do Sesc no Maranhão executou a programação planejada e aprovada no Programa de Trabalho desse exercício, que contempla os Programas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência e respectivas Atividades, dentre as quais citam-se: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar, Cursos de Valorização Social, Biblioteca, Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual, Saúde Bucal, Educação em Saúde, Nutrição, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Turismo Social, Trabalho Social com Grupos e Apoio Social, Desenvolvimento Comunitário e Segurança Alimentar.

Para a execução de sua programação, além das suas unidades operacionais fixas e móveis, o Sesc ocupa também a comunidade, seu segundo espaço de atuação previsto nas Diretrizes Gerais de Ação do Sesc. No exercício, houve grande avanço nas obras de reforma do Restaurante do Sesc Deodoro, adequação de espaço no Sesc Itapecuru para o início das atividades da Educação Infantil (começou em agosto), além da instalação e funcionamento da unidade móvel Sesc Saúde Mulher (começou pelo município de Raposa) e a inauguração do Teatro Sesc Napoleão Ewerton, no Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac. Na unidade Sesc Turismo, ocorreu as reformas da quadra e do ginásio, do parquinho e do Centro Social.

Ressalta-se que as aquisições de produtos e serviços são orientadas para serem realizadas mediante processo licitatório e se enquadram às recomendações dos órgãos de fiscalização. Assim, o Sesc dá transparência à gestão, mas observa-se que no processo, o critério de documentações restringe o quantitativo de fornecedores, engessa

o formato de compras e facilita o monopólio de grupos de empresas fornecedoras de determinados produtos e serviços.

Por outro lado, as auditorias corretivas, tanto dos órgãos externos quanto internos têm asoerbarado as equipes de trabalho do Regional com demandas além da capacidade de respostas em curto tempo resultando em equívocos e ausência do exercício do pensar estratégico para soluções e inovações dos processos internos de suporte a área finalística.

Vale dizer que as rotinas diárias das equipes da área de suporte de gestão, o reduzido quadro de pessoal e as necessidades impostas pelos órgãos de fiscalização por novas demandas, a exemplo, de governança das instituições sociais com foco nas políticas de gestão de risco e controles internos, código de conduta e ética, políticas de recursos humanos e elaboração de avaliação de desempenho são desafios que adentram outros exercícios pela complexidade dessas matérias.

Em 2018, buscou-se o enfrentamento dessas demandas, sobretudo, na qualificação e aprimoramento de pessoal por meio das capacitações, principalmente com o apoio do Departamento Nacional do Sesc, que foi fundamental com a disponibilização dos Grupos de Trabalho: Plano Nacional de Formação e Pesquisa, Atualização das Normas de Comprometimento e Gratuidade - PCG, Normas Gerais de Habilitação dos Clientes do Sesc, os quais contaram com a participação deste Regional. Além disso, o Regional vem empreendendo esforços no Programa de Capacitação ofertando capacitações nessas áreas para aprimorar os processos internos do Regional.

Uma ferramenta importante na qualificação das equipes que vem abarcando todas as áreas é a Rede de Desenvolvimento Técnico – RDT, do Departamento Nacional que tem sido fundamental no processo de modernização da gestão e capacitação das equipes nas áreas finalística e de suporte de gestão, com destaque para as reuniões técnicas realizadas semanalmente.

3 Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional

3.1 – Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos que direcionaram a atuação da Administração Regional do Sesc no Maranhão, no exercício de 2018 estão apresentados no Plano Estratégico do Sesc MA 2016-2020.

Fundamentado pelos referenciais estratégicos, assim como em princípios e valores, o Plano Estratégico do Sesc MA está alinhado ao Plano do Sesc e ao propósito institucional, os quais conduzem as ações programáticas para a efetividade dos serviços sociais promovendo o bem-estar e a qualidade de vida do cliente preferencial e público em geral.

Configurado pelo modelo *Balanced Scorecard* que estabelece a gestão dos objetivos institucionais de forma sinérgica com as áreas temáticas que envolvem a instituição, o Plano Estratégico do Sesc MA está delineado em objetivos estratégicos e metas em cinco perspectivas, possibilitando integração entre as áreas e programas da instituição.

Na sequência se apresentam os resultados do Plano Estratégico por perspectiva, indicadores, metas e índices alcançados nesse período.

3.1.1 – PERSPECTIVA AFIRMAÇÃO INSTITUCIONAL

i. OBJETIVOS:

1. Ampliar os serviços ofertados pelo Sesc no estado para maior abrangência e cobertura da clientela
2. Difundir a imagem do Sesc como referência do Trabalho Social
3. Assegurar o protagonismo do Sesc nas ações finalísticas

Responsável: Direção Regional, Assessoria de Comunicação, Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Programas Sociais.

(vide Item 2.1) – Identificação dos Administradores)

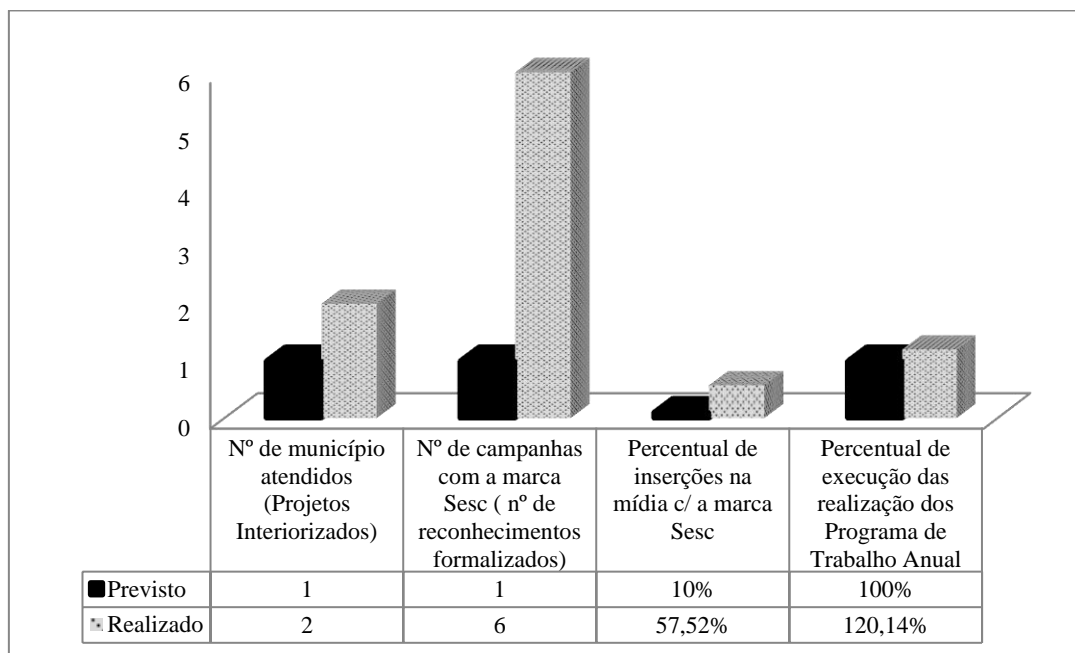
i.a. Indicadores de resultado

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2018 (PREVISTO)	VALOR CALCULADO (REALIZADO)
1.1 Número de municípios atendidos	Total de municípios atendidos ✓ Projetos Interiorizados	01	02
2.1 Número de campanhas veiculadas com a marca Sesc	Nº de reconhecimentos formalizados sobre a efetividade da ação do Sesc	01	06
2.2 Percentual de inserções na mídia com a marca Sesc	% de inserções na mídia no ano em exercício / % de	10%	57,52%

	inserções do ano anterior) -100		
3.1 Percentual de execução das realizações previstas no Programa de Trabalho Anual pelo Sesc	(Total da programação prevista no Programa de Trabalho / Total da programação realizada) x100	Executar 100% da programação aprovada no Programa de Trabalho Anual	120,14%

Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

Gráfico 1 – Indicadores Estratégicos – Perspectiva Afirmação Institucional



Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

ii. Análise

ii.a Análise do resultado obtido

O Plano Estratégico do Sesc Ma representa o esforço empreendido entre o Regional e o Departamento Nacional por meio da gestão estratégica institucional que direciona a execução até 2020 visando o alcance da missão e visão do Sesc.

Elaborado a partir de referenciais estratégicos vigentes, Diretrizes Gerais de Ação, Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020 e análise de cenário, este Plano privilegia o olhar sobre a realidade local, evidenciando suas peculiaridades e a conseqüentemente, a conjuntura nacional, buscando maximizar os recursos destinados a promoção do bem-estar dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

Em 2018, os municípios de Raposa-MA e Paço do Lumiar- MA, através do estabelecimento de alianças estratégicas com o Sesc MA, receberam as instalações da Unidade Sesc Saúde Mulher, possibilitando a promoção de saúde das mulheres,

coadunando com a missão institucional de promoção da qualidade de vida e bem-estar da população.

A interiorização do Projeto Sesc Saúde Mulher nos municípios alcançados é a resposta estratégica da instituição à elevada incidência de câncer de mama e de colo de útero no estado e contribui para o fortalecimento e reconhecimento do Sesc MA como instituição social relevante, a partir da excelência nos serviços gratuitamente ofertados.

O princípio norteador do Sesc MA através do Projeto Sesc Saúde Mulher é o fortalecimento e contribuição para a melhoria das redes locais de saúde, com vistas à acessibilidade e ampliação da cobertura no âmbito da prevenção, diagnóstico e tratamento do câncer.

No ano em análise, o Sesc MA foi homenageado obtendo 6 (seis) reconhecimentos formalizados sobre a efetividade da ação institucional, reforçando o seu caráter social atuante e a contribuição para o desenvolvimento social no Maranhão, a saber: RENADI Maranhão (Rede de Defesa e Proteção dos Direitos da Pessoa Idosa do Maranhão), Ministério da Defesa/Exército Brasileiro/22ª Brigada de Infantaria de Selva, Academia Itapecuruense de Ciências, Letras e Artes; Associação Comercial e Industrial de Imperatriz, Marinha do Brasil/ Capitania dos Portos, Prefeitura de São Luís/ Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social.

Referente aos índices alcançados nesta perspectiva, o expressivo percentual de 57,52% demonstrado no cálculo do indicador de inserções na mídia com a marca Sesc, demonstra um crescimento superior ao ano de 2017. Comparativamente, em 2018 o Sesc promoveu o intercâmbio e o compartilhamento da marca por meio de 3.311 inserções de mídia, enquanto em 2017 foram 2.102 inserções. Esse superávit ocorreu pela melhoria dos processos internos de comunicação, principalmente no planejamento de divulgação dos projetos de grande porte, do Regional e do Departamento Nacional do Sesc.

A comunicação institucional do Sesc, dentro desta perspectiva, está pautada pelo compromisso ético de construir canais de diálogo com a sociedade e o fortalecimento da identidade institucional através do reconhecimento, pelos diversos públicos, dos propósitos socioeducativos do Sesc, contributivos para a qualidade de vida dos seus clientes.

Ressaltamos que em 2018, o Regional investiu R\$ 766.567,84 em Comunicação Institucional, que corresponde a 1,44% das receitas correntes do ano. Este percentual reflete o investimento em ações de comunicação da atuação do Sesc no Maranhão, da mesma forma que divulga continuamente os principais projetos e ações do Regional.

No tocante ao percentual de execução das realizações previstas no Programa de Trabalho do Regional, confirmamos a realização de 120,14% de ações realizadas. Este resultado aponta para cumprimento de ações além do previsto, principalmente nas áreas dos Programas Cultura e Assistência com execução de 122% e 117%, respectivamente.

A realização de ações não previstas ocorreu para atendimento das demandas sociais resultante da aceleração social em que se vive, e, sobretudo, pelas mudanças no cenário político e econômico do país e do Maranhão e ainda, pelo compromisso social do Sesc.

3.1.2 – PERSPECTIVA CLIENTES

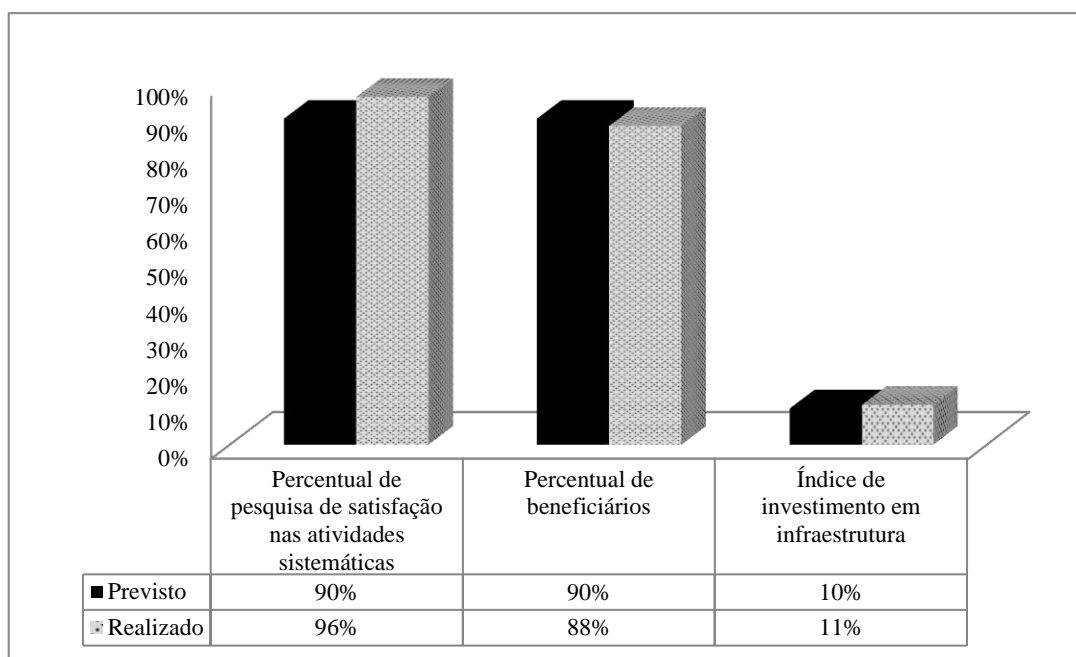
<p>i. OBJETIVOS:</p> <p>4. Manter o nível de satisfação de seus clientes</p> <p>5. Priorizar o acesso de beneficiários nas atividades sistemáticas dos Programas Finalísticos</p> <p>6. Qualificar os serviços ofertados à clientela</p>
<p>Responsável: Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Diretoria de Programas Sociais, Diretoria de Administração e Finanças e Gerentes de Unidades Operacionais. (vide Item 2.1) – Identificação dos Administradores)</p>

i.a. Indicadores de resultado

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2018 (PREVISTO)	VALOR CALCULADO (REALIZADO)
4.1 Percentual da pesquisa de satisfação nas atividades sistemáticas	% de satisfação da clientela atendida nos serviços do Sesc	Manter acima de 90% a satisfação da clientela	96%
5.1 Percentual de beneficiários	Total de beneficiários / total geral de matrículas realizadas no ano	Manter acima de 90% o cadastro de beneficiários	88%
6.1 Índice de investimento em infraestrutura	(Total de recursos investidos em infraestrutura / total orçado no ano) x100	Investir no mínimo 10% do orçamento anual do Regional em infraestrutura	11%

Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

Gráfico 2 – Indicadores Estratégicos – Perspectiva Clientes



Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

ii. Análise

ii.a Análise do resultado obtido

No ano de 2018 o Regional avaliou a satisfação dos clientes que fazem uso dos serviços ofertados sistematicamente nas atividades: Saúde Bucal (unidades executoras fixas e móvel), Biblioteca (fixa), na Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo (turmas de ginástica aeróbica, musculação, taekwondo, karatê, alongamento, capoeira e natação) e na Atividade Artes Cênicas (turmas de dança e teatro) totalizando 924 formulários respondidos.

As pesquisas foram realizadas através de formulários de avaliação, que viabilizaram ao cliente classificar como “muito satisfeito”, “satisfeito” ou “insatisfeito” os serviços que usufruem, através de grupos de perguntas peculiares a cada atividade. Cada formulário foi adequado também com espaço para registro de comentários sobre aspectos que o cliente considera para tornar a sua experiência como cliente Sesc mais relevante.

Os resultados das pesquisas demonstraram um alcance médio de 96% de satisfação dos clientes, superando a meta de 90% do Plano Estratégico do Regional.

A satisfação dos clientes com os serviços ofertados pelo Sesc, também é avaliada através do percentual de revalidação das habilitações dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus familiares (cliente preferencial). O índice de revalidação das habilitações do cliente legal foi de 92,52% (24.217 cartões) em relação ao total de cartões Sesc revalidados no Maranhão em 2018 (26.175 cartões).

A priorização do cliente legal para acesso às atividades sistemáticas em todos os Programas do Regional obteve o resultado 88% nas matrículas realizadas. Atribui-se o não alcance da meta total do índice, em função da continuidade das obras de ampliação e reforma do restaurante na Unidade Sesc Deodoro, obras de revitalização do complexo da Praça Deodoro de maio a dezembro com isolamento do acesso para transportes o que prejudicou a acessibilidade dos clientes e ainda as reformas na cobertura do Sesc Turismo de outubro a dezembro que paralisou as atividades durante 3 (três) finais de semana e exigiu a readequação de espaços para almoços, isolamento do parque aquático e área de convivência social.

Ressaltamos que a participação do cliente preferencial é de grande importância para o cumprimento da missão institucional. Este acesso é assegurado por meio de políticas de preços de valores subsidiados e serviços inovadores capazes de transformar vidas, assegurando-lhes novas oportunidades de inserção social e qualidade de vida.

Em 2018 o Departamento Regional no Maranhão investiu R\$ 5.872.040,28 (cinco milhões oitocentos e setenta mil quarenta reais e vinte e oito centavos) em espaços, instalações e infraestrutura adequada, provendo segurança e bem-estar, priorizando e valorizando tanto ao público atendido pela instituição, quanto ao público interno, conforme as necessidades de cada atividade desenvolvida.

Destacamos a continuidade dos investimentos na reforma do Restaurante Sesc Deodoro (com reabertura prevista para julho de 2019), serviços de requalificação de toda a cobertura do bloco social na Unidade Sesc Turismo; aquisição de terreno na cidade de Caxias para a construção da nova Unidade Executora nessa cidade e renovação parte frota de veículos institucionais.

O montante investido em infraestrutura corresponde a 11% das receitas totais realizadas em 2018 (R\$ 53.373.734,71).

3.1.3 – PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

i. OBJETIVOS:

7. Mapear os processos internos no Sesc no Maranhão
8. Intensificar a valorização do planejamento com foco na modernização da gestão
9. Fortalecer as práticas da Responsabilidade Socioambiental da Instituição

Responsável: Direção Regional, Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Diretoria de Programas Sociais, Diretoria de Administração e Finanças e Gerentes de Unidades Operacionais.

(vide Item 2.1) – Identificação dos Administradores)

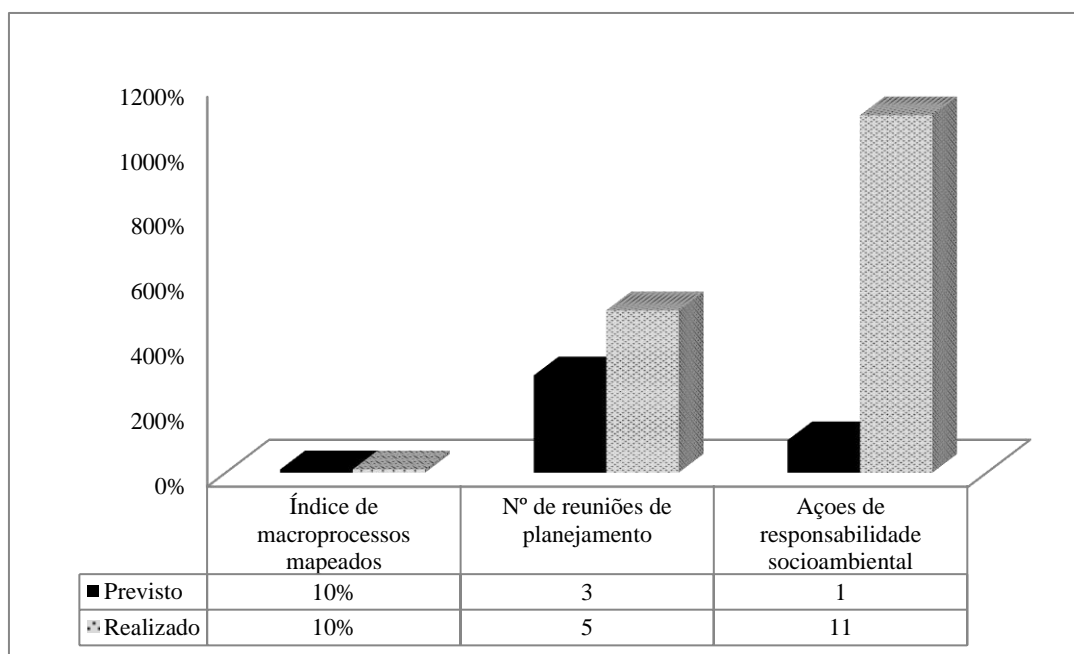
i.a. Indicadores de resultado

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2018 (PREVISTO)	VALOR CALCULADO (REALIZADO)
7.1 Índice de macroprocessos	(Total de macroprocessos)	10%	10%

mapeados	mapeados / total de macroprocessos do Regional) x 100		
8.1 Número de reuniões de planejamento	Total de eventos de planejamento realizados no Departamento Regional MA	3	5
9.1 N° de ações de Responsabilidade Socioambiental realizadas	Total de ações efetivadas	1	11

Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

Gráfico 3 – Indicadores Estratégicos – Perspectiva Processos Internos



Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

ii. Análise

ii.a Análise do resultado obtido

Em 2018 o Regional concluiu a elaboração e publicação dos manuais de procedimentos e fluxos de trabalho das áreas de almoxarifado, compras, contratos e licitação, evidenciando normas e procedimentos gerais nas áreas supracitadas.

Dando continuidade a prática de ações que evidenciam a gestão estratégica do Regional, registramos a realização de 5 (cinco) reuniões de planejamento que foram determinantes para a consolidação de parâmetros de atuação do Sesc para o ano de 2019.

Quanto às ações de responsabilidade socioambiental realizadas, o Sesc no Maranhão atua desenvolvendo e articulando ações e projetos com a temática de gestão ambiental e sustentabilidade.

Em 2018, nos programas Educação, Saúde, Assistência e Administração foram desenvolvidos transversalmente, com ações/projetos de responsabilidade socioambiental, principalmente na área de responsabilidade ambiental que é uma das vertentes da responsabilidade social. Na Administração Regional, foram realizadas ações do Programa Ecos durante a Semana do Meio Ambiente, que somadas à área finalística totalizaram 11 ações em 2018.

Quadro 3 – Detalhamento de ações de responsabilidade socioambiental realizadas

PROGRAMAS	PROJETO/AÇÃO	OBJETIVO
Educação – Educação Infantil	Oficina de criações	Reaproveitamento de resíduos sólidos na confecção de brinquedos artesanais.
Educação – Cursos de Valorização Social	Decoração em latas e garrafas	Utilização de materiais reciclados e comercialização do produto após a finalização do curso.
Educação – Cursos de Valorização Social	Artes com jornal	Técnicas de reciclagem utilizando o jornal com matéria prima, para produção de jarros, cestos, flores, visando o desenvolvimento de habilidades e competências de nível básico, que, contribuam para a socialização e geração ou complementação da renda individual ou familiar e a entrada no mundo do trabalho.
Educação – Educação Complementar	Palestra Dia Mundial da Água	Palestra sobre a importância da preservação da água, ressaltando a necessidade da despoluição de rios e nascentes, bem como descarte correto de resíduos evitando a contaminação do lençol freático.
Educação – Educação Complementar	Projeto “Por um meio ambiente saudável”	Ação para fomento à preservação do meio ambiente.
Saúde – Nutrição	RECIGRAXE	Coleta de óleo utilizado – redução do desperdício e combate ao descarte incorreto de óleo e seus impactos no meio ambiente
Saúde – Saúde Bucal	Contratação para unidades Sesc Saúde e Unidade Móvel OdontoSesc	Contratação de empresa especializada para realização de coleta, transporte e tratamento de resíduos de saúde das clínicas

		odontológicas.
Assistência – Desenvolvimento Comunitário	Oficinas de desenvolvimento de capacidades	Oficina de kit de cozinha com tampas de garrafa pet; Confecção de peso de porta com garrafa pet.
Assistência – Desenvolvimento Comunitário	Campanha Sesc Sustentabilidade	Sensibilização da população quanto ao descarte correto de resíduos sólidos, óleo de cozinha e orientação quanto a forma correta de acondicionamento e doação para oficina de produção de sabão.
Assistência – Trabalho Social com Grupos	Oficina de Educação Ambiental	Sensibilização de alunos quanto às novas práticas de educação ambiental e despertar para visões alternativas e a criatividade para o reaproveitamento de resíduos na produção de objetos diversos.
Administração Regional	Programa Ecos	Campanhas, palestras, exibição de vídeos e rodas de conversas voltadas para funcionários, com temáticas voltadas para utilização consciente de recursos materiais do Regional (papel e tonners), consumo consciente de alimentos, sustentabilidade corporativa, energias renováveis, minimização de resíduos e descartes de sólidos e poluição plástica.

Fonte: DPS-2019

3.1.4 – PERSPECTIVA APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

i. OBJETIVOS:

- 10. Fortalecer a política de Recursos Humanos**
- 11. Intensificar as ações de formação continuada no Regional**
- 12. Garantir a valorização dos funcionários**

Responsável: Direção Regional, Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento e Diretoria, Diretoria de Administração e Finanças.
(vide Item 2.1) – Identificação dos Administradores)

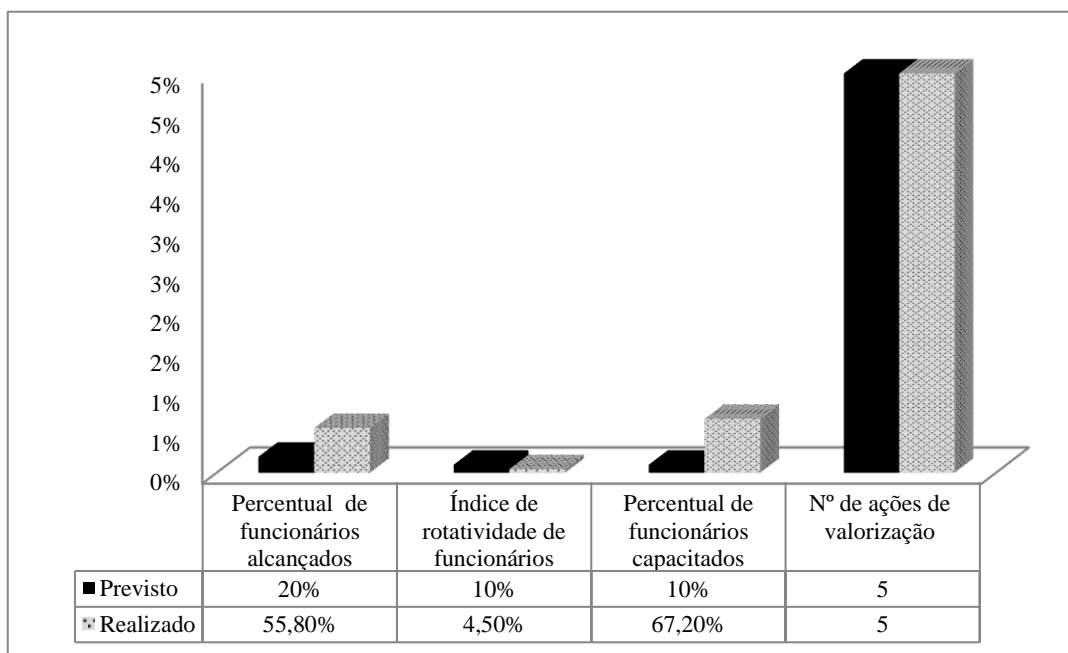
i.a. Indicadores de resultado

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2018 (PREVISTO)	VALOR CALCULADO (REALIZADO)
10.1 Número de ferramentas de	Número de funcionários	20%	55,80%

gestão do RH divulgadas para os funcionários	alcançados/ total de funcionários no Regional		
10.2 Índice de rotatividade dos funcionários	(Número de admissões + Número de demissões/2) / Número de funcionários no final do ano X 100	Manter abaixo de 10% o índice de rotatividade de pessoal	4,50%
11.1 Percentual de funcionários capacitados	Número de funcionários capacitados no ano / total de funcionários X 100	10%	67,20%
12.1 Número de ações de valorização	Número de ações de valorização realizadas no ano	5	5

Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

Gráfico 4 – Indicadores Estratégicos – Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional



Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

ii. Análise

ii.a Análise do resultado obtido

O Sesc no Maranhão compreende que na gestão estratégica de pessoas, os funcionários são ativos pertencentes à instituição e fundamentais para o sucesso da entidade.

Muito mais que processos administrativos e formais, a área de Recursos Humanos assume um papel estratégico de atrair, reter e motivar as pessoas necessárias à realização da missão do Sesc.

Essa gestão estratégica de pessoas tem contribuído para a continuidade e crescimento da instituição, assim como atuando no desenvolvimento do seu corpo funcional.

Em 2018, a área de Recursos Humanos investiu em ações de divulgação e aproximação das temáticas de gestão de pessoas em todas as unidades executoras, realizando palestras voltadas para os assuntos: E-social, Férias, Comunicação de acidente de trabalho, LTCAT, Seguro de vida e Reforma Trabalhista.

Tais ações obtiveram um alcance de 279 (duzentos e setenta e nove) funcionários que corresponde a 55,80% do total de funcionários do período, durante as palestras que contribuíram para aproximação dos funcionários com os temas propostos e formação de conhecimento quanto aos assuntos abordados.

Um importante índice monitorado no Plano Estratégico do Sesc MA é a de rotatividade de pessoal ou *turnover*, que é o resultado da saída de funcionários e a entrada de outros. Esta rotatividade configura a flutuação de pessoal entre a instituição e seu ambiente.

O resultado do índice de *turnover* alcançou o percentual de 4,50%, resultado inferior ao limite proposto pelo Plano. Esta flutuação corresponde a 18 desligamentos realizados no decorrer do ano, sendo 14 (quatorze) por iniciativa do empregador (sem justa causa) e 4 (quatro) pedidos de desligamento.

O Sesc tem se empenhado na captação e manutenção de quadro de pessoal qualificado, estimulando seu desenvolvimento contínuo, possibilitando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Em 2018, o Sesc consolidou a Política Nacional de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas, que pautada nos valores e referenciais institucionais, tem a premissa da compreensão que os funcionários do Sesc são os protagonistas na atuação institucional.

Dentre as diversas temáticas abordadas e instituídas, o documento remete à realização de entrevistas de desligamento visando à revisão do modelo de contratação de pessoal e, também para a obtenção de informações sobre clima organizacional e imagem da instituição. E ainda, ações de apoio ao funcionário desligado, que promoverá reflexões sobre a carreira e perspectivas do futuro.

Para o ano em análise, o Sesc no Maranhão alcançou 336 funcionários em ações formativas, o que equivale a 67,20% do total de funcionários do Regional. Para tanto, o Regional investiu R\$ 279.999,40 em formação de pessoas, o que equivale a 0,53% das Receitas Correntes realizadas em 2018.

Os treinamentos de qualificação técnica voltados para a aprendizagem de novas técnicas e procedimentos, atualização referente à legislação, além da formação de lideranças foram os de maior demanda e realização. Ressaltamos que as ações de multiplicação do conhecimento e uso de facilitadores internos no compartilhamento de informações foram bastante relevantes como estratégia de alinhamento institucional.

Quanto ao número de ações de valorização, o Sesc MA organizou e executou 5 (cinco) ações durante o ano de 2018, a saber: Comemoração do dia Internacional da Mulher, Dia das Mães, Arraial Solidário, Dia dos Pais e “Eu sou uma Estrela”. As ações mobilizaram 593 participações de funcionários durante os eventos.

3.1.5 – PERSPECTIVA FINANCEIRA

i. OBJETIVOS:

13. Aprimorar o sistema de apuração de custos

14. Incentivar o estabelecimento de convênios e parcerias estratégicas

15. Racionalizar os recursos (Receita compulsória) disponíveis na realização dos Programas

Responsável: Direção Regional, Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento e Diretoria, Diretoria de Administração e Finanças.

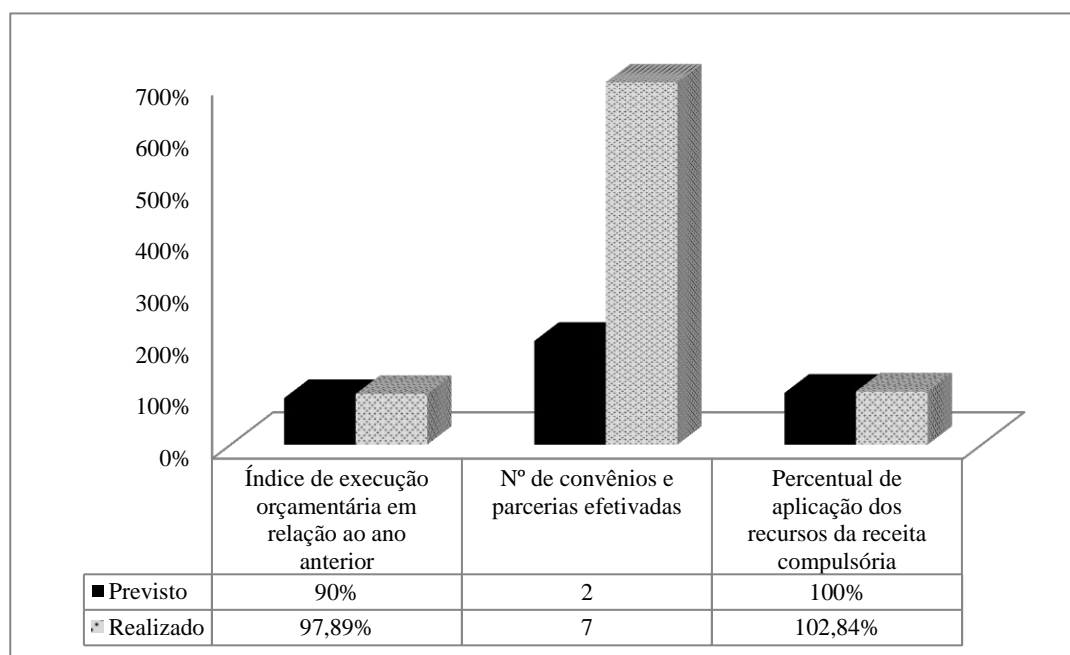
(vide Item 2.1) – *Identificação dos Administradores*

i.a. Indicadores de resultado

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2018 (PREVISTO)	VALOR CALCULADO (REALIZADO)
13.1 Índice de execução orçamentária em relação ao ano anterior	Total da despesas realizada/ total da despesa orçada	Manter acima de 90% a execução orçamentária	97,89%
14.1 Número de convênios e parcerias efetivadas	Total de convênios e parcerias do ano	2	7
15.1 Percentual de aplicação dos recursos oriundos da receita compulsória	(Total da receita compulsória orçada/ total da receita compulsória realizada) X 100	100%	102,84%

Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

Gráfico 5 – Indicadores Estratégicos – Perspectiva Financeira



Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020 /DPD-2019

ii. Análise

ii.a Análise do resultado obtido

No exercício em análise, a execução financeira total realizou R\$ 52.502.694,24 (cinquenta e dois milhões e quinhentos e dois mil e seiscentos e noventa e quatro reais e vinte e quatro centavos), com uma realização orçamentária de 97,89%, que evidencia o índice acima e adequado à meta projetada.

Em 2018, o Regional firmou um total de 7 (sete) parcerias estratégicas, ampliando o número de alianças exitosas, a saber: Prefeituras de Paço do Lumiar e Raposa (instalação da Unidades Sesc Saúde Mulher), Faculdades Edufor e Pitágoras (oportunizar descontos para funcionários em ações formativas), JR Frutas / Sítio Paraíso Verde / CMM da Silva Hortifrutigranjeiro (parceiros do Programa Mesa Brasil na rede de doadores de alimentos).

O percentual de 102,84% resultado do indicador de aplicação de recursos oriundos da receita compulsória. Foi previsto para o ano de 2018, R\$ 38.971.640,00 (trinta e oito milhões novecentos e setenta e um mil seiscentos e quarenta reais) em receita compulsória e executado R\$ 40.077.377,48 (quarenta milhões setenta e sete mil trezentos e setenta e sete reais e quarenta e oito centavos) desta mesma composição de receita. A diferença é reflexo da economia que no segmento do comércio de bens, serviços e turismo apresentou o superávit de arrecadação no estado e na subvenção do Departamento Nacional do Sesc.

3.2 – Informações sobre a gestão

3.2.1 – Programa Educação

i. Descrição Geral (Referencial Programático)	
Trata-se do conjunto de Atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.	
Responsável: Maria Regina Soeiro	CPF: 288.666.733-15
Cargo: Diretora de Programas Sociais	

ii. Análise

O Programa Educação, foi desenvolvido pelas Atividades: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar, Cursos de Valorização Social e Educação em Ciências e Humanidades em 2018, as quais fomentaram o protagonismo e o conhecimento a mais de 4.510 clientes, totalizando 922.394 frequências.

A Atividade Educação Infantil desenvolveu ações destinadas ao cuidado e educação de crianças de faixa etária de 3 a 5 anos, dependentes do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral, contribuindo para o acesso da criança a processos de apropriação, renovação e articulação de conhecimento e aprendizagens de diferentes linguagens e direito à proteção, saúde, liberdade, confiança, respeito, brincadeira e interação com outras crianças.

Foram atendidas 753 crianças nas Unidades Sesc Deodoro, Sesc Caxias, e Sesc Itapecuru. Releva-se que no Sesc Itapecuru foi implantada a Educação Infantil no segundo semestre com oferta de ensino para 6 turmas (3 turmas para creche e 3 turmas para pré-escola) a crianças de 3 e 4 anos em função da demanda existente no município e da atuação estratégica do Regional quanto à ampliação de serviços disponibilizados.

A atividade Educação de Jovens e Adultos foi otimizada na Unidade Sesc Itapecuru, com a realização das turmas de anos iniciais do ensino fundamental. Foram ofertadas 5 (cinco) turmas, sendo duas na unidade operacional e as demais em polos localizados nos povoados de Torre, Mangal Escuro e Filipa, que registraram 92 matrículas gerando 49.631 frequências.

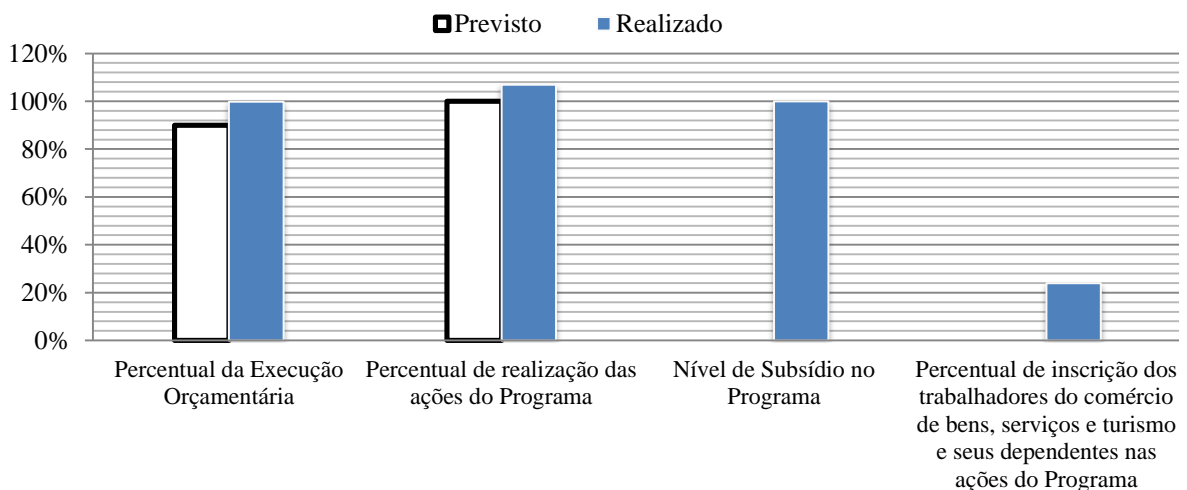
Em Educação Complementar foram desenvolvidos eventos educacionais pautados na responsabilidade pedagógica, social e financeira, oferecendo ações pontuais, oportunizando aos participantes um processo de ensino diferenciado e significativo, absorvendo 960 clientes nas Unidades Operacionais Sesc Deodoro, Caxias e Itapecuru superando a meta em 34%.

A Atividade Cursos de Valorização Social, realizada nas unidades executoras, voltou-se para o desenvolvimento de habilidades e competências de nível básico. As ações oportunizaram 1.348 clientes e contribuíram para o processo de socialização, geração e/ou composição de renda individual ou familiar tal como, o acesso ao mercado de trabalho.

A Atividade Educação em Ciências e Humanidades atuou promovendo educação não formal, proporcionando compreensão e ampliação de conhecimentos, visões de mundo e formas de pensamento. Em 2018, com a realização da Mostra Brinquedos do Brasil: invenções de muitas mãos (Projeto do Departamento Nacional) foi um convite ao brincar, às memórias de infância e ao universo artesanal brasileiro, idealizada como parte de um projeto educativo e cultural de divulgação e valorização do brinquedo artesanal, que inspirou práticas de construção de brinquedos pelos professores, pelas crianças e pela comunidade educativa, bem como incrementou o acervo lúdico das escolas do Sesc com brinquedos que proporcionaram experiências sensíveis. A ação somou 1.357 inscrições nas oficinas, palestras, visitas mediadas e exibição.

ii.a Indicadores de Resultados

Gráfico 6 – Indicadores de Resultado- Programa Educação



Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	99,9%	Adequado
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
*Percentual de realização das ações do Programa	$(\text{N}^\circ \text{ de ações realizadas no ano} / \text{N}^\circ \text{ de ações previstas no ano}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	107%	Adequado
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}] \times 100$	Maior que 59% - Adequado	100%	Adequado
		Entre 59% e 46% - Atenção		

	Despesas Correntes do Programa] x 100	Menor que 45% - Inadequado		
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa.	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Maior que 50% - Adequado	24%	
		Entre 40% e 49% - Atenção		
		Menor que 40% - Inadequado		
<p>* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.</p> <p>Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela entidade. Logo, a variação das “ações” realizada no ano justificaria os investimentos em nossa programação.</p>				

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90%	84%	90%	99,9%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	134%	100%	107%	100%
Nível de Subsídio no Programa	%	99%	0%	100%	100%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	-	36%	-	24%	-
<p>■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme</p>					

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

iii. Conclusão

iii.a – Avaliação do resultado

O Programa Educação no Regional tem se destacado por oferecer educação de qualidade a parcela expressiva da população – desde crianças, jovens, adultos e pessoas da terceira idade - evidenciando sua importância e alcance social.

Com atuação nas Unidades Sesc Deodoro, Itapecuru Mirim e Caxias, a educação básica e ações formativas da instituição atenderam, no geral, 4.510 pessoas inscritas, sendo que desse total 2.067 concluíram.

Vale ressaltar que todas essas atividades ofertadas pelo Sesc são gratuitas, tendo em vista o acordo firmado pelo Sesc com o Governo Federal que garante gratuidade e acessibilidade as ações da educação formal. No programa Educação os percentuais de inscrição apontam para índices abaixo dos parâmetros estabelecidos no Plano Estratégico do Sesc, 2017-2020, classificando o desempenho como desconforme, neste sentido vale esclarecer que em função do atendimento ao Acordo com o Governo Federal há obrigatoriedade de inclusão do público em geral de menor renda, além disso no Sesc Itapecuru não há habilitação de trabalhador do comércio, razão pela qual todos os inscritos estão na categoria de público em geral o que ocorre também com as realizações da Educação Complementar e Cursos de Valorização Social.

O percentual da execução orçamentária desse Programa apresentou índice de 99,90%, adequado, conforme parâmetro de avaliação na execução orçamentária. Em relação ao percentual de realização das ações do programa, de 107%, este se encontra em conformidade. O nível de subsídio no programa também apresentou avaliação positiva, segundo o resultado do indicador, atingindo índice de 100%, o que propicia o maior acesso ao cliente do Sesc às diversas atividades totalmente gratuitas, oferecidas nesse programa. Já o percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa ficou abaixo do previsto, motivado principalmente pela especificidade da Unidade Sesc Itapecuru, cujos clientes são formados principalmente por público em geral, como é o caso dos matriculados na Atividade de Educação de Jovens e Adultos (EJA) onde o índice de analfabetismo é elevado e na Atividade Educação Infantil iniciada em agosto de 2018.

iii.b – Ações para melhoria no desempenho

O Regional tem como meta em 2019 elevar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo nas suas ações da Atividade Educação. Para isso, os editais de Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos (EJA), de Cursos de Valorização Social e Educação Complementar têm, em suas regras, a priorização do cliente legal nas matrículas. No caso da Educação Infantil, no Sesc Itapecuru, que foi iniciado em agosto de 2018, haverá uma ação voltada para a habilitação de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e de seus dependentes, os quais já foram previamente mapeados, no comércio local, atividade econômica que agora começa a se desenvolver. E também com a finalização da reforma do Sesc Deodoro, no segundo semestre de 2019 a realização dos Cursos de Valorização Social em um espaço maior e com novos equipamentos, favoráveis ao desenvolvimento e ampliação da atividade, possibilitará a maior participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo nas referidas ações.

3.2.2 – Programa Saúde

i. Descrição Geral (Referencial Programático)

Conjunto de Atividades que busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida, por meio da promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, considerando o

princípio da integralidade e os fatores determinantes do processo saúde-doença-cuidado.	
Responsável: Patrícia Tereza Ribeiro Oliveira	CPF: 522.655.443-53
Cargo: Coordenadora do Programa Saúde e Assistência	

ii. Análise

As atividades de Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico compõem o Programa Saúde, cujas ações tiveram seus objetivos em 2018, alinhados às diretrizes e norteadores institucionais.

Em 2018 foram realizadas 1.323 ações, ampliando o acesso à saúde por meio de valores subsidiados aos trabalhadores do comércio de bens, serviços, turismo e seu dependentes, contribuindo para a autonomia no cuidado, reduzindo o tempo para o diagnóstico de doenças e facilitando o acesso ao tratamento.

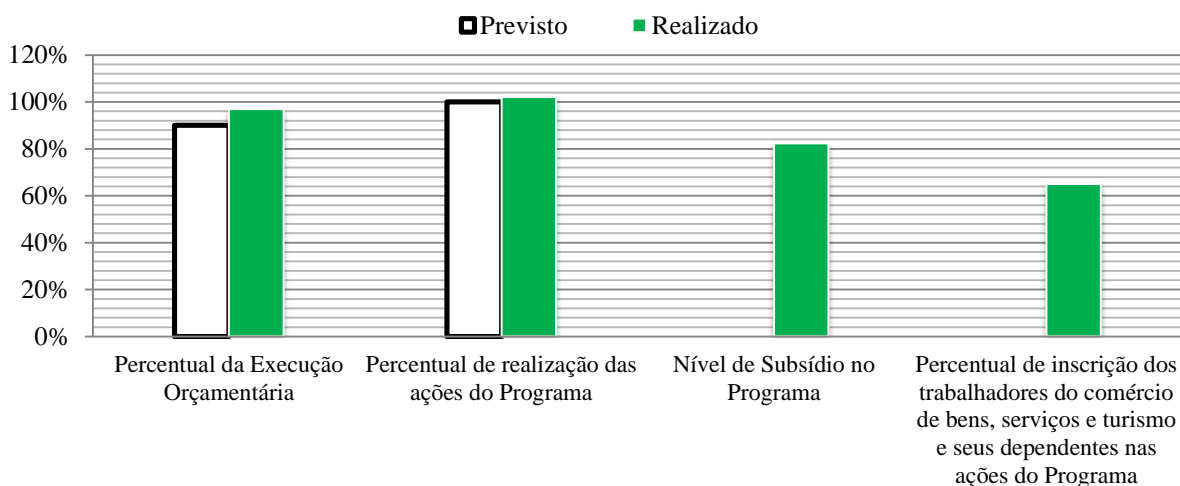
A Atividade Nutrição, neste exercício, serviu o total de 861.878 entre lanches e refeições com qualidade e valor nutricional adequado à saúde humana em todas as unidades localizadas em São Luís, Raposa, Itapecuru-Mirim e Caxias.

No Sesc Saúde e Sesc Caxias, os atendimentos odontológicos confirmaram a presença de 40.995 clientes nas consultas odontológicas, enquanto a Unidade Móvel OdontoSesc realizou 8.222 consultas e procedimentos em atenção básica como restaurações, limpezas, extrações, tratamento de canal, raio x, fluoroterapias, entre outros.

Em 2018 o Sesc no Maranhão, utilizando-se da educação e prevenção como importante ferramenta na luta contra o câncer de mama e colo de útero, destacando-se o caráter itinerante, iniciou as atividades da Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher, um trabalho desenvolvido em conjunto com as prefeituras municipais, o que tem facilitado o acesso das mulheres que residem em zonas mais distantes da capital e no interior do estado à prevenção, diagnóstico e tratamento do câncer de mama. Inicialmente no município de Raposa- MA e posteriormente no município de Paço do Lumiar –MA foram realizados 2.065 exames de imagem. Realçamos através desta iniciativa, o cumprimento da missão do Sesc que vem contribuindo ao longo dos anos para as políticas públicas de saúde do estado, por meio da realização de exames de rastreamento, da mesma forma com ações educativas que permearam todas as etapas do trabalho.

ii.b – Indicadores de Resultados

Gráfico 7 – Indicadores de Resultado- Programa Saúde



Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	96,9%	
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
*Percentual de realização das ações do Programa	$(\text{N}^\circ \text{ de ações realizadas no ano} / \text{N}^\circ \text{ de ações previstas no ano}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	102%	
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	Maior que 59% - Adequado	82,3%	
		Entre 59% e 46% - Atenção		
		Menor que 45% - Inadequado		
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações} / \text{Total de}]$	Maior que 50% - Adequado	65%	
		Entre 40% e 49% - Atenção		

	inscritos nas ações] x 100	Menor que 40% - Inadequado		
* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.				
Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela entidade. Logo, a variação das “ações” realizada no ano justificaria os investimentos em nossa programação.				

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90%	92%	90%	96,9%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	106%	100%	102%	100%
Nível de Subsídio no Programa	-	81%	-	82,3%	75%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	-	93%		65%	-
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme					

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

iii. Conclusão

iii.a – Avaliação do resultado

O Programa Saúde desenvolvido pelo Sesc no Maranhão assume papel relevante, enquanto política de atuação ampla, voltada para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, no atendimento de suas necessidades básicas, como é caso de alimentação – lanches e refeições – e, embora o Restaurante do Sesc Deodoro esteja em reforma, a produção não foi interrompida, tendo-se garantido refeição de qualidade para os clientes, inclusive com superávit de meta. Em 2018, o Regional também intensificou as ações na área da saúde bucal e de educação em saúde, fortalecendo e compreendendo a prevenção como forma eficaz de prevenção a doenças. Um trabalho que se ampliou com a instalação da Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher, como estratégia para assegurar a acessibilidade dos clientes a esse serviço de saúde focado na prevenção ao câncer de mama e de colo de útero, tendo-se realizado 2.065 exames de imagem nos municípios de Raposa e Paço do Lumiar. O resultado em 2018 não poderia ser diferente, com desempenho adequado nos parâmetros de Percentual de realização das ações do Programa e Percentual de realização das ações do Programa.

iii.b – Ações para melhoria no desempenho

O Regional do Sesc no Maranhão tem executado o Programa Saúde na perspectiva de saúde preventiva, por meio de consultas dietoterápicas, consultas dermatológicas, palestras orientadoras sobre hipertensão, diabetes, entre outras doenças, e ainda prevenção, no sentido de diagnosticar enfermidades como câncer de mama e de colo de útero, por meio das ações da Unidade Sesc Saúde Mulher. E a meta é intensificar e ampliar essas ações em 2019.

3.2.3 - Programa Cultura

i. Descrição Geral (Referencial Programático)	
Conjunto de Atividades voltado para a transformação social por meio do desenvolvimento e difusão de artes, do conhecimento e da formação de agentes culturais, respeitando a dinâmica dos processos simbólicos e fomentando a tradição, preservação, inovação e criação.	
Responsável: Isoneth Lopes Almeida	CPF: 459.565.293-34
Cargo: Coordenadora do Programa Cultura	

ii. Análise

O Programa Cultura manteve a sua atuação promovendo a valorização da diversidade das manifestações artísticas, democratizando o acesso ao público preferencial, cumprindo sua missão de promover bem-estar a seus clientes, fomentando o desenvolvimento da produção cultural, do social e dos indivíduos.

Cultura no Sesc se caracteriza como ferramenta democrática de difusão de conhecimento possibilitando a educação transformadora da sociedade, por meio de projetos e ações voltados para as áreas de biblioteca, música, dança, teatro, circo, audiovisual, artes visuais e literatura, objetivando a formação de seus diversos públicos. Referenciado na Política Cultural do Sesc que prima pela mediação entre cultura e sociedade e no diálogo entre produção e recepção, o Sesc, em especial, no estado do Maranhão, tem um longo percurso de reflexão e prática artístico cultural com o intuito de tornar o público coautor dessa trajetória.

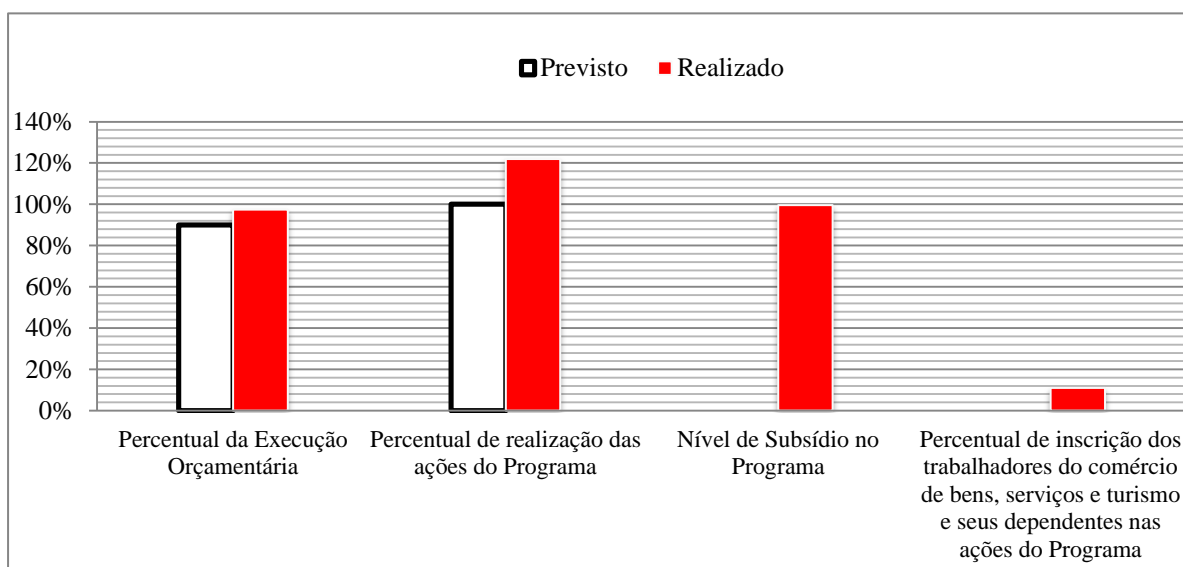
Destacaram-se em 2018 projetos importantes: Sesc Circo, Sesc Dramaturgias, Palco Giratório, Balaio de Sotaques, 5ª Mostra de Hip Hop, Sesc Amazônia das Artes, Sesc Pauta das Artes, 13ª Aldeia Sesc Guajajara de Artes, Mostra Sesc em Cena, Projeto Sesc Mãos à Obra e a participação na Feira Literária de Itapecuru-Mirim, ampliando seu reconhecimento como fomentador da economia cultura local.

Esses e outros Projetos desenvolvidos pelo Departamento Regional no Maranhão mobilizaram 1.745 ações, representando uma eficácia de 22% acima da meta do Programa e mobilizaram um público/participantes/pessoas presentes de 332.568 pessoas nestas ações.

Evidenciamos a inauguração do Teatro Napoleão Ewerton, na Unidade Administrativa do Sistema Fecomércio Sesc/Senac MA, constituindo-se como um espaço privilegiado para diferentes linguagens artísticas, que fomentou, desde a sua abertura, a produção, criação, difusão e a fruição, tendo em vista a formação de plateia, artistas, produtores e público em geral. Ressalta-se que este equipamento cultural é o primeiro com acessibilidade para os diversos públicos com diferentes necessidades de inclusão em razão de deficiências físicas.

ii.b – Indicadores de Resultados

Gráfico 8 – Indicadores de Resultado - Programa Cultura



Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	97,4%	Adequado
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
*Percentual de realização das ações do Programa	$(\text{N}^\circ \text{ de ações realizadas no ano} / \text{N}^\circ \text{ de ações previstas no ano}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	122%	Inadequado
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) / \text{Despesas Correntes do Programa}] \times 100$	Maior que 59% - Adequado	99,6%	Adequado
		Entre 59% e 46% - Atenção		
		Menor que 45% - Inadequado		
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de	$[\text{N}^\circ \text{ de inscrições de trabalhadores do}]$	Maior que 50% - Adequado	11%	Inadequado

bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Entre 40% e 49% - Atenção		
		Menor que 40% - Inadequado		
* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.				
Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela entidade. Logo, a variação das “ações” realizada no ano justificaria os investimentos em nossa programação.				

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017			2018		2019
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90%	83%		90%	97,4%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	129%		100%	122%	100%
Nível de Subsídio no Programa	%	100%		0%	99,6%	99%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	-	18%		-	11%	
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme						

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

iii. Conclusão

iii.a – Avaliação do resultado

As linguagens: artes cênicas, artes visuais, música, literatura, audiovisual e biblioteca que integram o Programa Cultura têm contribuído para a transformação social, por meio da desenvolvimento e difusão das artes, do conhecimento e da formação dos agentes culturais no estado. Essa interdisciplinaridade de linguagens tem fomentando a tradição, preservação, inovação e criação cultural. Assim as ações na área de cultura do Regional têm ido ao encontro das necessidades mais prementes da população, especialmente do indivíduo que está à margem do processo cultural e social. Ressalte-se que em 2018, foi inaugurado o Teatro Sesc Napoleão Ewerthon, qualificando ainda mais as artes cênicas realizadas pelo Regional. Releva-se que em 2018, o percentual de realização das ações do Programa ficou acima de 111%, devido a ações não planejadas que foram realizadas para atendimento do cenário cultural local. Quanto ao percentual de inscrição dos

trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, qualificado como inadequado, deu-se devido a maioria das ações de Cultura serem realizadas em espaços abertos, portanto, com participação expressiva de público em geral e, inviabilidade de mensuração do público preferencial.

iii.b – Ações para melhoria no desempenho

Em 2019, o Regional pretende desenvolver os projetos do Programa Cultura em novas metodologias em relação a espaços e formato, no sentido de que as ações alcancem os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, que são a razão de ser do Sesc.

No caso do Teatro Sesc Napoleão Ewerton, com espaço para 245 pessoas, facilitará o controle e direcionamento para o alcance do público preferencial.

3.2.4 – Programa Lazer

i. Descrição Geral (Referencial Programático)	
Conjunto de Atividades que objetiva contribuir para o direito ao lazer; a melhoria da qualidade de vida no âmbito individual e coletivo; a ampliação de experiências e conhecimentos e o desenvolvimento de valores, por meio da oferta de conteúdos físico-esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza.	
Responsável: Maria Regina Soeiro	CPF: 288.666.733-15
Cargo: Diretora de Programas Sociais	

ii. Análise

O Programa Lazer compreende as Atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social e busca promover as ações que contribuam para o desenvolvimento e o bem-estar pessoal, seja através da promoção de hábitos de vida saudáveis, seja pela integração e pelo enriquecimento cultural.

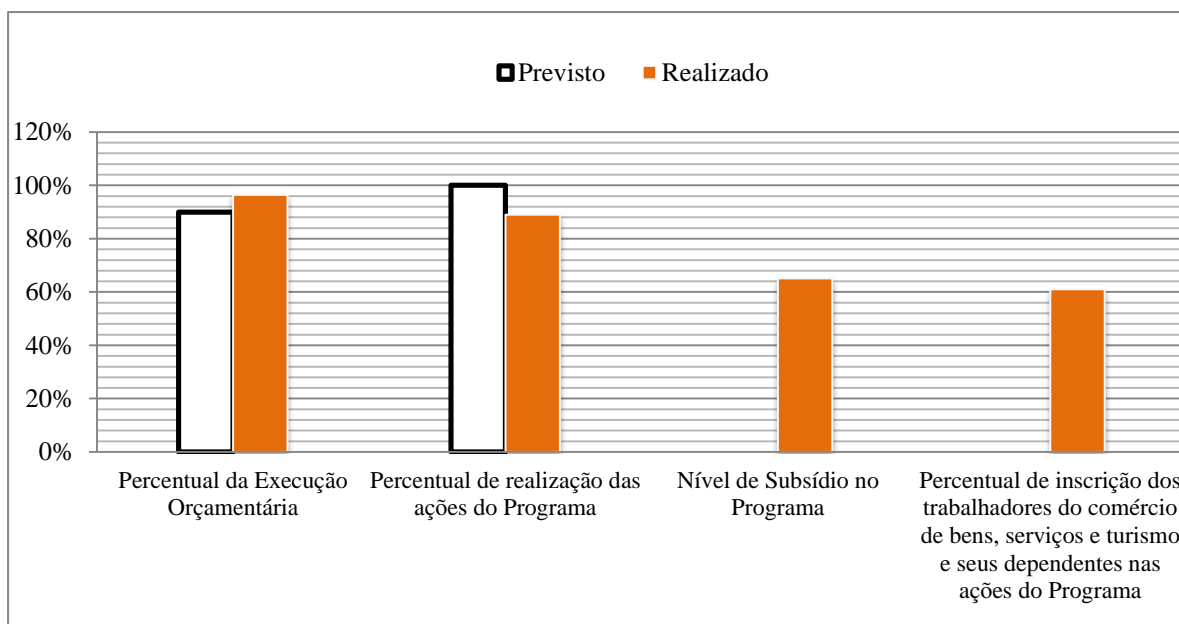
Com 1.080 ações voltadas para o público preferencial do Sesc, em 2018, registramos a inscrição de 28.218 clientes nas atividades do Programa, destas, 61% correspondem a inscrições do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo, perfazendo um total de 17.110 clientes. Durante o ano de 2018 foram realizados diversos Projetos e disputas com uma participação expressiva de 227.285 pessoas, entre público, plateia em realizações planejadas nas unidades operacionais. Dentre os principais projetos destacamos: Circuito Sesc de Corridas, Circuito Sesc Verão de Esportes, Copa Sesc, Festival de Esporte e Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc 2018.

Releva-se ainda o atendimento gratuito na formação esportiva/Esporte coletivo vinculado ao Programa de Comprometimento e Gratuidade-PCG, resultante do Acordo assinado com o Governo Federal para inclusão do público em geral, de menor renda, nas ações educativas e de promoção do bem estar que o Sesc oferta.

O Hotel Sesc Olho D'Água no ano de 2018 obteve uma taxa de ocupação média 52% das unidades habitacionais disponibilizadas, com 7.005 hóspedes procedentes de vários estados do Brasil e da capital.

ii.b – Indicadores de Resultados

Gráfico 9 – Indicadores de Resultado- Programa Lazer



Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	$(\text{Total das Despesas realizadas no Programa} / \text{Total das Despesas orçadas no Programa}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	96,4%	Adequado
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
*Percentual de realização das ações do Programa	$(\text{N}^\circ \text{ de ações realizadas no ano} / \text{N}^\circ \text{ de ações previstas no ano}) \times 100$	Entre 110% e 90% - Adequado	89%	Atenção
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
Nível de Subsídio no Programa	$[(\text{Despesas Correntes do Programa} - \text{Receitas de Serviços do Programa}) /$	Maior que 59% - Adequado	65,1%	Adequado

	Despesas Correntes do Programa] x 100	Entre 59% e 46% - Atenção		
		Menor que 45% - Inadequado		
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Maior que 50% - Adequado	61%	
		Entre 40% e 49% - Atenção		
		Menor que 40% - Inadequado		
<p>* Para o indicador “Percentual de realização das ações do Programa” é necessário considerar “ações” como cada serviço prestado pela programação. Exemplo: uma turma, um debate, uma exposição, uma oficina, uma palestra, uma roda de conversa, uma visita mediada. Total de “ações” realizadas seria de seis.</p> <p>Lembramos que este não é um dado estatístico, apesar de poder ser comprovado pelo controle das nossas ferramentas estatísticas. Este é um indicador que informa a eficácia de nossa atuação, é uma proposta que visa avaliar se o Sesc vem ampliando o acesso dos serviços prestados pela entidade. Logo, a variação das “ações” realizada no ano justificaria os investimentos em nossa programação.</p>				

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017		2018		2019
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90%	81%	90%	96,4%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	121%	100%	89%	100%
Nível de Subsídio no Programa	-	68%	-	65,1%	55%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	-	62%		61%	-

■ Conforme planejado
■ Merece atenção
■ Desconforme

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

iii. Conclusão

iii.a – Avaliação do resultado

O Programa Lazer corresponde a um conjunto de atividades lúdicas e recreativas que visam o bem-estar, e o entretenimento do trabalhador o comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. A partir das ações realizadas pelo programa, o cliente vive experiências únicas, seja nas excursões e passeios, como também no serviço de hospedagem, e mesmo nos eventos esportivos como as Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc e Circuito Sesc de Corridas, que mais que competições, constituem-se como um momento de integração, de coletividade e solidariedade. Em 2018, a Unidade Sesc

Turismo passou por melhorias físicas na quadra poliesportiva, no ginásio e no bloco social (parque aquático) no sentido de qualificar os serviços ofertados. Ressaltamos que percentual de realização das ações do Programa ficou em nível de atenção devido a realização da reforma, que impactaram o alcance total das metas previstas.

iii.b – Ações para melhoria no desempenho

Para 2019, o Programa Lazer deve alcançar bom desempenho, a exemplo de 2018, seja nas Atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação, como também Turismo Social, pois o Regional pretende inovar nas realizações, a exemplo do Sesc *Geek*, evento voltado principalmente para o público jovem, por meio da realização de oficinas, palestras, *workshops*, jogos de tabuleiro, videogame e de realidade virtual, desfile de *cosplay*, entre outras atividades.

3.2.5 – Programa Assistência

i. Descrição Geral (Referencial Programático)	
Consiste em Atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, visando contribuir para a inclusão social e para o acesso aos direitos sociais.	
Responsável: Patrícia Tereza Ribeiro Oliveira	CPF: 522.655.443-53
Cargo: Coordenadora dos Programas Saúde e Assistência	

ii. Análise

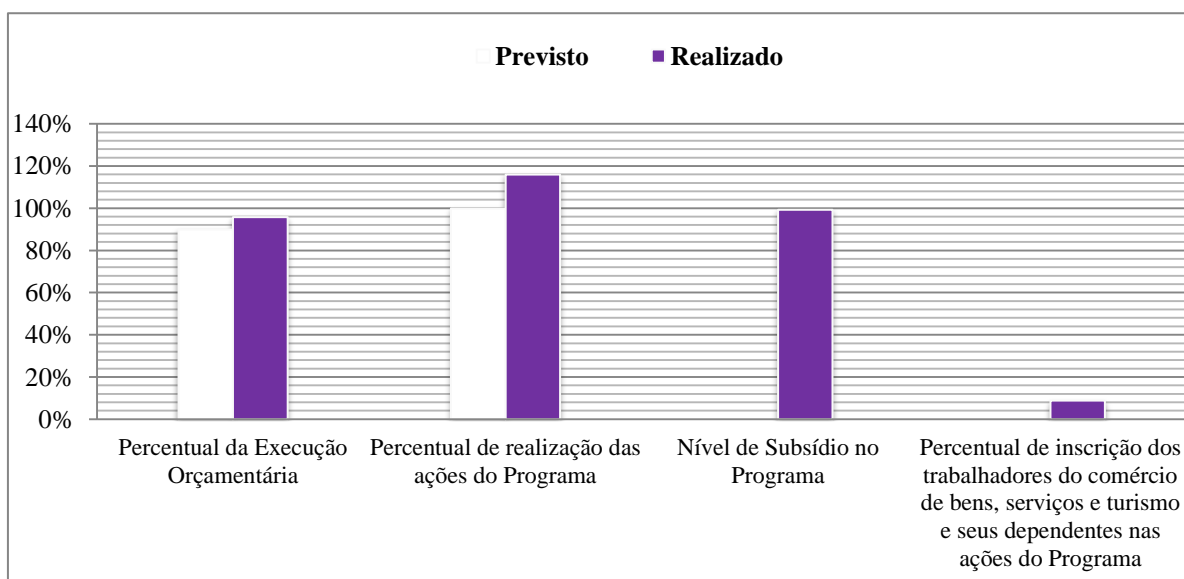
O Programa Assistência é composto pelas Atividades de Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social e Trabalho Social com Grupos. As principais ações atuam na promoção de atividades socioeducativas assistenciais que estimulam a participação social e cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, contribuindo para a inclusão social e para o acesso aos direitos sociais.

Ao longo de 2018 foram 369.640 kg de alimentos coletados e distribuídos para 71 entidades sociais, beneficiando 165.560 pessoas nos municípios de São Luís, Paço do Lumiar, São José de Ribamar, Caxias e Aldeias Altas.

Além da rede de distribuição, o Programa Mesa Brasil tem mobilizado parcerias que ultrapassam a doação de gêneros alimentícios, ampliando o universo de doações e influenciando outros fatores de integrações e significados da fome e da pobreza, contribuindo com os componentes de desenvolvimento social, realizando a distribuição de outros itens como: vestimentas, brinquedos, materiais de higiene e limpeza.

Ademais a rede de coleta e distribuição de alimentos, realizada diariamente, as entidades sociais cadastradas junto ao PMBS, são atendidas com ações educativas, como temas que contemplam a utilização integral dos alimentos e a conservação dos mesmos com foco na redução do desperdício.


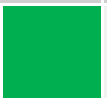









Gráfico 10 – Indicadores de Resultado- Programa Assistência



Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Entre 110% e 90% - Adequado	95,8%	Adequado
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
*Percentual de realização das ações do Programa	(Nº de ações realizadas no ano / Nº de ações previstas no ano) x 100	Entre 110% e 90% - Adequado	116%	Atenção
		Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção		
		Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado		
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Maior que 59% - Adequado	99,4%	Adequado
		Entre 59% e 46% - Atenção		
		Menor que 45% - Inadequado		
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações ¹ do Programa	[Nº de inscrições de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes (beneficiários) nas ações / Total de inscritos nas ações] x 100	Maior que 50% - Adequado	9%	Inadequado
		Entre 40% e 49% - Atenção		
		Menor que 40% - Inadequado		

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

Análise dos indicadores 2018 e 2017	2017			2018			2019
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90%	68%		90%	95,8%		90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	119%		100%	116%		100%
Nível de Subsídio no Programa	%	99%		0%	99,4%		95%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	-	8%		-	9%		-
 Conforme planejado  Merece atenção  Desconforme							

Fonte: DPD/Estatística/COC -2019

iii. Conclusão

iii.a – Avaliação do resultado

O Programa Assistência, como o próprio nome já enfatiza, direciona suas ações para um público que vive em situação de risco nutricional e vulnerabilidade social, indo além do cliente preferencial, para o atendimento às comunidades. Desse modo, a Atividade Segurança Alimentar e Apoio Social, desenvolve importante ação de captação e distribuição de alimentos por meio do Mesa Brasil, contribuindo para o combate à fome e ao desperdício de alimentos. Por outro lado, as Atividades Desenvolvimento Comunitário e Trabalho Social com Grupos também realiza ações assistenciais, voltadas principalmente para a comunidade em geral, alcançando adolescentes, jovens e pessoas da terceira idade. Por essa especificidade é que se registram mais público em geral nas atividades do que trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

iii.b – Ações para melhoria no desempenho

Com a conclusão da reforma do Sesc Deodoro em 2019, o espaço para as ações da Atividade Trabalho Social com Grupos, será qualificado favorecendo o acolhimento e a acessibilidade aos participantes, seja nas reuniões, como em outras realizações. O próprio Mesa Brasil, na Atividade Segurança Alimentar e Apoio Social, terá incremento com a aquisição de uma nova unidade para coleta e distribuição de alimentos. A meta do Regional é a estruturação dessas Atividades em todas as Unidades Operacionais onde funcionam.

3.2.6 – Programa Administração

i. Descrição Geral (Referencial Programático)

Conjunto de Atividades que visa ao planejamento, à organização e à mobilização dos recursos humanos, dos materiais, técnicos, financeiros e institucionais, com o propósito de contribuir para a eficiência da gestão, proporcionando os meios necessários ao desenvolvimento das ações da área-fim.

Responsável: José Ribamar Oliveira Cunha

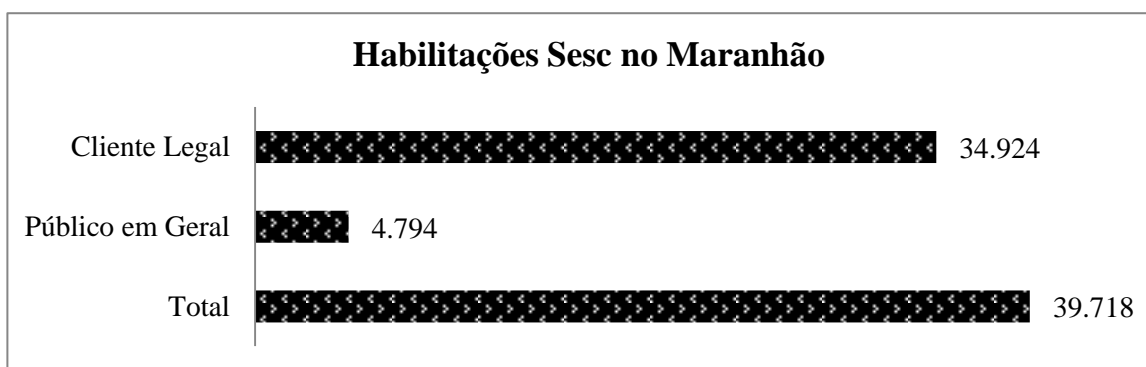
CPF: 281.680.543-34

Cargo: Diretor de Planejamento e Desenvolvimento

Atividade Relacionamento com Cliente

Consiste em ações destinadas ao atendimento inicial e continuado dos clientes, voltadas para sua habilitação e registro, orientação, informação, fidelização acerca dos serviços oferecidos.

Gráfico 11 – Habilitações no Regional



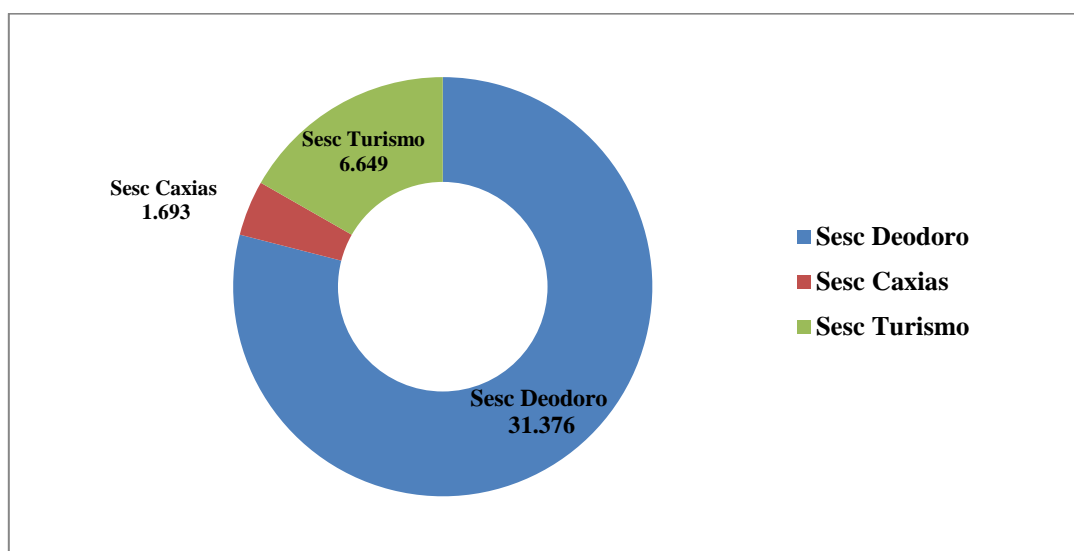
Fonte: DPD/Estatística - 2019

No Regional Maranhão, o processo de habilitação do público para acesso às atividades e ações do Sesc é realizado pela área Relacionamento com o Cliente nas unidades operacionais: Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Turismo.

Em 2018, o Sesc, no Maranhão, registrou 39.718 habilitações e credenciamentos, sendo 34.924 de Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus Dependentes e 4.794 do Público em Geral. Os clientes legais do Sesc representam 88% das habilitações realizadas no exercício.

A seguir, o total de habilitações detalhadas por Unidade Operacional.

Gráfico 12 – Habilitações por Unidade Operacional



Fonte: DPD-Estatística, 2019.

As habilitações realizadas no Sesc Deodoro corresponderam a 79% do total 39.718 de habilitações registradas no exercício. Em segundo lugar, está o Sesc Turismo, com 17% do número de habilitados. Vale dizer que no exercício em análise, a Atividade Relacionamento com Clientes não alcançou a meta projetada, ficando 21,93% abaixo da previsão. Esse déficit ocorreu em função das obras de ampliação e reforma do restaurante do Sesc Deodoro que exigiu a transferência da Central de Relacionamento com Clientes para o Sesc Centro, soma-se a isso a revitalização do complexo da Praça Deodoro e Rua Grande (área do centro comercial) que de maio a dezembro comprometeram o acesso dos transportes e das pessoas as unidades do Sesc localizadas nessa região. Ressalta-se que a Central de Relacionamento da Unidade Sesc Deodoro é responsável pelo maior percentual de habilitações e inscrições de clientes no Sesc.

Evidencia-se na atividade Relacionamento com os Clientes, a realização do Projeto “Sesc vai à Empresa” que objetiva captar e aproximar os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, promovendo visitas agendadas às empresas do setor do comércio de bens, serviços e turismo, levando informações sobre as atividades realizadas pela instituição, ensejando num trabalho de prospecção, possibilitando a ampliação do número de habilitações. O desenvolvimento do projeto tem contribuído para ampliar as habilitações novas e revalidadas e difundir a imagem do Sesc como referência de Trabalho Social.

3.3 – Estágio de implementação do planejamento estratégico

O Plano Estratégico do Sesc, horizonte de 2016-2020 encontra-se divulgado e publicado em todos os níveis institucionais e implantado, pois, norteia e direciona os programas e ações visando o cumprimento da missão institucional.

Com a consolidação do Plano Estratégico do Sesc em nível nacional, o Regional se concentrou no realinhamento dos pilares estratégicos, assim como na revisão do seu Plano Regional, buscando nivelamento com o PES Nacional. Além disso, atualmente se realiza o monitoramento dos resultados do PES Nacional e Regional visando a análise crítica dos objetivos e indicadores estabelecidos nos planos para validação ou redirecionamento das estratégias, considerando-se as mudanças internas e externas.

3.3.1 – Estágio de desenvolvimento

O Plano Estratégico do Sesc encontra-se em execução com acompanhamento sistemático e realização periódica de reuniões, com vistas a avaliação/reformulação de estratégias que visam o cumprimento das metas. Atualmente o Plano se encontra em pleno desenvolvimento como relatado no item 3.1 com os resultados e análises críticas que vem apontando a necessidade de revisão do Plano Estratégico do Regional, motivada pelas mudanças nos cenários externo e interno.

É importante destacar que a participação do Regional no Grupo de Trabalho do Plano Estratégico do Sesc, que realiza o acompanhamento e monitoramento dos resultados do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, tem sido fundamental para a qualificação do funcionário responsável pelo monitoramento do Plano Estratégico do Regional.

Relata-se o avanço do Regional na gestão estratégica focada no alcance dos objetivos e metas estratégicas das perspectivas do Plano Estratégico. Observa-se que o Plano Estratégico é um termômetro do desempenho institucional essencial para mensurar resultados.

3.3.2 – Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão do objetivos estratégicos

A metodologia de formulação dos objetivos foi orientada pela aplicação do planejamento conversacional, com uso da ferramenta matriz SWOT, com foco nas prioridades institucionais apontadas na referida matriz.

A avaliação dos objetivos é direcionada pela dinâmica institucional e o contexto externo e interno, como fatores preponderantes para revisão e atualização do planejamento estratégico. Ressalta-se que no exercício foram realizados encontros com os segmentos estratégicos, tático e operacional para fortalecer a metodologia participativa no processo de formulação, avaliação e revisão do Plano Estratégico do Regional.

3.3.3 – Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica

Os indicadores relacionados à gestão estratégica são aqueles estabelecidos na perspectiva Afirmação Institucional, voltados para ampliação dos serviços e interiorização das ações, aferidos pelo número de unidades fixas e móveis implantadas, assim como o total de projetos interiorizados.

Neste quesito, observou-se que os indicadores precisam ser reformulados em função da complexidade dos processos que envolvem a implantação de unidades fixas (licitação dos serviços de engenharia e tempo de execução das obras), por esses motivos a revisão

aponta que a mensuração deve ser feita por valor de investimento o que retrata melhor o esforço de gestão.

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

O Plano Estratégico do Regional está em processo de revisão em sua totalidade de objetivos, indicadores, metas e estratégias.

Em 2018, através de reuniões em todas as áreas do Regional (estratégica, tática e operacional) realizou-se e consolidou-se a nova matriz SWOT que subsidiará o redimensionamento de metas e indicadores estratégicos. As revisões ocorreram principalmente nos objetivos e indicadores da perspectiva da Afirmação Institucional, Clientes e do Aprendizado Organizacional.

O Plano Estratégico do Sesc Maranhão, revisado será divulgado e apresentado a todas as áreas, bem como executado e monitorado através de Comissão Estratégica em 2019.

3.3.5 – Envolvimento da alta Direção (Diretores)

Neste Departamento Regional, o Plano Estratégico tem sua execução pela alta direção, com envolvimento da Direção Regional e diretorias intermediárias, com desdobramento para os cargos táticos e operacionais.

3.3.6 – Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico

As Unidades executoras do Departamento Regional no Maranhão têm envolvimento direto na execução das estratégias e alcance das metas estabelecidas pelo PES do Regional, sobretudo, nas metas estratégicas vinculadas à produção social e ao público atendido pelo Sesc MA.

O planejamento institucional neste Regional é global e centralizado. A coleta de dados é feita pela totalização global dos dados do Regional, tanto nos sistemas informatizados – Sistema Gestor Financeiro-SGF e Sistema de Gestão do Planejamento - SGP e outros de suporte no controle e acompanhamento das ações do planejamento estratégico.

3.3.7 – Principais dificuldades e mudanças previstas

Identificou-se no decorrer da execução do Plano Estratégico do Regional 2016-2020, a necessidade de maior clareza na formulação dos objetivos estratégicos, simplicidade e precisão nos indicadores e metas estabelecidas mais precisas, objetivando facilitar a medição. Em 2019, o Plano Estratégico já estará atualizado e aprovado para subsidiar o planejamento das ações de 2020.

4 – Governança

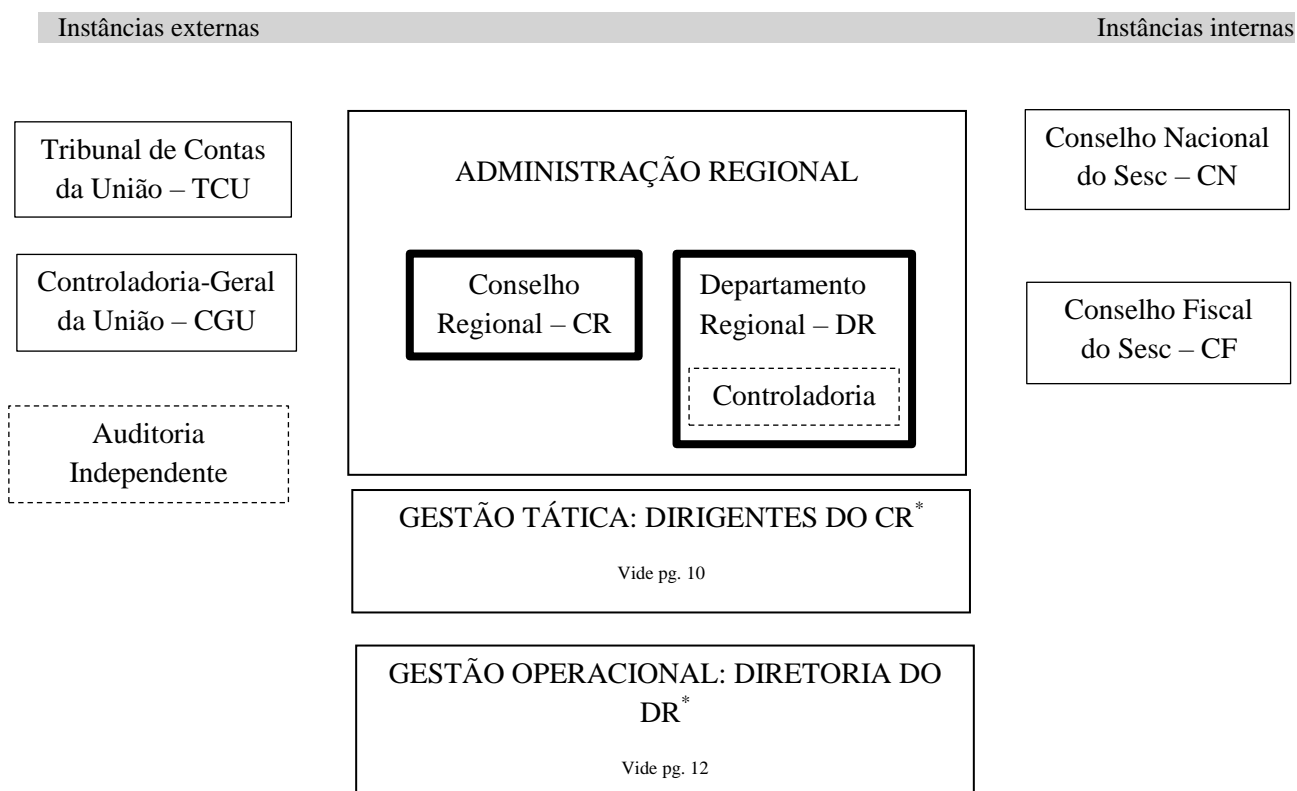
O Tribunal de Contas da União – TCU, no Manual de Governança, afirma que “ No setor público refere-se, aos mecanismos de avaliação, direção e monitoramento; e às interações entre estruturas, processos e tradições, as quais determinam como cidadãos e

outras partes interessadas são ouvidos, como as decisões são tomadas e como o poder e as responsabilidades são exercidos (GRAHN; AMOS; PLUMPTRE, 2003).

Considerando o Sesc no Maranhão como instituição criada por Decreto-Lei, o modelo de governança deste Departamento Regional, fundamenta-se nas empresas privadas, no entanto, assemelha-se ao setor público no que se refere à transparência, principalmente para atendimento ao Acordo 669/2016.

4.1 – Descrição das estruturas de governança

Figura 2 – Modelo esquemático de Governança do DR



Fonte: DPD – 2019

Legenda (segundo o Referencial Básico de Governança do TCU)			
Instâncias externas de governança	Instâncias externas de apoio à governança	Instâncias internas de governança	Instâncias internas de apoio à governança
Responsáveis pela fiscalização, pelo controle e pela regulação, desempenhando importante papel para promoção da governança das organizações. São autônomas e independentes, não estando vinculadas a apenas uma	Responsáveis pela avaliação, auditoria e monitoramento independente e, nos casos em que disfunções são identificadas, pela comunicação dos fatos às instâncias superiores de governança.	Responsáveis por definir ou avaliar a estratégia e as políticas, bem como monitorar a conformidade e o desempenho destas, devendo agir nos casos em que desvios forem identificados. São, também, responsáveis por garantir que a estratégia e as políticas formuladas atendam ao	Realizam a comunicação entre partes interessadas internas e externas à administração da entidade, bem como auditorias internas que avaliam e monitoram riscos e controles internos, comunicando quaisquer disfunções identificadas à alta administração.

organização.		interesse público servindo de elo entre principal e agente.	
--------------	--	---	--

Estrutura de Governança, conforme estabelece a Legislação do Sesc:

1 Do Conselho Regional (CR)

Art. 21 - No Estado onde existir federação sindical do comércio será constituído um CR, com sede na respectiva capital e jurisdição na base territorial correspondente.

Parágrafo único - Os órgãos regionais, embora sujeitos às diretrizes e normas gerais prescritas pelos órgãos nacionais, bem como à correção e fiscalização inerentes a estes são autônomos no que se refere a administração de seus serviços, gestão dos seus recursos, regime de trabalho e relações empregatícias.

Art. 22 - O Conselho Regional compõe-se:

I - do Presidente da Federação do Comércio Estadual;

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

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

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

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

VI - do Diretor do DR;

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

VIII - de dois representantes dos trabalhadores, e respectivos suplentes, indicados pelas centrais sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em ato do Ministro de Estado do Trabalho e Emprego, nas Administrações Regionais que abrangem até cem mil comerciários inscritos no INSS; e

IX - de três representantes dos trabalhadores, e respectivos suplentes, indicados pelas centrais sindicais que atenderem aos critérios e instruções estabelecidos em ato do Ministro de Estado do Trabalho e Emprego, nas Administrações Regionais que abrangem mais de cem mil comerciários inscritos no INSS.

Parágrafo único - O mandato dos membros do CR terá a mesma duração prevista para os mandatos sindicais, podendo ser interrompidos os dos incisos V, VII, VIII e IX, em ato de quem os designou. (NR)

Art. 23-A - O CR terá como presidente nato o Presidente da Federação do Comércio Estadual.

§ 1º - Em suas ausências ou impedimentos, o Presidente do CR será substituído de acordo com a norma estabelecida no estatuto da respectiva Federação.

§ 2º - Para o exercício da presidência do CR, assim como para ser eleito, é indispensável que a respectiva Federação do Comércio seja filiada à Confederação Nacional do Comércio e comprove seu efetivo funcionamento, bem como o transcurso de, pelo menos, nove anos de mandatos de sua administração.

§ 3º - O mandato de Presidente do CR não poderá exceder ao seu mandato na diretoria da respectiva Federação. (NR)

Art. 27 - O Diretor do DR será nomeado pelo Presidente do CR, devendo recair a escolha em pessoa de nacionalidade brasileira, cultura superior e comprovada idoneidade e experiência em serviço social.

§ 1º - O cargo de Diretor do DR é de confiança do Presidente do CR e incompatível com o exercício de mandato em entidade sindical ou civil do comércio.

§ 2º - A dispensa do Diretor, mesmo quando voluntária, impõe a este a obrigação de apresentar, ao CR, relatório administrativo e financeiro dos meses decorridos desde o primeiro dia do exercício em curso.

2 Do Conselho Nacional (CN)

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

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

II - de um Vice-Presidente;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - o Presidente da Confederação Nacional do Comércio, pelo seu substituto estatutário;

II - os representantes dos CC.RR., pelos respectivos suplentes;

III - os demais, pelos respectivos suplentes e por quem for credenciado pelas fontes geradoras do mandato efetivo.

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

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

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

3 Do Conselho Fiscal (CF)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 – Gestão de riscos e controles internos

4.2.1 – Avaliação da Qualidade e da suficiência dos controles internos

O Departamento Regional instituiu o Controle Interno, por meio da Resolução Sesc Nº 58/2017, de 14 de agosto de 2017, com a finalidade de melhorar a gestão de risco, em conformidade com os preceitos de legalidade e de legitimidade, assim como para acompanhar os resultados da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial.

Vale dizer que a Unidade de Controle Interno atua como órgão orientativo e preventivo, com foco para as iniciativas de interação com os gestores promovendo a melhoria da gestão de recursos disponíveis a serem canalizados ao benefício dos clientes preferenciais.

Neste sentido, as normas, rotinas e procedimentos adotados nos documentos Institucionais e dos órgãos de Controle Interno (Conselho Fiscal) nos auxiliam na prevenção de desacertos e dolo. O Regional vem aperfeiçoando seus métodos para levantamento de riscos, adotando as estratégias para identifica-los e reduzir os eventos que possam influenciar no resultado da Gestão. Desse modo, busca realizar sua gestão em conformidade com os preceitos da legalidade e legitimidade com eficiência e eficácia.

4.2.2 – Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão, tem o Conselho Fiscal do Sesc, como órgão de Auditoria Interna, pois, sistematicamente avalia a gestão da Administração Regional por meio de auditorias corretivas e preventivas, além de permanente acompanhamento remoto através da ferramenta Sistema de Controle Interno em cumprimento ao Regulamento Sesc Art. 20, alínea a *“acompanhar e fiscalizar a execução orçamentária da AN e das AA.RR”*.

5 – Relacionamento com a sociedade

5.1 – Canais de acesso do cidadão

5.1.1 – Ouvidoria: estrutura e resultados

Com o intuito de facilitar a comunicação entre a sociedade e o Sesc e atuar na mediação, prevenção e solução de conflitos, a Direção Regional no Maranhão criou a Ouvidoria, por meio da Ordem de Serviço nº 17/2017.

O serviço de Ouvidoria, vinculado à Direção Regional, e que visa dar maior transparência aos atos de gestão e promoção da melhoria contínua dos produtos e serviços do Sesc, é voltado para atender manifestações dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e também do público em geral atendido pela instituição.

A Ouvidoria dispõe de espaço físico na Administração Regional do Sesc, totalmente equipado com mobiliário, telefone e computador para atendimento aos clientes. O responsável pelo setor já participou de capacitações tais como: Lei de Acesso à Informação, Ouvidoria na Administração Pública e Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, o que é fundamental para o desenvolvimento do trabalho.

A Ouvidoria do Sesc no Maranhão oferta os seguintes canais aos clientes para manifestar-se: Site do Sesc (www.sescma.com.br/ouvidoria), telefone (98) 3215-1555 e presencialmente.

Por esses canais, os clientes podem manifestar-se para denúncias, reclamações, sugestões e elogios. No entanto, há diversas manifestações por meio de perguntas.

Quadro 4 – Atendimento Ouvidoria 2018

Informações sobre o atendimento em 2018			
Natureza da demanda	Quantidade de solicitações	Atendidas	Atendidas no prazo
Denúncias	-	-	-
Reclamações	20	20	20
Sugestões	-	-	-
Elogios	-	-	-
Perguntas	38	38	38
Total	58	58	58

Fonte: DR/Ouvidoria-2019

No exercício de 2018, conforme tabela acima, a Ouvidoria do Sesc no Maranhão registrou 58 manifestações – oito a mais que em 2017.

Ressalte-se que o número de reclamações, que em 2017 chegou a 35, no exercício de 2018 caiu para 20. Já em relação a perguntas (que deveriam ser manifestadas pelos

clientes ao Fale Conosco), que no ano anterior foram apenas 9, em 2018 corresponderam a 38, contudo, foram referentes a solicitação de informações, dúvidas.

O principal canal de acesso à Ouvidoria foi o site (www.sescma.com.br/ouvidoria), com 90% dos registros, e 10% por telefone.

Conforme foi sugerido pela Ouvidoria, o Departamento Regional intensificou as capacitações na área de relacionamento com cliente, tendo realizado *Workshops* em 2018, alcançando funcionários das Unidades Sesc Turismo, Sesc Saúde e Sesc Deodoro e Sesc Administração. Também houve participação do Departamento Regional nas duas edições do Encontro Nacional de Relacionamento com Cliente, promovido pelo Departamento Nacional.

Registra-se que a Coordenação de Tecnologia de Informática (CTI) iniciou o desenvolvimento do sistema de Ouvidoria, que vai permitir uma interação mais próxima com clientes, e ainda mais transparência da instituição. Essa ferramenta possibilitará o controle mais efetivo e o acompanhamento e a mensuração das manifestações.

5.1.2 – Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)/ Fale Conosco – Estrutura e Resultados

O Fale Conosco do Departamento Regional no Maranhão é vinculado ao site institucional (www.sescma.com.br), com o objetivo de esclarecer as dúvidas dos clientes sobre as Atividades e Projetos desenvolvidos nas 5 (cinco) áreas de atuação do Sesc. O canal de comunicação virtual dá suporte ao trabalho realizado pela área de Relacionamento com Cliente que funciona nas Unidades Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Turismo.

Este canal também é utilizado pelos clientes como espaço para reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Ressalta-se que os dois primeiros tipos de manifestação são redirecionados para a Ouvidoria da Instituição para verificação, *feedback* ao cliente e tratamento e solução das reclamações.

No Maranhão, o gerenciamento desta ferramenta é feito pela área de Comunicação Institucional que trata diretamente as demandas requeridas.

Como estratégia de atuação institucional, frente às demandas externas e solicitações dos clientes, desde setembro/2018 a área sistematizou a frequência de acesso ao e-mail receptor das demandas, objetivando maior fluidez para as devolutivas das manifestações, num período máximo de 2 (dois) dias úteis aos solicitantes, considerando que o prazo nos anteriores era de até 5 (cinco) dias úteis.

As mídias sociais também são um grande aliado na comunicação entre o cliente e o Sesc. Através de conversação em *directs*, *messenger* e comentários das plataformas das redes sociais, estas têm sido uma extensão da atuação do Fale Conosco, devido ao grande volume de informações que disponibilizados nas redes.

Demonstra-se através dos dados abaixo, a relevância da atuação do Fale Conosco do Sesc Maranhão, que tem contribuído de forma significativa para redução de ocorrências registradas comparativamente entre anos de 2017 e 2018.

Quadro 5 – Ocorrências Fale Conosco 2017

Natureza da Demanda	Quantidade de solicitações	Atendidas e/ou encaminhadas para setores específicos	Atendidas no prazo
Reclamações	12	12	Média de 2 dias
Sugestões	02	02	Média de 2 dias
Dúvidas/Informações	513	513	Média de 2 dias
Solicitações	239	239	Média de 2 dias

Fonte: Comunicação Institucional - 2019

Quadro 6 – Ocorrências Fale Conosco 2018

Tipo de Ocorrência	Total	Respondidas ou encaminhadas	Prazo
Sugestões	01	01	2 dias
Elogios	01	01*	2 dias
Solicitações	20	20	2 dias
Dúvidas/Informações	508	508	2 dias

Fonte: Comunicação Institucional – 2019

* No caso de elogios, além de respondidas pela Comunicação Institucional, as mensagens são encaminhadas para Ouvidoria, Direções, técnico responsável pelo projeto/ atividade ou gerencia da unidade citada para conhecimento.

5.2 – Mecanismos de transparência sobre a atuação da Unidade

Quadro 7 – Acesso às informações da Entidade 1

Documento	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Relatório de Gestão	https://www.sescma.com.br/o-sesc	Anual
Orçamentos Originais	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Anual
Realização Orçamentária trimestral	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Trimestral
Resoluções de aprovação do Orçamento e Retificações	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Semestral
Demonstrações contábeis	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Mensal
Informações relevantes sobre processos licitatórios	http://sescma.com.br/licitacao_new	Semanal
Informações relevantes	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Trimestral

sobre contratos celebrados	rtal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	
Informações sobre transferência de recursos	Não se aplica	
Informações salariais	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/02956383-7b5a-4e22-8a03-8d25df24cadc/ESTRUTURA+REMUNERATORIA+2018.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=02956383-7b5a-4e22-8a03-8d25df24cadc	Anual
Relatório e demonstrações de Auditoria Independente	Não se aplica	
Pesquisa sobre os clientes e sociedade – Diagnóstico Participativo	https://www.sescma.com.br/o-sesc	-

Fonte: DPD-2019

5.3 – Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

Quadro 8 – Acesso às informações da Entidade 2

Documento	Endereço para acesso	Periodicidade de atualização
Pesquisa de Satisfação – Atividade Saúde Bucal – Sesc Caxias	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Saúde Bucal – Sesc Saúde	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Saúde Bucal – Unidade Móvel	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Biblioteca – Sesc Caxias	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Biblioteca – Sesc Deodoro	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Biblioteca – Sesc Itapeuru	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo – Sesc Turismo	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo – Sesc Deodoro	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo – Sesc Caxias	***	Anual
Pesquisa de Satisfação – Atividade Artes Cênicas	***	Anual
Outros mecanismos para medir a	O Regional não dispõe de outros	***

satisfação do público com os produtos e serviços.	mecanismos para medir satisfação do público	
--	---	--

Fonte: DPD/2019

***As informações referentes a este item constam em suas respectivas pesquisas de satisfação e estão disponíveis para consulta no Departamento Regional do Sesc no Maranhão.

5.3.1 – Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes

A Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento realizou em 2018, pesquisas de satisfação em 10 atividades sistemáticas do Sesc no Maranhão no período de 01/04/2018 a 31/08/2018, alcançando um total de 924 respostas.

Foram disponibilizados questionários físicos em locais estratégicos nos locais das atividades para que os clientes participassem das referidas pesquisas. O objetivo era mensurar a satisfação dos clientes referente a qualidade dos serviços, atendimento, entre outros.

O Departamento Regional no Maranhão tem como meta estratégica, manter o nível de satisfação acima de 90% e os resultados demonstraram o atingimento médio de 96% de satisfação dos clientes.

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

A avaliação dos impactos resultantes da prestação de serviços oferecidos aos clientes do Sesc é realizado mediante aplicação de questionários de satisfação, relatórios mensais produzidos e consolidados mensalmente pelas Unidades e monitoramento dos resultados da produção social através do sistema de gestão do planejamento. Cita-se ainda, as manifestações e avaliações de clientes nas redes sociais.

A seguir, demonstram-se os resultados auferidos:

Quadro 9 – Principais resultados 2018

PROGRAMA	PRINCIPAIS RESULTADOS
Assistência	Através do Programa Mesa Brasil, 165.560 pessoas foram beneficiadas com a doação 369.640 kg de alimentos, promovendo inclusão e acesso aos direitos sociais.
Lazer	Público participante das ações do Programa: 227.285
Cultura	Público participante das ações do Programa: 332.568
Saúde	Público participante em campanhas de Educação em Saúde: 66.870
Saúde	Quantidade de lanches e refeições servidos nas Unidades operacionais do Sesc: 861.878
Saúde	Pessoas presentes/ participantes em consultas e sessões diagnósticas de Saúde Bucal: 67.052
Educação	Pessoas participantes dos cursos e oficinas dos Cursos de Valorização Social: 1.348
Educação	Crianças matriculadas na Educação Infantil: 753
Educação	Alunos do SOS Vestibular aprovados em instituições de ensino superior: 55 alunos

Fonte: DPD/Estatística – 2019

6 – Desempenho financeiro e informações contábeis

6.1 – Desempenho financeiro do exercício

O Departamento Regional do Maranhão tem uma gestão financeira planejada e integrada ao orçamento com foco no equilíbrio, visando à sustentabilidade econômica. Desta forma, prioriza o acompanhamento e controle da execução orçamentária das receitas e despesas.

6.1.1 - Receitas

No exercício em análise, a execução financeira total foi de R\$ 53.373.734,71 (cinquenta e três milhões e trezentos e setenta e três mil e setecentos e trinta e quatro reais e setenta e um centavos).

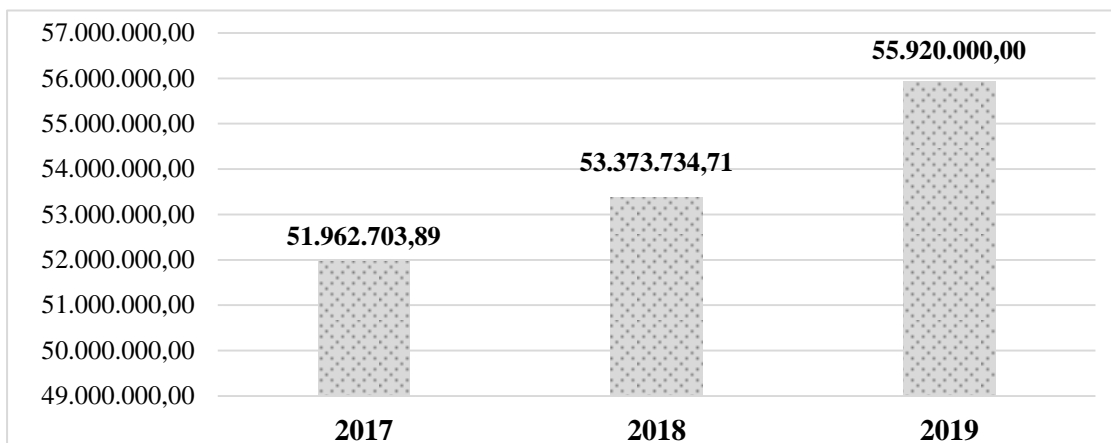
Os gráficos e as tabelas abaixo demonstram que a principal fonte de recursos do Departamento Regional no Maranhão é a Receita de Contribuição a qual representa 75% do total de arrecadação em 2018, e em relação a 2017 houve um crescimento de aproximadamente 6%. Outra fonte importante de recursos são as Receitas de Prestação de Serviços, que em 2018 representaram 10% do total da arrecadação, observou-se que em relação a 2017 as receitas cresceram 14%.

Quadro 10 – Principais Receitas Sesc MA

	2017(R\$)	2018(R\$)	2019(R\$)
Receita de contribuição	37.869.684,13	40.077.377,48	38.971.640,00
Receita de Prestação de Serviços	4.694.140,86	5.383.347,29	5.934.500,00
Receita de Outros Serviços	4.243.830,38	4.312.316,61	4.286.396,00
Receitas Financeiras	5.153.031,52	3.516.943,33	5.950.000,00
Outras Receitas de Capital		83.750,00	200.000,00
Mobilização de Recursos Financeiros			577.464,00
TOTAL GERAL	51.962.703,89	53.373.734,71	55.920.000,00

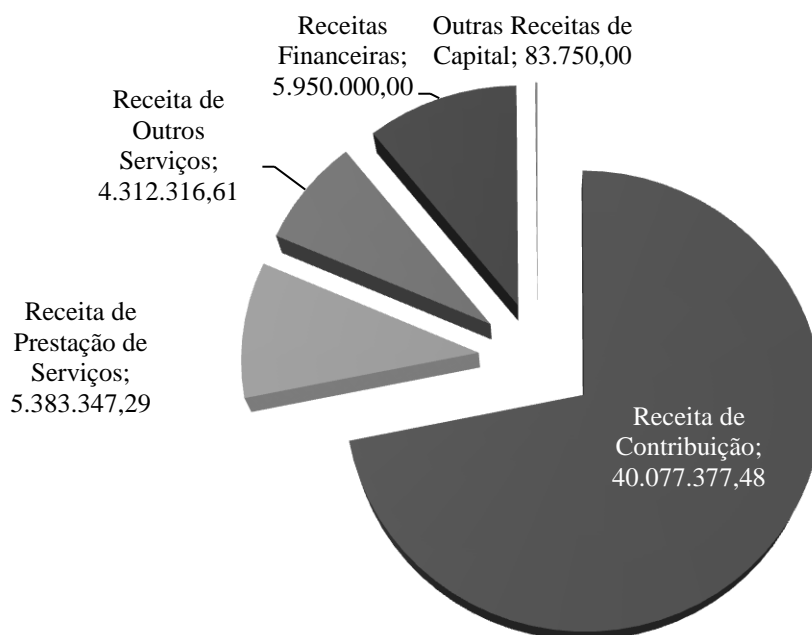
Fonte: DPD/COC – 2019

Gráfico 13 – Evolução das receitas Sesc Maranhão



Fonte: DPD/COC - 2019

Gráfico 14 – Fonte dos principais recursos utilizados em 2018



Fonte: DPD/COC - 2019

6.1.2 - Despesas

No exercício em análise, a execução financeira total realizou R\$ 52.502.694,24 (cinquenta e dois milhões e quinhentos e dois mil e seiscentos e noventa e quatro reais e vinte e quatro centavos), com uma execução orçamentária de 97,89%, alcançando conceito adequado em relação à meta projetada.

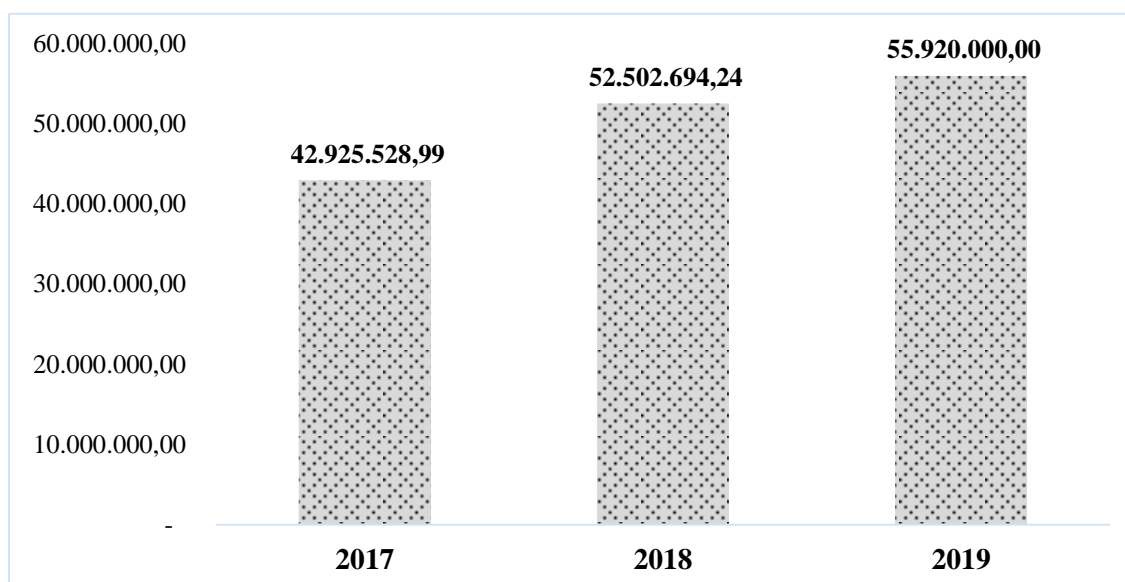
As despesas correntes demonstradas abaixo apontam que 47% dos recursos foram destinados a gastos com pessoal e encargos, 40% investidos nas aquisições de bens e serviços para execução da programação finalística, manutenção das instalações e gestão das atividades, através de compra de materiais de consumo e prestação de serviços de pessoas físicas e jurídicas aplicados aos Programas Educação, Saúde, Cultura, Lazer, Assistência e Administração. Já do total das despesas de capital foram realizados 11% de investimentos, tais como reforma da cobertura do Ginásio Sesc Turismo e do bloco social, ampliação e reforma do Restaurante do Sesc Deodoro, reforma do muro da Unidade Sesc Itapecuru, aquisição do imóvel na cidade de Caxias, aquisição de equipamentos de informática e renovação de parte da frota de veículos do Regional.

Quadro 11 – Principais despesas Sesc MA

PRINCIPAIS DESPESAS	2017 (R\$)	2018(R\$)	2019(R\$)
DESPESAS CORRENTES			
Pessoal e Encargos	17.509.171,36	24.707.244,48	30.312.000,00
Uso de Bens e Serviços	22.784.989,79	21.119.662,49	20.647.234,00
Despesas financeiras		117.812,40	150.000,00
Transferência a Instituições Privadas – Contribuições	1.113.368,73	1.178.274,91	1.145.766,00
DESPESAS DE CAPITAL			
Investimentos	1.517.999,11	1.753.990,67	2.682.837,00
Inversões financeiras		3.625.709,29	982.163,00
TOTAL GERAL	42.925.528,99	52.502.694,24	55.920.000,00

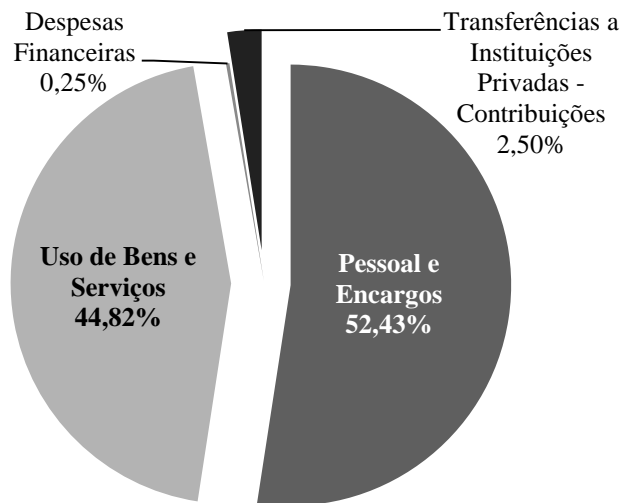
Fonte: DPD/COC – 2019

Gráfico 15 – Evolução das despesas Sesc Maranhão



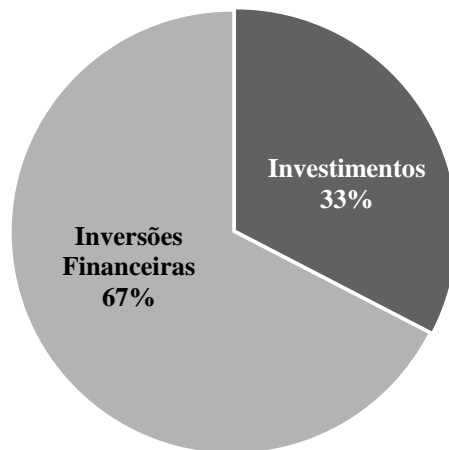
Fonte: DPD/COC – 2019

Gráfico 16 – Despesas Correntes realizadas em 2018



Fonte: DPD/COC – 2019

Gráfico 17 – Despesas de Capital realizadas em 2018



Fonte: DPD/COC - 2019

O ano de 2018 foi marcado por instabilidade e incertezas nas áreas política e econômica no país, com reflexos nos setores de produção e circulação de bens e serviços, especialmente nas áreas de comércio de bens e serviços. Diante desse cenário, o Regional buscou alcançar a eficiência de gestão, adotando uma postura financeira de planejamento e controle de gastos pautado no princípio da economicidade para a

realização de suas ações sem prejudicar a qualidade dos serviços prestados aos trabalhadores, suas famílias e o público em geral.

6.2 – Principais contratos firmados

Quadro 12 – Contratos firmados no exercício de 2018

CONTRATO/ ANO	OBJETO	RAZÃO SOCIAL	CNPJ/CPF	MODALIDADE LICITAÇÃO	DATA DA CONTRATAÇÃO	SITUAÇÃO	NATUREZA	ELEMENTO DA DISPESA	VALOR PAGO ANUAL
Contrato Sesc Ma-2018-CS-014	Contratação de empresa especializada para realização de serviços contínuos de segurança armada e ostensiva das Unidades Operacionais do Sesc Deodoro, Sesc Comunidade, Sesc Turismo, Sesc Centro, Sesc Saúde, Anexo Sesc Deodoro (Educação Infantil), Sesc Caxias e Sesc Itapecuru, no estado do Maranhão pelo período de 12 (doze) meses	POTENCIAL SEGURANÇA E VIGILÂNCIA EIRELI	05.121.169/000 1-13	PREGÃO PRESENCIAL	01/09/2018	A	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 1.892.571,12
CONTRATO SESC MA- 2018-CS-010	Contratação de empresa especializada em engenharia com vista a realização de serviços nas coberturas em estruturas metálicas tipo espaciais com área de 3.600 m2 nos prédios do Ginásio Poliesportivo e Bloco Social pertencente à Unidade do Sesc Turismo, sendo a substituição de telhas acústica, telhas calandradas, policarbonatos, instalação de revestimento em ACM, calhas e rufos, limpezas gerais das estruturas incluindo	GAMAR ENGENHARIA COMERCIO INDUSTRIA E REPRESENTAÇÃO ES LTDA - EPP	15.018.622.00 01/14	CONCORRÊN CIA	22/05/2018	E	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 1.229.898,90

	remoção de ferrugens e pintura, conforme especificado em planilhas de serviços anexo ao edital de licitação								
Contrato Sesc Ma-2018-CS-016	Contratação de empresa especializada em gerenciamento informatizado referente ao abastecimento e manutenção dos veículos (preventiva, corretiva e preditiva) do Sesc- MA em São Luís e nos municípios de Caxias e Itapecuru, envolvendo implantação e operação de um sistema informatizado via internet e integrada de gestão de frota, por meio de cartão com chip, visando o fornecimento nas redes de estabelecimento credenciadas, a fim de viabilizar o pagamento das despesas com abastecimento de	TRIVALE ADMINISTRAÇÃO	00604122/0001-97	PREGÃO PRESENCIAL	01/10/2018	A	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 495.200,62

	combustíveis, lubrificantes e manutenção, junto a rede credenciada de postos de combustível, oficinas e concessionárias, compreendendo a distribuição de álcool (etanol) comum, gasolina comum, diesel S10, óleo, lubrificantes e derivados, serviço de lavagens e mecânica geral (elétrica, lanternagem, funilaria, pintura, alinhamento e balanceamento, suspensão, escapamento, serviços de borracharia, sistema eletrônico, alarme, trava e vidro elétrico, desempenho de rodas, ar condicionado, tapeçaria etc.), fornecimento de peças originais para veículos, transporte suspenso por guincho e socorro mecânico, pelo período de 12 (doze) meses								
Contrato Sesc Ma-2018-CS-017	Contratação de empresa de engenharia, com vista a realização de serviços no muro da Unidade do Sesc Itapecuru, sendo, demolição, construção de novo muro, ampliação com reforço nas estruturas e drenagem pluvial com canaletas em concreto	PROENGER PROJETOS ENGENHARIA E GERENCIAMENT O EIRELI	19.191.996/00 01-98	CONCORRÊN CIA	08/10/2018	P	ORDINÁRI O	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 458.517,43

SESC MA-2018-CF-001	Aquisição de aparelhos de ar condicionado para serem utilizados nas Unidades Operacionais do Sesc Saúde, Sesc Deodoro, Sesc Turismo, Sesc Caxias e Sesc Itapecuru,	GRUPO NORDESTE REFRIGERAÇÃO LTDA	08.374.804/00 01-62	PREGÃO PRESENCIAL	24/01/2018	E	ORDINÁRIO	EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS EM GERAL	R\$ 315.906,00
SESC MA-2018-LOC-006	Prestação de serviço de locação de imóvel comercial com finalidade escolar, pelo período de 12 (doze) meses	CENTRO DE ENSINO MÉDIO, PROFISSIONALIZANTE E SUPERIOR DO MARANHÃO LTDA	04.311.961/00 01-78	DISPENSA DE LICITAÇÃO	25/01/2018	E	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 240.000,00
CONTRATO SESC MA-2018-CS-009	Contratação de empresa especializada em engenharia para execução de serviços de elaboração de projeto arquitetônico, de paisagismo, urbanização, comunicação visual, terraplanagem, sonorização e acústica; com elaboração do caderno de encargos, especificações técnicas, planilha orçamentária, cronograma físico-financeiro, memória de cálculo e composição dos preços unitários com apresentação de ART pelo profissional habilitado junto ao CREA, para futura sede do Sesc na cidade de Imperatriz- MA	VERA CRUZ ENGENHARIA LTDA-ME	04.148.620/00 01-23	CONCORRÊNCIA	22/10/2018	P	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 226.264,15

SESC MA-2018-CF-002	Fornecimento de equipamentos eletrônicos diversos para subsidiar o desenvolvimento das atividades realizadas no Sesc Administração e nas unidades operacionais do Sesc Deodoro, Sesc saúde e Sesc Itapecuru	F A MORAES		PREGÃO PRESENCIAL	08/08/2018	E	ORDINÁRIO	EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS EM GERAL	R\$ 98.350,80
SESC MA-2018-SE-001	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de seguro de vida para estagiários do DR/DN e seguro de vida para servidores do Sesc-MA, pelo período de 12 (doze) meses	SEGUROS SURAS/A	33.065.699/0001-27	PREGÃO PRESENCIAL	06/02/2018	A	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 97.532,40
SESC MA-2018-CF-005	Fornecimento de equipamentos eletrônicos diversos para subsidiar o desenvolvimento das atividades realizadas no Sesc Administração e nas unidades operacionais do Sesc Deodoro, Sesc saúde e Sesc Itapecuru	SYSTEM CARD 460 CONTROLE DE ACESSO E IDENTIFICAÇÃO EIRELI	08.740.327/0001-01	PREGÃO PRESENCIAL	08/08/2018	E	ORDINÁRIO	EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS EM GERAL	R\$ 88.233,12

Fonte: DAF/COINF-2019

Quadro 13 – Contratos que houve pagamento no exercício de 2018

CONTRATO/ ANO	OBJETO	FAVORECIDO	CNPJ/CPF	MODALIDADE LICITAÇÃO	DATA DA CONTRATAÇÃO	SITUAÇÃO	NATUREZA	ELEMENTO DA DISPESA	VALOR DO PAGAMENTO TOTAL NO EXERCÍCIO
SESC-MA – 2017 – CS-018	Contratação de empresa especializada em engenharia civil, para realização de serviços de reforma e ampliação do prédio do restaurante da Unidade Sesc Deodoro.	TOPÁZIO CONSTRUÇÕES LTDA-ME	08.634.231/000 1-69	CONCORRÊNCIA	30/11/2017	A	ORDINÁRIA	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 2.540.253,81
SESC-MA – 2014 – CS-006	Fornecimento de Vale Alimentação para empregados do Sesc MA	TICKET SERVIÇO SA	47.866.934/00 01-74	PREGÃO PRESENCIAL	08/06/2016	P	ORDINÁRIA	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 2.508.223,64

SESC-MA-2017-CS-012	Contratação de empresa especializada para realização de serviços contínuos de segurança armada e ostensiva para as Unidades Operacionais do Sesc Ma pelo período de 12 meses.	POTENCIAL VIGILÂNCIA E SEGURANÇA LTDA	05.121.169/00 01-13	PREGÃO PRESENCIAL	01/09/2017	E	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 2.129.297,24
SESC-MA-2017-CS-011	Contratação de empresa de engenharia para as obras de implantação de infraestrutura cenotécnica e instalações cênicas (arquitetura, acústica e iluminação cênica), além de instalações complementares (elétrica, telefone e lógica, prevenção e alarme contra incêndio, hidrossanitárias e ar condicionado central) para um teatro tipo italiano com capacidade para 241 lugares, no pavimento térreo do edifício sede do Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac/Maranhão, bairro calhau, São Luís –MA com área útil de 450,88 m², de responsabilidade do Serviço Social do Comércio – Sesc, Administração Regional no Maranhão	ICG EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	05.263.842/00 01-50	CONCORRÊNCIA	31/07/2017	E	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 1.328.591,14

SESC-MA-2016-CS-005	Prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, reservas em hotel e Contratação de hospedagens destinadas, mais prestação de obrigações acessórias, destinadas aos servidores, excursionistas, convidados e colaboradores.	CARAVELAS TURISMO LTDA	06.280.986/00 01-87	PREGÃO PRESENCIAL	10/03/2016	P	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 1.052.520,20
SESC-MA-2018-CS-010	Contratação de empresa especializada em engenharia com vista a realização de serviços na coberturas em estruturas metálicas tipo espaciais com área de 3.600 m² nos prédios do Ginásio Poliesportivo do Bloco Social pertencente à Unidade do Sesc Turismo, sendo a substituição de telhas acústicas, telhas calandradas, policarbonatos, instalação de revestimento em ACM, calhas e rufos, limpezas gerais das estruturas incluindo remoção de ferrugens e pintura, conforme especificado em planilhas de serviços anexo ao edital de licitação.	GAMAR ENGENHARIA COMERCIO INDÚSTRIA E REPRESENTAÇÃO ES LTDA – EPP	15.018.622/00 01-14	CONCORRÊNCIA	22/05/2018	E	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 1.049.770,82
CONTRATO FECOMERCI O/MA 009/2017,SES	Contratação de empresa especializada para realização de serviços de manutenção preventiva e	GAMAR ENGENHARIA COMERCIO INDÚSTRIA E	15.018.622/00 01-14	CONCORRÊNCIA	30/11/2017	P	ORDINÁRIO	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 482.593,91

C MA-2017-CS-017, SENAC/MA 29/2017	corretiva do edifício do Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac, localizado na Av. dos Holandeses, bairro Calhau, São Luís- MA, incluindo serviços de manutenção das instalações elétricas (alta e baixa tensão), barramentos, quadros de distribuição de luz e força, sistema de aterramento, cabeamento estruturado/CFTV, instalações prediais, instalações hidráulicas, sanitárias e rede de incêndio, pelo período de 12 meses	REPRESENTAÇÕES LTDA – EPP							
CONTRATO FECOMERCI O/MA 008/2017, SESC-MA-2017-CS-009, SENAC/MA 18/2017	Realização de serviços contínuos de segurança armada e ostensiva do Edifício Francisco Guimarães e Souza, sede da Fecomércio –MA e Administrações Regionais do Sesc e Senac no Maranhão, pelo período de 12 meses	MANANCIAL SEGURANÇA PRIVADA LTDA- EPP	21.045.383/0001-94	PREGÃO PRESENCIAL	25/07/2017	P	ORDINÁRIA	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 316.652,85
SESC-MA-2015-CS-002	Contratação de empresa especializada com vistas à manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionados das unidades operacionais do Sesc-MA pelo período de 12 meses	CONGEL REFRIGERAÇÃO LTDA	01.859.951/0001-83	PREGÃO PRESENCIAL	09/03/2016	P	ORDINÁRIA	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 182.843,87

CONTRATO FECOMERCI O MA 05/2017, SESC-MA- 2017-CS-006/ SENAC MA 15/2017	Prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva no sistema de climatização com condensação a ar remoto do tipo VRF (Fluxo Variável de Refrigerante) e ar condicionado do tipo split com instalações independentes, abrangendo todo o sistema das unidades condensadoras e evaporadoras dos equipamentos instalados nos pavimentos do Edifício Francisco Guimarães e Souza, sede da Fecomércio-MA e Administrações Regionais do Sesc e Senac no Maranhão, pelo período de 12 meses.	TEC FRIO TECNOLOGIA EM FRIO LTDA	41.482.589/00 01-99	PREGÃO PRESENCIAL	01/06/2017	P	ORDINÁRI A	SERVIÇOS DE TERCEIROS + PESSOA JURÍDICA	R\$ 140.836,34
--	--	--	------------------------	----------------------	------------	---	---------------	--	----------------

Fonte: DAF/COINF-2019

6.3 – Transferências, convênios e congêneres.

6.3.1 – Transferências para federações e confederações

Quadro 14 – Transferências para federações e confederações

Transferência	Instrumento	Objeto	Conveniente	CNPJ/CPF	Valor da Contrapartida	Data da Firmatura	Sit.	Nat.	Valor total
Federação do Comércio no Estado do Maranhão	Decreto lei 5.725			06.052.757/0001-05			Ativo		1.178.274,91

Fonte: DPD/COC - 2019

6.3.2 – Convênios e congêneres

Não existe convênios estabelecidos no Departamento Regional do Sesc no Maranhão que envolvam repasse de recursos.

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

A apuração da depreciação é feita com base no método linear, que consiste na aplicação de taxas constantes durante o tempo de vida útil estimado para o bem. No Brasil, em termos contábeis, o cálculo da depreciação deverá obedecer aos critérios determinados pelo governo através da Secretaria da Receita Federal, através do artigo 305 do Regulamento do Imposto de Renda de 1999 (RIR/99), que estipula o percentual de 10% a.a. para Máquinas e Equipamentos e Móveis e Utensílios, 20% a.a. para determinada classe de veículos, 20% a.a. para os Equipamentos de Informática e 4% a.a. para os Imóveis (edificações).

O Ativo Imobilizado em 31/12/2018 corresponde a 42% de seu Ativo Total, e quase 100% de seu Ativo Não Circulante, se considerado o Intangível com saldo de R\$ 2.312,96. Assim, apresentamos a composição do imobilizado na data do fechamento do balanço:

Rubrica		2018	2017	Variação (%)
1.2.3.1.1	Equipamentos e Mobiliário em Geral	11.955.479,89	11.458.084,96	4,34 %
1.2.3.1.2	Veículos	3.381.765,13	2.928.535,13	15,48 %
1.2.3.1.3	Bens Móveis Diversos	84.300,12	83.650,12	0,78 %
1.2.3.1.4	Bens Móveis Pendentes de Classificação	0,00	0,00	0,00 %
1.2.3.1.9	(-) Depreciação acumulada de Bens Móveis	9.775.389,96	0,00	100%
1.2.3.1	BENS MÓVEIS	5.646.155,18	14.470.270,21	-60,98 %
1.2.3.2.1	Terrenos	9.604.040,50	6.954.040,50	38,11 %
1.2.3.2.2	Construções em Curso	0,00	0,00	0,00 %
1.2.3.2.3	Edificações	46.395.832,93	39.158.971,93	18,48 %

1.2.3.2.9	(-) Depreciação acumulada de Bens Imóveis	11.315.256,75	0,00	100%
1.2.3.2	BENS IMÓVEIS	44.684.616,68	46.113.012,43	-3,10 %
1.2.3	IMOBILIZADO	50.330.771,86	60.583.282,64	-17,00 %

Fonte: DAF/COF - 2019

1.2.3.1 – Bens Móveis

Considerando que o Sesc MA realiza suas atividades de forma uniforme e padronizada e que a utilização dos bens dar-se-á de forma natural, adota-se a política de exploração dos bens até o fim de sua vida útil, efetuando doação a instituições sem fins lucrativos quando ainda comprovado a geração de benefícios econômicos futuros. No caso de desgaste total e sucata os bens são doados mediante a um certificado às entidades que se comprometem a reciclagem dos resíduos sólidos que diminuem os impactos ambientais de resíduos.

Até o ano de 2017 o Sesc não efetuava depreciação de seus bens, conforme exposto no artigo 65 do Capítulo IV do Código de Contabilidade e Orçamento (CODECO) vigente. O procedimento passou a ser efetuado a partir do exercício de 2018, com a vigência do novo CODECO, que absorve as novas práticas contábeis que foi aprovado pela resolução Sesc nº 1.245/2012, e os registros foram feitos em conformidade com as orientações da Resolução Sesc nº 1.246/2012.

Os equipamentos e mobiliários em geral da Administração deste Regional no exercício de 2018, estão classificados em equipamentos de informática, móveis e utensílios e equipamentos e máquinas em geral, enquanto que os bens móveis diversos são compostos por obras de arte. Já a rubrica bens móveis pendentes de classificação é utilizada para alocar os bens que ainda não estão disponíveis para uso, quando for o caso.

Com a entrada em vigor do novo Código de Contabilidade e Orçamento – CODECO a partir do exercício de 2018, aprovado pela Resolução nº 1.245/2012, foram adotadas novas práticas contábeis para adequação aos critérios estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público NBC T 16.1 a 16.10 do Conselho Federal de Contabilidade em convergências às normas internacionais. A Administração Regional do Sesc realizou a depreciação dos Bens Móveis pelo acumulado dos períodos anteriores e procedeu as apropriações mensais das cotas no decorrer do exercício de 2018, conforme orientação da Resolução Sesc nº 1.246/2012, registrando-se o saldo em conta redutora do Ativo Imobilizado a conta do resultado do período.

1.2.3.2 – Bens Imóveis

No que tange a conta de Bens Imóveis, na rubrica Terrenos, houve um aumento de **38,11%** no exercício de 2018 referente aquisição de 2(dois) imóveis no município de Caxias para construção das novas instalações da Unidade Sesc Caxias.

Compõe os Terrenos da Administração Regional:

- Sede Administrativa
- Unidade Operacional 1 – Sesc Deodoro
- Unidade Operacional 2 – Sesc Turismo – 4(três) imóveis, sendo: 1(um) onde está alocado o clube e o hotel e mais 3(três) imóveis que foram adquiridos para ampliação da Unidade.
- Unidade Operacional 3 – Sesc Saúde
- Unidade Operacional 4 – Sesc Comunidade/Raposa
- Unidade Operacional 5 – Sesc Itapecuru
- Unidade Operacional 6 – Sesc Imperatriz – Terreno adquirido para construção da Unidade Sesc em Imperatriz.
- Unidade Operacional 7 – Sesc Caxias – 3(três) terrenos, sendo: 1(um) onde está alocada Unidade atualmente e mais 2(dois) imóveis que foram adquiridos para construção das novas instalações da Unidade.

A partir do exercício de 2018 com a vigência do novo CODECO, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.245/2012, a Administração Regional efetuou o registro de depreciação dois imóveis conforme orientação da portaria 1.246/2012. Quanto à prática adotada para os imóveis, e considerando que este Regional ainda encontra-se em fase de estudo técnico para contratação de empresa especializada visando a Reavaliação desses bens, aclaramos que até a data do fechamento do balanço, o Regional adotou a depreciação linear, em cotas mensais, considerando as incorporações do período apurado.

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

Com a criação do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) instituído pelo Decreto N. 6.632/2008, foi estabelecido em suas Normas Gerais de Aplicação (Resolução Sesc nº 1.166/2008) o processo para apuração de custos das ações do Sesc. O referido processo utilizava o mensurador unificado Atendimento e os custos diretos (despesas correntes diretas) como variáveis para cálculo dos coeficientes de rateio dos custos indiretos.

Com a aprovação da Resolução 1.303/2015 – Referencial Programático do Sesc, foram definidos mensuradores específicos por realização para registro da produção gerada pelas ações do Sesc, extinguindo a variável unificadora Atendimentos.

Sendo assim, foi necessário realizar adequações ao processo de apuração de custos das ações do Sesc que são subdivididos em Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das

Unidades Operacionais e Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Administrações Nacional ou Regionais, e são operacionalizados da seguinte forma:

Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Unidades Operacionais

Nas Unidades Operacionais, os custos correntes indiretos para diversas Atividades /Modalidades/ Realizações, deverão ser rateados do seguinte modo:

a) encontrar o coeficiente de rateio de cada Atividade/Modalidade/Realização, por meio da seguinte fórmula:

$K1 = (cdu \div cdt)$, em que:

$K1$ = coeficiente de rateio de cada Atividade/Modalidade/Realização da Unidade Operacional;

cdu = total acumulado dos custos correntes diretos da Atividade/Modalidade/Realização realizados na Unidade Operacional no período previsto/realizado;

cdt = total acumulado dos custos correntes diretos de todas as Atividades/Modalidades/Realizações realizados na Unidade Operacional no período previsto/realizado.

b) O coeficiente ($K1$) deverá ser multiplicado pelo valor das despesas administrativas específicas da Unidade Operacional (exemplo: chefia, manutenção, vigilância, serviços gerais etc.), encontrando-se o custo indireto que será adicionado ao custo direto de cada Atividade/Modalidade/Realização.

Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das administrações Nacional e Regionais

O custo total das Administrações Nacional ou Regionais deverá ser rateado do seguinte modo:

a) encontrar o coeficiente de rateio de cada Atividade/Modalidade/Realização, por meio da seguinte fórmula:

$K2 = (cdr \div cdg)$, em que:

$K2$ = coeficiente para rateio dos Departamentos Nacional ou Regionais;

cdr = somatório dos Custos Correntes Diretos da Atividade/Modalidade/Realização realizados pela Unidade Operacional no período previsto/realizado;

cdg = somatório dos Custos Correntes Diretos de todas as Atividades/Modalidades/Realizações realizados pelas Administrações Nacional ou Regionais no período previsto/realizado.

O coeficiente ($K2$) deverá ser multiplicado pelo total da despesa de administração das Administrações Nacional ou Regionais (exemplo: Presidência, Conselho Regional, Direção Regional, Divisão Administrativa, Divisões-fim e outros órgãos de apoio), encontrando-se o custo indireto que será adicionado ao custo total de cada Atividade/Modalidade/Realização.

CUSTOS DE INVESTIMENTOS

Os custos de investimentos referem-se aos gastos com bens de capital. Estes custos deverão ser incorporados aos custos das atividades beneficiadas pelo PCG, observando-se, a Tabela de apropriação de investimentos (TAI – Anexo IV da Resolução Sesc N° 1.166/2008).

Custo de Investimentos Diretos

Bens imóveis (edificações) em funcionamento até 31/12/2008 deverá ser calculado o montante anual, observando a Planilha de Apropriação de Investimentos Imobiliários – PAI (Anexo V).

Bens imóveis (edificações) adquiridos e/ou concluídos a partir de 2009. Os bens imóveis (edificações) adquiridos e/ou concluídos a partir de 2009 deverão ser classificados – aplicando o percentual – de acordo com a TAI (Anexo IV da Resolução Sesc N° 1.166/2008).

Custo de investimentos indiretos

Nas Unidades Operacionais:

Nas Unidades Operacionais os custos de investimentos indiretos para diversas Atividades/Modalidades/Realizações, deverão ser rateados do seguinte modo:

- a) para se obter o valor anual que será apropriado como custo de investimentos indiretos, os bens deverão ser classificados – aplicando o percentual – de acordo com a TAI (Anexo IV);
- b) o valor anual encontrado na operação anterior deverá ser rateado entre as Atividades/ Modalidades/ Realizações, multiplicando-o pelo coeficiente K1.”.

Custo Unitário das Ações

O custo unitário de cada mensurador elegível, definido na correspondência circular n° 1178/2016, de 04/05/2016, na Atividade será o resultado da divisão do custo total pelo volume de cada mensurador elegível gerado na Atividade/Modalidade/Realização.

Custo Total da Gratuidade

O custo total da gratuidade por mensurador elegível, definido na correspondência circular n° 1178/2016, de 04/05/2016, será o produto da multiplicação do custo unitário pelo volume de mensurador elegível gerado na Atividade/Modalidade/Realização gratuita.

Custo Total do PCG

8.5.3.1 O total aplicado no PCG é o somatório do valor apurado para cada Atividade/Modalidade/Realização.

8.5.3.2 O total aplicado na Gratuidade é o somatório do valor apurado para cada Atividade/Modalidade/Realização, elegíveis a Gratuidade.

6.5.1 – Informações gerais – não se aplica

6.5.2 – Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade

Quadro 15 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida

	PREVISTO(R\$)	REALIZADO(R\$)
RECEITA COMPULSÓRIA	38.971.640,00	40.077.377,48
(-) COMISSÃO INSS (2%)	779.433,00	801.547,55
SUB TOTAL	38.192.207,00	39.275.829,93
(-) CONTRIBUIÇÃO A FECOMERCIO (3%)	1.145.767,00	1.178.274,90
RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA	37.046.440,00	38.097.555,03
VALOR DESTINADO AO PCG (33,33%)	12.347.578,45	12.697.915,09
RECURSOS APLICADOS EM EDUCAÇÃO OU AÇÕES EDUCATIVAS DOS DEMAIS PROGRAMAS	12.929.514,69	12.721.714,24
RECURSOS APLICADOS NO PROGRAMA DE GRATUIDADE	6.237.487,83	7.161.714,36

Fonte: DPD/COC- 2019

Quadro 16 - Quadro A– Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas do PCG no exercício de 2018

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO INFANTIL	Sem modalidade	Creche	64	37.490	51.280	424.532,13	721.268,62
			Pré-escola	126	73.054	100.692	848.283,44	1.416.263,26
			Anos iniciais do ensino	46	25.790	27.585	1.002.192,78	1.353.141,12
	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS	Complementação Curricular	Curso	502	362.386	356.200	2.581.015,17	2.164.050,78
	CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	Sem modalidade	Curso	912	20.375	19.508	158.562,21	140.913,37
TOTAL				1.650			5.014.585,73	5.795.637,15

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
CULTURA	MÚSICA BIBLIOTECA	Sem modalidade	Curso	256	29.325	27.989	1.567.659,21	1.997.101,42
			Consulta		42.280	42.741	1.024.301,55	943.627,91
			Empréstimos	2.032	13.809	8.488	334.545,42	308.196,73
TOTAL				2.288			2.926.506,18	3.248.926,06

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
LAZER	DFE	Formação	Esporte coletivo	525				

		esportiva			41.279	36.858	158.855,13	190.493,79
			Esporte individual	143	45.076	7.844	136.349,96	40.540,27
	TURISMO SOCIAL	Turismo Emissivo	Excursão	522	2.081	2.414	2.102.155,83	1.853.010,51
		Turismo Receptivo	Passeio local	1.591	2.145	1.591	2.166.806,47	1.221.267,49
TOTAL				2.781			4.564.167,39	3.305.312,06

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
ASSISTÊNCIA	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	Sem modalidade	Curso	465	23.520	19.468	424.255,39	371.838,97
					TOTAL		424.255,39	371.838,97
TOTAL GERAL				7.184			12.721.714,24	

Fonte: DPD/COC- 2019

Quadro 17 - Quadro B– Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício de 2018

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO INFANTIL	Sem modalidade	Creche	64	37.490	51.280	424.532,13	721.268,62
			Pré-escola	126	73.054	100.692	848.283,44	1.416.263,26
	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS		Anos iniciais do ensino	46	25.790	27.585	1.002.192,78	1.353.141,12

	EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	Complementação Curricular	Curso	502	362.386	356.200	2.546.706,63	2.164.050,78
	CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	Sem modalidade	Curso	912	20.375	19.508	158.562,21	140.913,37
TOTAL				1.650			4.980.277,20	5.795.637,15

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
CULTURA	MÚSICA BIBLIOTECA	Sem modalidade	Curso	151	21.631	15.023	578.176,24	413.604,96
			Consulta		29.680	31.016	402.268,19	641.235,60
			Empréstimos	1.303	4.380	5.091	59.364,38	105.253,11
TOTAL				1.454			1.039.808,81	1.160.093,67

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
LAZER	DFE	Formação esportiva	Esporte coletivo	516	37.489	27.847	145.171,32	87.749,21
			Esporte individual	47	3.080	4.184	1.845,83	13.184,28
			TOTAL				563	

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÕES (CLIENTES)	FREQ/CLIENTES/ PÚBLICO/ PARTICIPANTES		VALORES (R\$)	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
ASSISTÊNCIA	DESENVOLVIMENTO	Sem modalidade	Curso	150	12.000	5.500	36.076,14	105.050,05

	COMUNITÁRIO						
			TOTAL	150		36.076,14	105.050,05
			TOTAL GERAL	3.817			7.161.714,36

Fonte: DPD/COC- 2019

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

Estas informações se encontram disponíveis no portal da Transparência, que pode ser acessado pelo link que segue:

<http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao>

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

Estas informações se encontram disponíveis no portal da Transparência, que pode ser acessado pelo link que segue:

<http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao>

7 – Áreas especiais da gestão

7.1 – Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

Quadro 18 – Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2018

DESCRIÇÃO	QUANTITATIVO		
	2018	2017	2016
a) Número de pessoal efetivo	434	424	434
b) Número de pessoal contratado (prazo determinado)	2	2	1
c) Número de prestadores de serviço através de Empresas (temporário)	40	25	25
d) Número de pessoal cedidos ou em licença	1	1	1
e) Número de pessoal em cargos de comissão	41	40	37
f) Número de pessoal em funções gratificadas	14	15	15
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	72	69	65
h) Número de estagiários do Regional	24	21	23
i) Número de Jovens Aprendizizes	7	4	4
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	-	-	-
TOTAL DA FORÇA DE TRABALHO	635	601	605

Fonte: DAF/CGP -2019

Quadro 19 – Demonstrativo da Força de Trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2018

2017							
CATEGORIA/ PESSOAL	EDUC.	SAÚDE	CULTURA	LAZER	ASSIST.	ADMIN.	TOTAL
Efetivos	65	160	37	65	22	79	428
Cargos em comissão/Funções gratificadas	3	9	3	7	2	30	54
Estagiários	28	14	11	13	4	20	90
Aprendizes	1	1	-	1	-	1	4
2018							
CATEGORIA/ PESSOAL	EDUC.	SAÚDE	CULTURA	LAZER	ASSIST.	ADMIN.	TOTAL
Efetivos	65	165	38	65	22	82	437
Cargos em comissão/Funções gratificadas	3	9	4	7	2	30	55
Estagiários	30	16	14	11	5	20	96
Aprendizes	1	2	-	3	-	1	7

Fonte: DAF/CGP -2019

Quadro 20– Distribuição da Lotação Efetiva

TIPOLOGIAS DE CARGOS	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Servidores de Carreira	145	134	147	352	346	340
Temporários (Prazo Determinado)	-	1	-	2	1	1
Prestadores de Serviços através de Empresas (temporários)	40	25	25	-	-	-
TOTAL DE SERVIDORES	185	160	172	354	347	341

Fonte: DAF/CGP -2019

Quadro 21 – Situações que reduzem a força de trabalho – situação apurada em 31/12/2018

TIPOLOGIAS DOS AFASTAMENTOS	QUANTIDADE DE PESSOAS NA SITUAÇÃO EM 31/12/2018		
	2018	2017	2016
1.Cedidos (1.1+1.2)	-	-	-
1.1 Exercício de Cargo em Comissão	-	-	-
1.2 Outras situações específicas	-	-	-
2.Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	11	14	12
2.1 Para exercício de Mandato eletivo	-	-	-
2.3 Para serviço em organismo internacional	-	-	-
2.4 Para participação em Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu no país	-	-	-
2.5 Por doença e moléstia grave	11	14	12
3.Removidos(3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)	-	-	-
3.1 De ofício, no interesse da Administração	-	-	-

3.2 A pedido, a critério da Administração	-	-	-
3.3 A pedido, independentemente do interesse da Administração para acompanhar cônjuge/companheiro	-	-	-
3.4 A pedido, independentemente do interesse da Administração por motivo de saúde	-	-	-
3.5 A pedido, independentemente do interesse da Administração por Processo seletivo	-	-	-
4.Licença remunerada (4.1+4.2)	-	-	-
4.1 Doença em pessoa da família	-	-	-
4.2 Capacitação	-	-	-
5.Licença não remunerada (5.1+5.2+5.3+5.4+5.5)	1	2	1
5.1 Afastamento do cônjuge ou companheiro	-	-	-
5.2 Serviço militar	-	-	-
5.3 Atividade política	-	-	-
5.4 Interesses particulares	-	-	-
5.5 Mandato classista	-	-	-
6.Outras situações	10	2	1
7.Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)	22	16	13

Fonte: DAF/CGP -2019

Análise Crítica:

A quantidade de funcionários contratados está de acordo com a lotação autorizada pelo Presidente do Conselho Regional do Sesc no Maranhão. Em comparação com ano de 2017, observa-se um aumento de 2,68% na quantidade de funcionários lotados no Regional, o que corresponde a 13 (treze) funcionários.

Para composição das tabelas acima, foram considerados funcionários com contrato por prazo determinado para substituição por necessidade temporária nas atividades, a exemplo dos afastamentos por licença maternidade e auxílio doenças, os prestadores de serviço, os funcionários de carreira e, ainda, aqueles em licença.

Dentre os funcionários do quadro de pessoal, contabiliza-se 22 afastamentos, sendo 11 por auxílio doença, 1 em decorrência de acidente de trabalho, 4 afastamentos por licença maternidade, 1 com licença sem vencimento e 5 aposentados por invalidez.

Quanto à composição do quadro de pessoal analisado, observa-se que dentre os funcionários de carreira e contratos temporários, 71% atuam na área finalística. Em relação à distribuição dos cargos em comissão e funções gratificadas, o preenchimento foi de 10,8% do quadro de pessoal.

Não identificamos no período em análise problemas ou distorções na área de pessoal.

Quadro 22 – Contratos de prestação de serviços de limpeza, higiene e vigilância ostensiva

UNIDADE CONTRATANTE													
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc													
UJ: MA						CNPJ: 04.155.096/0001-18							
INFORMAÇÕES SOBRE OS CONTRATOS													
Ano	Área	Nat.	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
2017	V	O	Contrato Sesc Ma-2017-CS-012	Potencial Segurança e Vigilância EIRELI (05.121.169/0001-13)	31/08/2017	31/8/2018			32	32			E
2018	V	O	Contrato Sesc Ma-2018-CS-014	Potencial Segurança e Vigilância EIRELI (05.121.169/0001-13)	01/09/2018	31/08/2019			34	34			A
2017	V	O	Contrato Sesc MA-2017-CS-009	Manancial Segurança Privada Ltda – EPP (21.045.383/000194)	25/07/2017	25/07/2018			8	8			A
Quantitativo de pessoas contratadas: 45													
Tipos de Contratação				2016	2017	2018							
Profissionais de limpeza e higiene:				-	-	-							
Profissionais de vigilância:				24	40	42							
Profissionais de portaria:				-	-	-							
Outros profissionais:				-	-	3							
LEGENDA													
Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.													
Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.													
Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.													
Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.													

Fonte: DAF/COINF -2019

Análise Crítica:

MANANCIAL SEGURANÇA PRIVADA

O Contrato Sesc MA – 2017-CS-009 firmado com a empresa MANANCIAL SEGURANÇA PRIVADA LTDA, avaliando o cumprimento das obrigações contratuais e documentações que viabilizam o processo de pagamento, podemos considerar que a CONTRATADA atendeu às expectativas de forma satisfatória. No que diz respeito à capacidade de execução dos serviços, a equipe dedicada ao contrato possui capacidade técnica comprovada atendendo às expectativas. Avaliando a satisfação da prestação dos serviços, englobando atendimento às reclamações, cumprimento de normas internas da CONTRATANTE, registro de assiduidade, postura e avaliação mensal realizada pelo fiscal deste contrato da CONTRATADA é considerado BOM.

POTENCIAL SEGURANÇA E VIGILÂNCIA EIRELI

O Contrato Sesc MA -2017-CS-012 firmado com a empresa POTENCIAL SEGURANÇA E VIGILÂNCIA EIRELI teve 12 meses de vigência, avaliando-se o mesmo afirma-se o cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA atendeu às expectativas de forma satisfatória, e devido os aditivos terem alcançado acréscimos próximos a 25%, permitido no contrato, foi necessária a abertura de um novo processo licitatório para este serviço, sendo a mesma empresa vencedora do certame, iniciando-se o Contrato Sesc Ma- 2018-CS-014, para execução dos serviços de vigilância, sendo observado o cumprimento das obrigações contratuais. Desta forma podemos considerar que a CONTRATADA atendeu às expectativas de forma REGULAR.

Referente à prestação de serviços, de modo geral, acerca do atendimento às observações, registro de assiduidade, postura, apresentação pessoal e avaliação mensal dos empregados da CONTRATADA, conforme acompanhamento dos fiscais do contrato e desempenho da CONTRATADA é considerado REGULAR, no período em relato.

Quadro 23 – Composição do Quadro de Estagiários

Quantitativo de contratos de estágio vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
76	71	52	20	19	14	-	-	-	-	-	-
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
595.420,20	528.584,18	506.165,566	151.746,40	96.403,82	146.129,62						

Fonte: DAF/CGP -2019

Análise Crítica:

O Programa Especial Bolsa Estágio (PEBE) encerrou o ano de 2018 com 96 (noventa e seis) estudantes distribuídos em 21 cursos de nível superior, atuando tanto na área meio

quanto na área fim, com maior abrangência nos programas finalísticos institucionais – 79% dos estagiários.

Em comparação com o ano de 2017, o aumento no quantitativo de estagiários foi de 6,7%, conseqüentemente um incremento de 19,6% nas despesas do ano em análise.

O acompanhamento dos estagiários foi realizado sistematicamente com a equipe de supervisores de estágio das áreas e pela Coordenação de Gestão de Pessoas, nos locais que são desenvolvidas as atividades de estágio. Da mesma forma, são realizadas as análises dos relatórios semestrais e aplicação de questionários de avaliação do estagiário e dos supervisores para conseqüente apresentação dos trabalhos sobre temas vivenciados no ambiente de formação da Instituição.

Quadro 24 – Composição do Quadro de Jovens Aprendizes

Quantitativo de contratos jovem aprendiz vigentes - Situação apurada em 31/12											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
-	-	-	-	-	-	5	3	3	2	1	1
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
-	-	-	-	-	-	33.663,75	18.376,40	11.340,00	11.306,12	6.086,45	11.684,10

Fonte: DAF/CGP -2019

Análise Crítica:

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão finalizou o ano de 2018 com 7(sete) jovens aprendizes, sendo 2 (28,50%) deles vinculados à área fim. No mês de junho, 1(hum) aprendiz que havia iniciado o contrato em 2017, solicitou desligamento do programa de aprendizagem, o que levou à realização do Processo Seletivo 008/2018 para substituição do mesmo e formação de banco de reserva para 2019. Comparativamente com os anos de 2016 e 2017, evidencia-se um crescimento no número de jovens aprendizes oportunizados ao quadro de pessoal, auferido em 75%.

Para o ano de 2019, em cumprimento com o artigo 429 da CLT, que estabelece o percentual mínimo de vagas a serem preenchidas por trabalhadores aprendizes e em atendimento a recomendação da auditoria do Conselho Fiscal realizada em setembro de 2018, o quadro de pessoal contará com 17 (dezesete) jovens aprendizes.

Quadro 25 – Custo do Pessoal

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total	
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis				
Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão											
Exercícios	2018	11.702.666,51	-	180.766,15	252.825,79	102.305,25	4.529.931,33	3.042.744,83	-	-	19.811.239,86
	2017	10.740.700,95	-	136.854,68	270.787,30	78.812,66	4.309.210,26	2.830.694,93	-	-	18.637.060,78
	2016	9.943.479,24	-	147.202,52	267.089,69	144.117,78	4.013.749,85	2.561.510,76	-	-	17.077.149,84
Servidores com Contratos Temporários											
Exercícios	2018	102.040,28	-	-	1.316,52	-	33.632,33	13.356,97	-	-	150.346,10
	2017	122.665,28	-	-	1.774,04	2.012,00	40.809,97	19.915,36	-	-	187.176,65
	2016	72.283,57	-	-	2.081,75	2.055,00	26.366,69	12.941,60	-	-	115.728,61
Servidores Cedidos com ônus ou em Licença											
Exercícios	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior											
Exercícios	2018	994.565,99	-	79.701,60	-	95.861,50	382.049,21	304.559,21	-	-	1.856.737,51
	2017	981.080,66	-	20.797,33	-	-	375.168,77	276.895,81	-	-	1.653.942,57
	2016	937.939,94	-	24.471,40	-	6.787,00	352.089,32	221.337,05	-	-	1.542.624,71
Servidores ocupantes de Funções gratificadas											
Exercícios	2018	471.718,80	-	235.213,75	-	1.320,00	270.490,62	188.892,97	-	-	1.167.636,14
	2017	506.905,10	-	250.967,36	-	-	279.145,36	188.537,09	-	-	1.225.554,91
	2016	477.794,21	-	232.308,42	-	13.145,00	271.187,49	201.303,15	-	-	1.195.738,27
Estagiários											
Exercícios	2018	548.481,60	-	-	-	131.117,00	-	67.568,00	-	-	747.166,60
	2017	514.140,00	-	-	-	109.700,00	-	1.148,00	-	-	624.988,00
	2016	576.569,31	-	-	-	123.263,00	-	1.230,00	-	-	701.062,31

Fonte: DAF/CGP -2019

Análise Crítica:

A tabela expressa um aumento de 6,30% de Custos de Pessoal entre o exercício de 2017/2018. Com relação aos valores totais em vencimentos e vantagens, o acréscimo refere-se aos aumentos de quadro do ano, promoções concedidas, Plano de Cargos e Salários e Reajuste Salarial em março (data base) conforme Acordo Coletivo de Trabalho.

<u>PRÉ/BALANCETE</u>		<u>FOLHA DE PAGAMENTO</u>	<u>DIFERENÇAS</u>	
3.1.1.1.1	14.521.564,21	20.749.987,35	3.1.1.1.1	- 2.620.893,46
3.1.3.1.1	5.338.072,92		3.1.3.1.1	- 5.262.483,30
3.1.9.1.1	317.082,23	<u>DIFERENÇA</u>	3.1.9.1.1	-224.366,28
TOTAL	20.176.719,36	573.267,99	PROJETOS	4.850.927,85
			OUTROS	3.830.083,18
			TOTAL	573.267,99

Fonte: DPD/COC - 2019

7.2 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

Quadro 26 – Remuneração do corpo de dirigentes e conselheiros

CARGOS	Nº	FAIXA SALARIAL	GASTO MENSAL	GASTO ANUAL	GASTO ANUAL – OUTROS PGTOS*
DIRETORES, GERENTES E COORDENADORES	20	R\$ 5.892,00 A R\$ 20.746,00	181.509,00	1.935.830,24	632.442,06
SUPERVISORES E ASSESSORES	10	R\$ 4.217,00 A R\$ 10.608,00	65.153,00	681.808,72	196.974,40
TOTAL			246.662,00	2.617.308,96	829.416,46

Fonte: DAF/CGP -2019

*Outros pagamentos efetuados a título de encargos a pessoal. Conforme estabelece o Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc (CODECO), elemento de despesa destinado a registros encargos sociais relativos aos cargos citados, sendo caracterizados por gastos com Previdência Social, FGTS, PIS e outros encargos decorrentes de Lei.

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

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

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

INDICADORES GERENCIAIS SOBRE RECURSOS HUMANOS

✦ ABSENTEÍSMO

No consolidado dos anos de 2017 e 2018, com relação ao quantitativo de atestados médicos totais (acompanhamento, exames, consultas) e dias de afastamento equivalentes a eles, registrou-se uma redução de 9,79% no número de atestados e de 0,53% no número de dias. No entanto, as ausências como demonstradas na tabela que segue, quando comparadas com a força de trabalho ativa, evidenciam a média de 5 faltas por funcionário na jornada mensal. Neste sentido, o impacto sobre o serviço prestado se reflete na qualidade das entregas, pois sobrecarrega a equipe e pode gerar fadiga e, posteriormente doenças ocupacionais para aqueles que acumulam atribuições. A área de Medicina e Segurança do Trabalho vem realizando ações educativas para reduzir o absenteísmo e acompanhamento dos afastados por motivo de doenças, no entanto, é imperioso a implantação de um Programa de Qualidade de Vida para redução desses afastamentos e mudança na cultura de ausência ao trabalho.

Quadro 27 – Absenteísmo Sesc MA

ATESTADOS			DIAS		
2018	2017	2016	2018	2017	2016
1418	1572	1713	2768	2783	4259

Fonte: DAF/CGP -2019

✦ ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS OCUPACIONAIS

Quanto aos afastamentos acima de 15 dias, os funcionários encaminhados ao INSS ou de licença maternidade, registrou-se os seguintes dados em 2018:

Quadro 28 – Afastamentos

TIPO DE AFASTAMENTO	FUNCIONÁRIOS			DIAS		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Auxílio doença	18	13	9	2113	957	981
Licença maternidade	19	11	9	1827	1067	967
Acidente de trabalho	1	1	-	365	134	-

Fonte: DAF/CGP -2019

✦ ROTATIVIDADE

No ano de 2018 foram registrados 18 (dezoito) desligamentos no decorrer do ano, sendo: 14 (quatorze) por iniciativa do empregador, sem justa causa e 4 (quatro) pedidos de desligamento. O número de admissões foi 27 (vinte e sete), além de 8 (oito) contratações temporárias para substituição de funcionários afastados pela Previdência e de licença maternidade, sendo o índice de rotatividade em 2018 de 4,50%, conforme tabela:

Quadro 29 – Rotatividade

ADMITIDOS			DEMITIDOS		
2018	2017	2016	2018	2017	2016
27	31	41	18	32	32
%			4,50%	6,53%	7,47%

Fonte: DAF/CGP -2019

✪SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO

No ano em análise o Regional não realizou pesquisa ou estudo quanto ao nível de satisfação e/ou motivação dos funcionários. Informamos que existe um projeto em curso para aplicação de questionário de Pesquisa de Clima Organizacional em 2019, que avaliará a satisfação dos funcionários mediante diversos aspectos relacionados ao seu trabalho desenvolvido no Sesc.

✪REGISTROS DISCIPLINARES

Em 2018 registrou-se uma advertência disciplinar, conforme Ordem de Serviço 100/2018 e m razão de descumprimento do contrato de trabalho causando transtorno no atendimento da ação finalística.

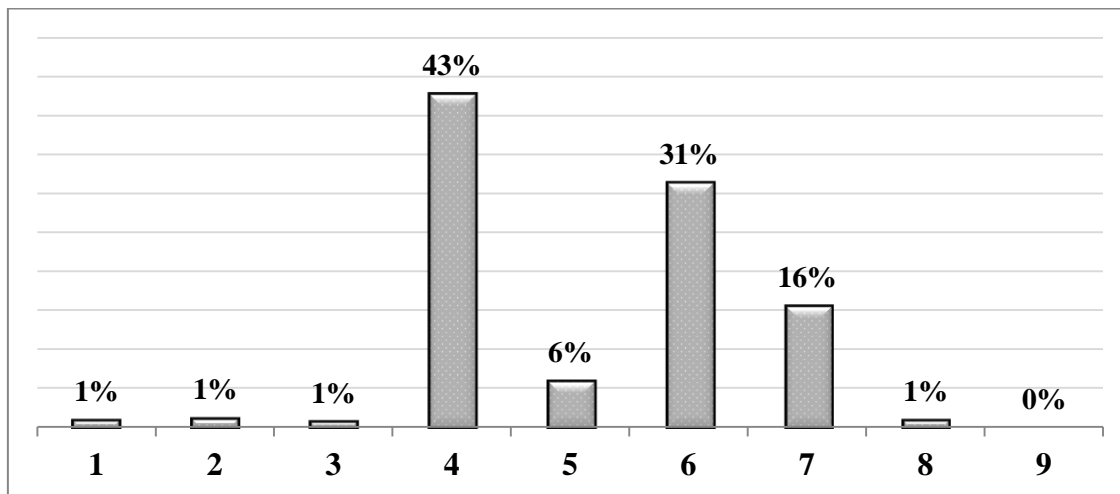
✪DEMANDAS DE PROCESSOS TRABALHISTAS

Em 2018 constava em andamento 3(três) processos trabalhistas: 1 por reconhecimento de doença ocupacional, 1 por pedido de rescisão indireta de contrato de trabalho e 1 referente a adicional de insalubridade e piso da categoria dos dentistas. Ressalta-se que os 2 (dois) últimos citados, estão em andamento desde 2017.

❖ ESTATÍSTICAS DE QUADRO DE PESSOAL

■ Funcionários por Escolaridade

Gráfico 18 - Funcionários por escolaridade



LEGENDA - Nível de Escolaridade

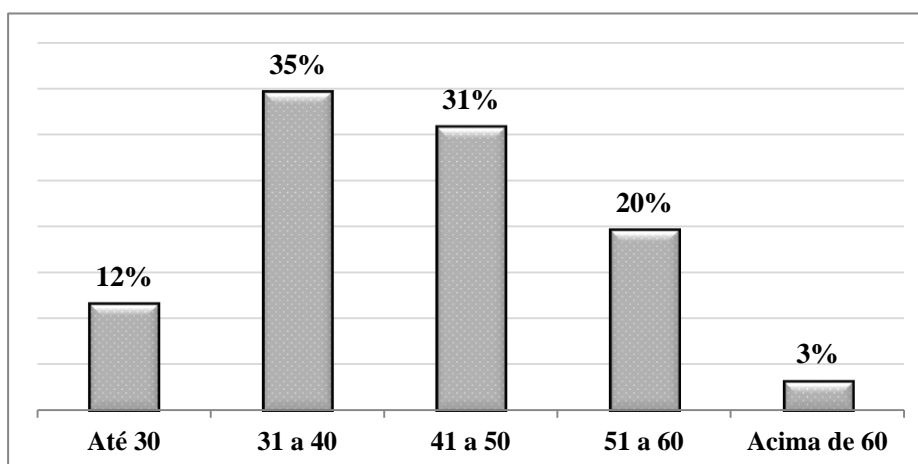
1 - Ensino fundamental incompleto
2 - Ensino fundamental completo
3 - Ensino médio incompleto
4 - Ensino médio completo
5 - Superior incompleto

6 - Superior Completo
7 - Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-Graduação
8 - Mestrado
9 - Doutorado / Pós Doutorado / PhD / Livre Docência

Fonte: DAF/CGP -2019

■ Funcionários por Faixa Etária

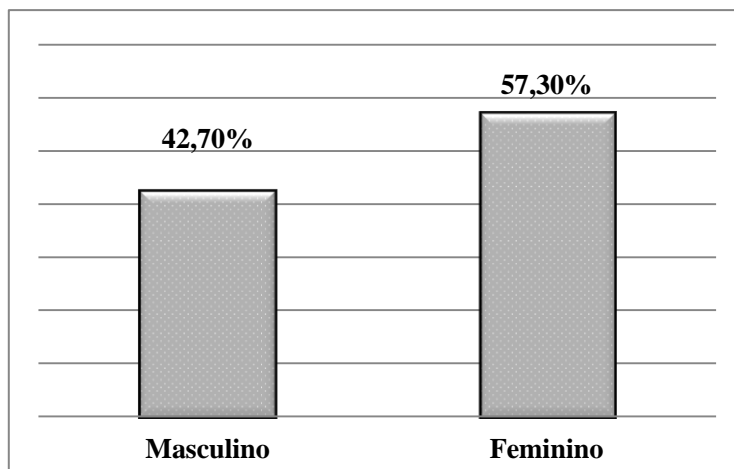
Gráfico 19 – Funcionários por faixa etária



Fonte: DAF/CGP -2019

■ Funcionários por Sexo

Gráfico 20 – Funcionários por sexo



Fonte: DAF/CGP -2019

★ TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO

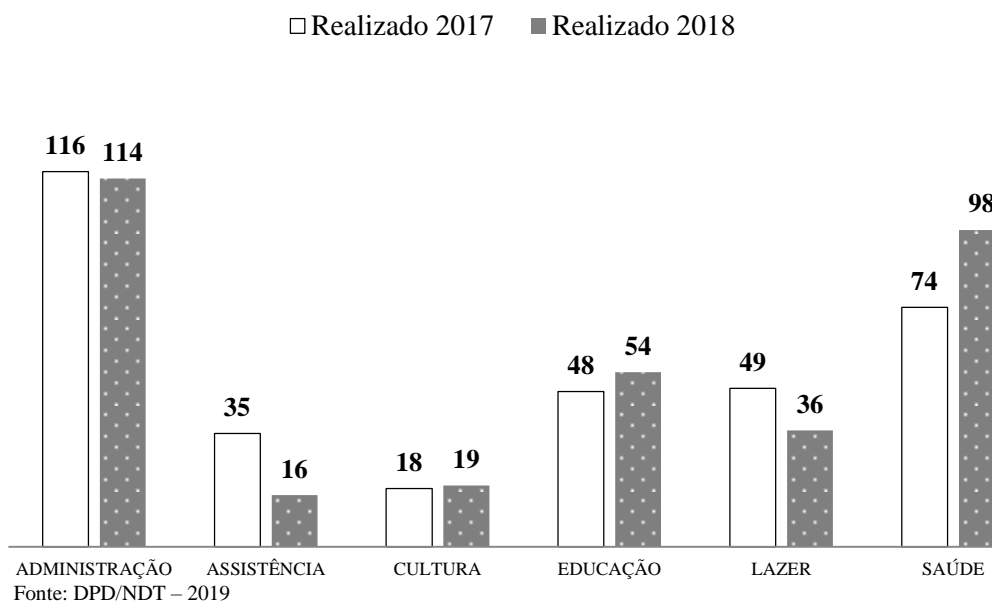
O processo de aprendizagem permanente nas empresas/organizações é uma prática de gestão de pessoas que tem como principal objetivo promover, de forma estratégica, o desenvolvimento dos colaboradores, a gestão do conhecimento e o crescimento institucional, por meio de ações que estimulam o desenvolvimento dos colaboradores aliada às estratégias e objetivos macro incentivando processos de inovação e a melhoria contínua.

O Programa de Educação Continuada do Regional está fundamentado na diretriz quinzenal 2016-2020, nº 5 que consolida a postura institucional de “Valorização das Pessoas e Compromisso com o Desenvolvimento Profissional”, de modo a proporcionar o alcance dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico do Sesc Regional e Nacional através de ações de formação e capacitação, orientadas pela missão e pelos objetivos estratégicos institucionais.

As ações de formação continuada ocorrem de forma colaborativa e integradas ao Departamento Nacional por meio da Rede de Formação e Pesquisa, que desenvolve programas estruturados, nos formatos presenciais, semipresenciais e a distância (videoconferência), valorizando a dinâmica de aprendizagem em rede, com a articulação entre os diferentes processos educativos desenvolvidos nos âmbitos local, regional e nacional que se destinam a equipe de técnicos das áreas finalísticas e gestores buscando o alinhamento entre as áreas e a padronização das ações institucionais.

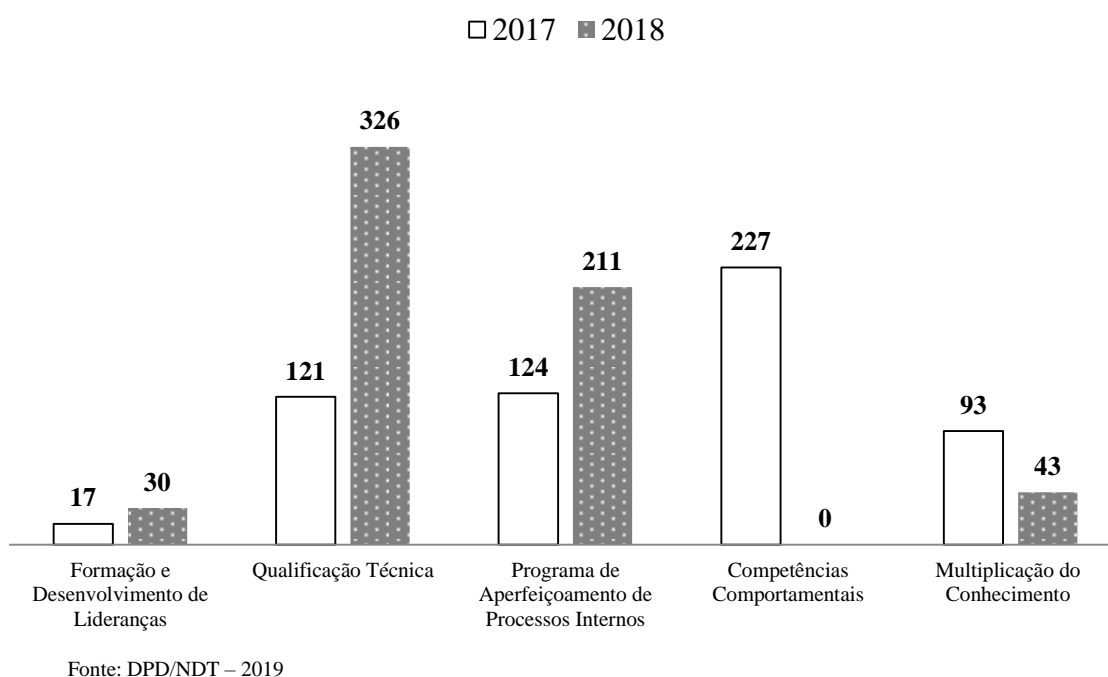
O Programa de Educação Continuada do Regional referente a 2017 e 2018 utilizou como estratégias de aprendizagem ações formais pautadas na aquisição e atualização de habilidades e conhecimentos, com metas por programa conforme abaixo:

Gráfico 21 – Comparativo 2017 / 2018 - Capacitações por Programa



Os treinamentos de qualificação técnica voltadas para a aprendizagem de novas técnicas e procedimentos, atualização referente à legislação, além da formação de lideranças são os de maior demanda e realização. No entanto, ressaltamos que as ações de multiplicação do conhecimento e o uso de facilitadores internos no compartilhamento de informações foram bastante relevantes como estratégia de alinhamento institucional, oportunizando um espaço para a troca, para o crescimento, tanto pessoal quanto profissional, seu e do outro.

Gráfico 22 – Comparativo 2017/ 2018 - Demandas de capacitação



7.3 – Gestão de patrimônio imobiliário

Quadro 30 – Imóveis locados para utilização do DR

Item	Unidade Operacional/ Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel
1	Sesc Deodoro	Rua do Passeio, nº 573 – Centro	Educação Infantil	*

Fonte: DAF/CLP - 2019

*O Sesc Ma não dispõe de avaliação sobre o imóvel locado.

Análise Crítica:

O prédio situado à Rua do Passeio, nº 573 – Centro, foi locado no período de 01.02.2018 a 31.01.2019 para funcionamento das Atividades da Educação Infantil, motivado pela reforma no prédio da Av. Silva Maia – Sesc Deodoro.

Quadro 31 – Unidades Móveis do DR

Item	Unidades Móveis	Abrangência	Destinação
1	OdontoSesc	Município: Imperatriz-MA	Consultas de saúde bucal e ações de educação em saúde
2	BiblioSesc 1	Bairros da capital e municípios do MA	Empréstimos de livros, consultas e leituras
3	BiblioSesc 2	Bairros da capital e municípios do MA	Empréstimos de livros, consultas e leituras
4	Saúde Mulher	Municípios: Raposa e Paço do Lumiar	Exames de mamografia e citopatológicos

Fonte: DAF/CLP - 2019

Quadro 32 – Informações sobre Unidades Físicas

Item	Unidade Operacional/Imóveis	Endereço	Destinação	Valor do Imóvel(R\$)
1	Sesc Administração	Av.dos Holandeses, s/nº, qd. 24, Renascença II – Condomínio Fecomercio/Sesc/Senac – São Luis- MA	Administração Regional	19.131.598,60
2	Sesc Turismo	Rua São Carlos, s/nº, Olho D'Água – São Luís- MA	Centro de esporte e lazer	9.872.199,96
3	Sesc Deodoro	Av.Silva Maia, nº 164, Centro – São Luís – MA	Centro de Atividades	11.873.379,36
4	Sesc Centro	Av.Silva Maia, nº 164, Centro – São Luís –	Centro de Atividades	2.508.919,08

		MA		
5	Sesc Itapecuru	BR 222, km 14 – Bairro Roseana Sarney – Itapecuru Mirim – MA	Escola	1.159.431,61
6	Sesc Caxias	Rua Candido Mendes, nº 1131 – Caxias- MA	Centro de Atividades	714.377,97
7	Sesc Saúde	Rua do Sol, nº 616 , Centro – São Luís- MA	Odontologia	688.616,35
8	Sesc Comunidade	Av.Principal, s/nº - Raposa- MA	Centro de Lazer	447.310,00
9	Terreno	Rua Queluz, lote 6, qd. L, Olho D'Água – São Luís- MA	Centro de Atividades – Sesc Turismo	800.000,00
10	Terreno	Rua Jaú, lote 7, nº 10, qd. L, Olho D'Água – São Luís MA	Centro de Atividades – Sesc Turismo	850.000,00
11	Terreno	Rua Jaú, lote 7, nº 10, qd. L, Olho D'Água – São Luís MA	Centro de Atividades – Sesc Turismo	795.000,00
12	Terreno	Rua Luís Domingues – União – Imperatriz MA	Centro de Atividades	4.509.040,50
13	Terreno	Praça Magalhaes de Almeida, nº 768 – Centro – Caxias - MA	Centro de Atividades	650.000,00
14	Terreno	Praça Magalhaes de Almeida, nº 800 – Centro- Caxias – MA	Centro de Atividades	2.000.000,00

Fonte: DAF/CLP - 2019

O Sesc Maranhão, no intuito de melhorar as condições de atendimento ao seu público preferencial, tem realizado execução de reformas e melhorias nas Unidades Executivas existentes conforme detalhamento abaixo:

Quadro 33 – Reformas e melhorias em Unidades Operacionais

Unidade Operacional	Principais melhorias realizadas
Sesc Centro	Serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionados e elevador; serviços de pintura, instalações elétricas e construção civil. Revisão de lógica e elétrica;
Sesc Deodoro	Serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionados e elevador, manutenção em pintura, instalações elétricas, limpeza da rede de esgoto, troca de telhas e aplicação de impermeabilizantes; troca de cabos de fibra ótica e conexões da rede de computadores; recuperação de parte da tubulação de água pluvial da cobertura na área da quadra poliesportiva; Recuperação de parte da tubulação de água pluvial da

	cobertura na área da quadra poliesportiva do Ginásio; substituição de aparelhos de ar condicionado.
Sesc Saúde	Serviços de melhorias e adaptação da casa de bomba para instalação de novo compressor de ar comprimido que atende a clínica odontológica.
Sesc Turismo	Serviços de instalação da rede lógica e telefônica no pavimento térreo do hotel no pavimento térreo do prédio do Hotel; instalação de descidas para água pluvial na cobertura do bloco social; manutenção em ar condicionado e elevador, limpeza da rede de esgoto da unidade; serviços de pintura, carpintaria, elétrica e hidrossanitárias; serviço de recuperação geral nas coberturas em estrutura metálica da quadra poliesportiva, bloco social e <i>playground</i> ; instalação de dutos ampliação da exaustão dos fornos da cozinha, troca de telhas de fibrocimento.
Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac	Serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionados e elevadores, revisão no sistema de CFTV do prédio com troca de cabos, câmeras e acessórios.
Sesc Itapecuru	Troca da bomba submersa do poço artesiano e serviços de recuperação do muro que delimita a unidade.
Sesc Comunidade	Realização de serviços de montagem e instalação de sistema de proteção contra descarga atmosférica na quadra.

Fonte: DAF/Engenharia-2019

7.4 – Gestão ambiental e sustentabilidade

O Sesc no Maranhão tem como premissa “Fortalecer as Práticas da Responsabilidade Socioambiental”, conforme previsto nos objetivos do Plano Estratégico do Regional e na Diretriz Quinquenal (2016/2020) nº 8.

Nesse sentido, em alinhamento com a política de economicidade coordenada pelo Departamento Regional, por meio de proposições de Grupo de Trabalho, o Sesc no Maranhão já vem adotando práticas sustentáveis em suas unidades, tais como: instalação de sensores de presença no Hotel Sesc Olho d’Água, de torneiras semiautomáticas nos demais espaços, como também substituição dos refletores do Ginásio do Sesc Turismo por lâmpadas de LED.

Esses são alguns exemplos da sensibilidade da instituição na questão da sustentabilidade, de modo, a minimizar os impactos na utilização dos recursos naturais.

Releva-se que para os novos projetos de construção, estão sendo feito estudos de custos para uso de energias limpas, aproveitamento de águas pluviais e instalação de geradores para funcionamento em rampa (horário de pico: de 18h30 às 21h30).

Além disso, o Regional trabalha a temática ambiental e sustentabilidade de forma transversal em todas as suas ações nos Programas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

7.5 – Gestão da Tecnologia da Informação

O Comitê Gestor de TI foi instituído no Departamento Nacional do Sesc durante a Reunião Nacional dos Gestores de TI que ocorreu em 2018 nos dias 3 e 4 de outubro. A partir dessa reunião, 2 (duas) novas se desdobraram para o estabelecimento da Política Nacional de Segurança da Informação.

A Coordenação de Tecnologia de Informação deste Departamento Regional é composta por 1 (um) Coordenador setorial, 1 (um) programador e 2 (dois) técnicos de hardware e 1 analista de sistemas.

Em 2018 a área participou de capacitação e implementou *Firewall* PFSense, trazendo para a Instituição proteção e controle de acesso à internet, bem como atuou no suporte e implantação da ferramenta de transferência de dados dará o E-social FAF em alinhamento com os serviços de RH com o governo federal.

A ferramenta de videoconferência é uma alternativa de incalculável importância para atender as necessidades educacionais corporativas de um grande número de pessoas, unindo as mais diversas regiões geográficas. Isso porque o uso das novas tecnologias derruba um paradigma clássico - o da "distância" entendido como separação física. A videoconferência vem se destacando como uma mídia bastante eficaz tanto para o treinamento, reciclagem ou capacitação organizacional quanto para a realização de eventos de comunicação de ordem interna dos mais variados tipos. O uso corporativo da videoconferência cresceu bastante no final do século 20, principalmente, por permitir que o processo de ensino/aprendizagem ocorra em tempo real (on-line) e possa ser interativo, já que as pessoas podem se ver e ouvir simultaneamente simulando a situação convencional de uma simples conversa.

Destacaremos a seguir, as principais capacitações aplicadas a equipe da TI e demandadas propostas pelo Departamento Nacional do Sesc no ano de 2018.

Quadro 34 - Ações por Videoconferência 2018

NOME	DATA	MÊS	AÇÃO
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	04/04/2018	ABRIL	ADEQUAÇÃO DO SCA ÀS NORMAS GERAIS PARA HABILITAÇÃO NO SESC - 2018
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	14/03/2018	MARÇO	GESTORES DE TI

FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	12/12/2018	DEZEMBRO	REUNIÃO TÉCNICA: GESTORES DE TI
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	13/06/2018	JUNHO	RT: GESTORES DE TI
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	23/03/2018	MARÇO	SISTEMA DE GESTÃO FINANCEIRA - SGF
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	14/03/2018	MARÇO	GESTORES DE TI
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	12/12/2018	DEZEMBRO	REUNIÃO TÉCNICA: GESTORES DE TI
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	13/06/2018	JUNHO	RT: GESTORES DE TI

Fonte: DPD/NDT - 2019

Diferentemente das capacitações à distância, a presença física no ambiente de trabalho foi uma forma encontrada por esta coordenação para a troca de informações e tecnologias pois tem diferencial por si só: a facilidade de se sanar uma dúvida e a possibilidade de um acompanhamento mais atencioso e específico. Além disso, as ações formativas, trazendo um fator de familiaridade e aproximação ao conhecimento repassado aos funcionários.

Quadro 35 -Participação em ações formativas presenciais 2018

NOME	DATA	MÊS	AÇÃO
SEBASTIAO DE JESUS SILVA JUNIOR	14/09/2018	SETEMBRO	CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE INFRAESTRUTURA DE TI DOS DRR
SEBASTIAO DE JESUS SILVA JUNIOR	13/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
SEBASTIAO DE JESUS SILVA JUNIOR	15/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
SEBASTIAO DE JESUS SILVA JUNIOR	20/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	05/10/2018	OUTUBRO	AÇÃO EDUCATIVA INTERNA ADMINISTRAÇÃO - BENS PATRIMONIAIS: USO E RESPONSABILIDADES
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	13/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	15/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	20/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	05/10/2018	OUTUBRO	ENCONTRO NACIONAL GESTORES DE TI DO SESC 2018
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	28/05/2016	MAIO	OFICINA DE ELABORAÇÃO DE ARTIGOS E DIFUSÃO DA PESQUISA CIENTÍFICA NA DR
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	18/05/2018	MAIO	PALESTRA DESIGN THINKING - WORKSHOP PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	13/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	15/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE

JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	20/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
GERINALDO CHAVES MACHADO	05/10/2018	OUTUBRO	AÇÃO EDUCATIVA INTERNA ADMINISTRAÇÃO - BENS PATRIMONIAIS: USO E RESPONSABILIDADES
GERINALDO CHAVES MACHADO	14/09/2018	SETEMBRO	CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE INFRAESTRUTURA DE TI DOS DDRR
GERINALDO CHAVES MACHADO	13/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
GERINALDO CHAVES MACHADO	15/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE
GERINALDO CHAVES MACHADO	20/08/2018	AGOSTO	CURSO PFSENSE

Fonte: DPD/NDT - 2019

7.5.1 – Principais Sistemas de Informação

Quadro 36 – Principais softwares DR MA

SOFTWARES DO DEPARTAMENTO REGIONAL			
SISTEMA	OBJETIVOS	FUNCIONALIDADES	MANUTENÇÃO
Sistema Gestor de Materiais – SGM	Gerenciamento integrado de Compras, Patrimônio e Almoxarifado	Processo completo de compra desde o pedido até a entrega, controle patrimonial e Controle de estoque.	Departamento Nacional e Departamento Regional
Sistema Gestor Financeiro - SGF	Gerenciamento integrado das finanças institucionais.	Processo contábil da instituição, contemplando o orçamento, entradas e saídas de ordem financeira.	Departamento Nacional e Departamento Regional
Sistema Central de Atendimento – SCA	Cadastramento de credenciais para acesso aos serviços institucionais	Gerencia os serviços ofertados aos clientes	Departamento Nacional e Departamento Regional
Sistema Imobiliário- SISMOB	Gerenciamento de bens imobiliários	Cadastro patrimonial de bens imóveis da instituição	Departamento Nacional e Departamento Regional
Sistemas de Gestão do Planejamento - SGP	Automatizar as rotinas do planejamento institucional	Gerenciamento do planejamento do Regional	Departamento Nacional e Departamento Regional
Sistema de Venda de Produtos e serviços -PDV	Gerenciamento de produtos e serviço.	Venda de produtos e serviços	Departamento Nacional e Departamento Regional
Sistema de Gerenciamento de Pontos de Venda – GERPDV	Gerenciamento do sistema de ponto de venda	Controle e acompanhamento em tempo real dos caixas das unidades de serviços do Sesc	Departamento Nacional e Departamento Regional

SOFTWARES ADQUIRIDOS			
Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Manutenção
Desbravador Sistema de Hotelaria	Gerenciamento dos serviços Hotelaria	<i>Check-In, Check-out</i> e rotinas hoteleiras	Terceirizado
Informa Desktop e Web Sistema de Controle da Biblioteca	Gerenciamento dos serviços da Biblioteca	Controle de acervo e circulação de bibliotecas	Terceirizado
Sistema TOTVS (RM Labore e Chronus)	Gerenciamento de Recursos Humanos e folha de pagamento	Gestão da folha de pagamento, serviços de pessoal e gestão de pessoas	Terceirizado
SOFTWARES DO DEPARTAMENTO REGIONAL			
Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Manutenção
Sistema Gestor de Processos – SGP	Apoio às solicitações no âmbito dos recursos humanos	Sistema de apoio ao RH	DR
Sistema HelpDesk – SiHD	Apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos, provendo comunicação efetiva entre usuários e equipe de TI	Serviços de suporte em TI por área e relatórios gerenciais	DR
Sistema Integrado de Gerenciamento - SIG	Integrar os sistemas informatizados para fornecer dados relevantes à tomada de decisão	Módulos informativos sobre Clientes, Atividades, Financeiro, Recursos Humanos e Diversos	DR
Sistema de Assistência a Enfermagem	Informatiza as rotinas do serviço de avaliação dermatológica e serviços ambulatoriais	Controle quantitativo e qualitativo das consultas	DR
Sistema de Protocolos – SiPro	Organizar e padronizar a circulação eletrônica de documentos	Envio e recebimento de documentos, Aprovação e Reprovação e Relatórios	DR
Sistema de Banco de Horas	Gestão de pessoas no controle de solicitações de serviços extraordinários e abonos.	Controle de horas extras, abonos, faltas e impontualidades	DR

Fonte: DPD/TI - 2019

7.5.2 – Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

Este Departamento Regional não dispõe de PETI e PDTI em função do porte e o tamanho do quadro de funcionários da área de TI.

As ações estratégicas de Tecnologia de Informação do Departamento Regional no Maranhão estão concentradas nas áreas finalísticas e contempladas no Plano Estratégico do Regional.

8 – Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle

8.1 – Tratamento de deliberações do TCU

Não houve ocorrências no período.

8.2 – Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro 37 – Plano Permanente de Providências da CGU

QUADRO DA SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DO CGU			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da deliberação	Providências adotadas / Ações implementadas
Relatório CGU 201701138	1.1.1.1	Aferir os resultados dos indicadores de desempenho da instituição tendo como parâmetro não apenas o número de atendimentos em geral, mas de forma individualizada para cada ação desenvolvida pela unidade, de modo a evitar resultados distorcidos nas análises de desempenho.	Informamos que a partir de 2017 este Departamento Regional tem novo normativo para classificação da sua programação (Referencial Programático) normatizado pela Resolução Sesc 1303/2015, o qual conceitua e subdivide a programação do Sesc e define critérios e processos de mensuração e registro. Desse modo, esta recomendação será acatada, mediante os novos indicadores de desempenho que serão aplicados por Programa.
	2.1.1.11	Incluir no 'Regulamento de Pessoal' já existente, dispositivos que tratem da formalização dos processos de sindicância e duas etapas.	Será elaborada deliberação contendo os requisitos para instauração de processo administrativo com finalidade de apurar responsabilidades no exercício da atividade laboral. Haverá ainda, o detalhamento das etapas da sindicância observando os princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa.

	2.1.1.1	Recomendamos que o acompanhamento da gestão ao longo do exercício seja realizado pelo Controle Interno da Unidade. De maneira que aquele acompanhamento não fique restrito às auditorias realizadas pelo Conselho Fiscal do Departamento Nacional.	Acatada a recomendação.
	2.1.1.1	Elaborar e implementar planos de desenvolvimento de competências para lideranças, assim como, a instituição de métricas e incentivos de desempenho. De maneira que isso possa ser utilizado na avaliação de desempenho dos colaboradores da Unidade.	O Sesc no Maranhão integra o grupo de trabalho de elaboração da Política Nacional de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas, documento que norteará a construção de planos de desenvolvimento de competência para lideranças, assim como instituição de métricas e incentivo de desempenho.
	2.1.1.1	Implementar a política de gestão de riscos da Unidade, com o intuito de identificar possíveis riscos de fraudes ou corrupção, bem como mudanças significativas que possam ocorrer em função de fatores externos/internos e que possam afetar a realização dos seus objetivos.	Considerando a implantação da Unidade de Controle Interno, conforme Resolução Sesc nº 58/2017, informamos que a política de gestão de riscos será uma das atribuições do Controle Interno.
	2.1.1.1	Recomendamos que a Unidade proceda ao encaminhamento dos manuais de compras, estoque e licitações que farão parte do Plano de trabalho de 2018.	Acatada a recomendação.

8.3 – Tratamento de recomendações pendentes da Auditoria Interna (Conselho Fiscal)

Quadro 38 – Recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal do Sesc)

QUADRO DA SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES PENDENTES DA AUDITORIA INTERNA			
Deliberação	Nº do item	Descrição sucinta do item da recomendação	Providências adotadas/ Ações implementadas

Relatório /2014	3.1.2.1.1 Item 5	Evidenciar, nas futuras obras, que todos os fatos imprevisíveis e importantes na obra sejam relatados no Diário da Obra, pois servirão de documentação comprobatória para justificar os termos aditivos, conforme exigência contratual.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 6	Enviar ao Conselho Fiscal a apuração de todos os itens que foram acrescidos e/ou reduzidos da planilha orçamentária, a fim de apurarmos o desembolso ou ressarcimento dos cofres da Instituição	Nesta auditoria, atestamos a apuração dos valores, entretanto, por ainda restar a cobrança do ressarcimento /compensação do valor apurado com a empresa contratada, classificamos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 8	Formalizar os termos aditivos necessários, inclusive prorrogando a duração do contrato, e homologado pela autoridade competente, em observância ao artigo 29 da Resolução Sesc no 1.252/2012.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 9	Exigir que o prestador de serviços emita ART Complementar vinculada à prorrogação, ao aditamento, à modificação de objetivo ou outra alteração contratual que envolva qualquer serviço de Engenharia e Arquitetura vinculada à ART original, conforme artigo 12 da Resolução no 1.025/09 do Confea.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.

<u>Relatório</u> <u>/2014</u>	3.1.2.1.1 Item 10	Exigir que o prestador de serviços providencie o Seguro de Responsabilidade Civil complementar vinculada à prorrogação, ao aditamento, à modificação de objetivo ou outra alteração contratual que envolva qualquer serviço de Engenharia e Arquitetura.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 12	Exigir que o prestador de serviços emita ART Complementar de fiscalização vinculada à prorrogação, ao aditamento, à modificação de objetivo ou outra alteração contratual que envolva qualquer serviço de Engenharia e Arquitetura vinculada à ART original, conforme o artigo 12 da Resolução no 1.025/09 do Confea.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	1.2.1.1 Item 1	Providenciar a regularização dos saldos invertidos nas contas contábeis do passivo.	Em fase de elaboração do plano de providências.

Releva-se que em 2018 foi designado o Assessor de Gestão da Qualidade com a função de responsabilidade sobre a Unidade de Controle Interno, objetivando a gestão sobre as demandas de auditorias corretivas (Conselho Fiscal e Controladoria Geral da União/Tribunal de Contas), mas principalmente para exercer a função preventiva sobre os processos de trabalho do Regional com ações orientativas para se buscar a efetividade e a transparência nos processos de suporte à gestão do Sesc Ma.