Serviço Social do Comércio | SESC

Relatório de Gestão do exercício 2019

São Luís – MA

Lista de siglas e abreviações

AR	Administração Regional
ASCOM	Assessoria de Comunicação
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CAT	Comunicação de Acidente do Trabalho
CF	Conselho Fiscal
CGP	Coordenação de Gestão de Pessoas
CGU	Controladoria Geral da União
CN	Conselho Nacional
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
COC	Coordenação de Orçamento e Custos
CODECO	Código de Contabilidade e Orçamento
COF	Coordenação de Finanças
COINF	Coordenação de Infraestrutura
CR	Conselho Regional
DAF	Diretoria Administrativa e Financeira
DFE	Desenvolvimento Físico- Esportivo
DN	Departamento Nacional
DPD	Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento
DR	Departamento Regional
EAD	Educação à distância
EJA	Educação de Jovens e Adultos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PCG	Programa de Comprometimento e Gratuidade
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PEBE	Programa Especial Bolsa Estágio
PES	Plano Estratégico Situacional
PETI	Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação
PHE	Projeto Habilidades de Estudo
PMB	Programa Mesa Brasil
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
RH	Recursos Humanos
RIR	Regulamento do Imposto de Renda
RSB	Rede Sesc de Bibliotecas
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SESC	Serviço Social do Comércio
SESMT	Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
SGF	Sistema Gestor Financeiro
SGP	Sistema de Gestão do Planejamento
SPRO	Sistema de Protocolos
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia de Informação

Lista de Gráficos

Gráfico 1	Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Afirmação Institucional (PES MA 2016-2020)	27
Gráfico 2	Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Clientes (PES MA 2016-2020)	31
Gráfico 3	Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Processos Internos (PES MA 2016-2020)	34
Gráfico 4	Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional (PES MA 2016-2020)	37
Gráfico 5	Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Financeira (PES MA 2016-2020)	42
Gráfico 6	Resultado dos Indicadores no Programa Educação/2019	48
Gráfico 7	Resultado dos Indicadores no Programa Saúde/2019	54
Gráfico 8	Resultado dos Indicadores no Programa Cultura/2019	60
Gráfico 9	Resultado dos Indicadores no Programa Lazer/2019	66
Gráfico 10	Resultado dos Indicadores no Programa Assistência/2019	72
Gráfico 11	Habilitações Categorizadas por Cliente no Maranhão	79
Gráfico 12	Habilitações por Unidade Operacional	80
Gráfico 13	Desempenho Previsto/ Realizado das metas de habilitação / Visão global e visão por Unidade Operacional	80
Gráfico 14	Alocação de recursos por Programa em 2019	81
Gráfico 15	Tipos e quantidade de manifestações ocorridas na Ouvidoria em 2019	93
Gráfico 16	Quantitativo de manifestações por Unidade Operacional Sesc Maranhão	93
Gráfico 17	Demandas “Fale com o Sesc/ Fale Conosco” em 2019	95
Gráfico 18	Série histórica/Principais Recursos – valor total anual (R$)	98
Gráfico 19	Série histórica/Principais Despesas – valor total anual (R$)	99
Gráfico 20	Série histórica/Principais Receitas x Despesas – valor total anual (R$)	100
Gráfico 21	Absenteísmo – dados até 31/12/2019	129
Gráfico 22	Admissões e desligamentos– Dados até 31/12/2019	131

Lista de Tabelas

Tabela 1	Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Educação em 2019	46
Tabela 2	Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Educação/2019	47
Tabela 3	Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Educação	47
Tabela 4	Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Saúde em 2019	51
Tabela 5	Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Saúde/2019	53
Tabela 6	Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Saúde	53
Tabela 7	Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Cultura em 2019	57
Tabela 8	Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Cultura /2019	59
Tabela 9	Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Cultura	59
Tabela 10	Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Lazer em 2019	63
Tabela 11	Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Lazer/2019	65
Tabela 12	Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Lazer	65
Tabela 13	Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Assistência em 2019	69
Tabela 14	Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Assistência/2019	71
Tabela 15	Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Assistência	71
Tabela 16	Execução Orçamentária por Programa em 2019	81
Tabela 17	Tratamento contábil da depreciação, amortização e exaustão	108
Tabela 18	Faixa salarial praticada no Sesc Maranhão	131

Lista de Figuras

Figura 1	Referenciais Estratégicos do Sesc	19
Figura 2	Organograma Funcional Sesc Maranhão	23
Figura 3	Cadeia de Valor Sesc Maranhão	24
Figura 4	Modelo esquemático de Governança no DR Maranhão	88
Figura 5	Visão Sistêmica outputs Sistema de Ouvidoria Sesc Maranhão	94
Figura 6	Tripé da Sustentabilidade Programa Ecos	137
Figura 7	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS / Ecos	137

Lista de Quadros

Quadro 1	Identificação da Unidade	12
Quadro 2	Identificação de Administradores da Administração Regional Sesc Maranhão	12
Quadro 3	Links para acesso a Normas Relacionadas Sesc Maranhão	17
Quadro 4	Alcance e abrangência da Administração Regional	20
Quadro 5	Perspectivas e Objetivos Estratégicos PES Sesc MA 2016-2020	26
Quadro 6	Reconhecimentos formalizados Sesc MA 2019	29
Quadro 7	Ações / Eventos de Planejamento Sesc MA 2019	35
Quadro 8	Detalhamento de *turnover* mensal e resultado anual do indicador Sesc MA 2019	39
Quadro 9	Ações e implementações realizadas no Programa Administração em 2019	73
Quadro 10	Painel de Indicadores de Resultados 2018/2019 e Meta para 2020	84
Quadro 11	Descrição das Instâncias de Controle	88
Quadro 12	Macroprocessos/Produtos/Influência da Governança	89
Quadro 13	Endereço eletrônico para acesso a documentação referente a transparência	95
Quadro 14	Detalhamento de pesquisas de satisfação realizadas em 2019	96
Quadro 15	Principais Recursos Departamento Regional Sesc Maranhão	97
Quadro 16	Principais Despesas Departamento Regional Sesc Maranhão	99
Quadro 17	10 Maiores contratos firmados no exercício 2019	101
Quadro 18	10 Maiores contratos que houve pagamento no exercício 2019	104
Quadro 19	Transferência para Federações em 2019	107
Quadro 20	Bens Imóveis Sesc Maranhão	109
Quadro 21	Aplicação da Receita Compulsória Líquida	111
Quadro 22	Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG no exercício de 2019	112
Quadro 23	Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício 2019	114
Quadro 24	Resultados do indicador PCG nº 1	117
Quadro 25	Resultados do indicador PCG nº 2	117
Quadro 26	Resultados do indicador PCG nº 3	118
Quadro 27	Resultados do indicador PCG nº 4	119
Quadro 28	Resultados do indicador PCG nº 5	119
Quadro 29	Demonstrativo da força de trabalho – Situação apurada em 31/12/2019	120
Quadro 30	Demonstrativo da força de trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2019	121
Quadro 31	Distribuição da lotação efetiva	121
Quadro 32	Situações que reduzem a força de trabalho do Departamento Regional – Situação em 31/12/2019	122
Quadro 33	Composição do quadro de estagiários – Situação apurada em 31/12/2019	123
Quadro 34	Composição do quadro de jovens aprendizes – Situação apurada em 31/12/2019	124
Quadro 35	Custos de pessoal	125
Quadro 36	Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva	126
Quadro 37	Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra	127

Quadro 38	Acidentes de trabalho / Doenças Ocupacionais e Dias – dados até 31/12/2019	130
Quadro 39	Comunicado de Acidentes de Trabalho – dados até 31/12/2019	130
Quadro 40	Admissões e Desligamentos/ *Turnover* – dados até 31/12/2019	130
Quadro 41	Demonstrativo de funcionários por faixa etária	132
Quadro 42	Demonstrativo de funcionários por nível de escolaridade	132
Quadro 43	Demonstrativo de funcionários por gênero	133
Quadro 44	Remuneração do corpo de Dirigentes e Conselheiros	134
Quadro 45	Unidades Móveis do DR Maranhão	134
Quadro 46	Unidades Físicas do DR Maranhão	135
Quadro 47	Situação de atendimento das demandas da CGU	138
Quadro 48	Situação de atendimento das recomendações de Auditoria Interna - CF	138

Sumário

1	Apresentação	9
2	Visão geral da Unidade Prestadora de Contas	12
2.1	Identificação da Unidade	12
2.1.1	Identificação dos Administradores	12
2.2	Finalidade e competências institucionais	16
2.2.1	Finalidade	16
2.2.2	Competências Institucionais	16
2.2.3	Normas relacionadas	17
2.3	Ambiente de atuação	17
2.3.1	Alcance e abrangência da Administração Regional	20
2.3.2	Organograma Funcional	23
2.3.3	Cadeia de Valor	24
2.3.4	Valores que norteiam nossa atuação	25
3	Planejamento organizacional e desempenho orçamentário e operacional	26
3.1	Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos	26
3.1.1	Perspectiva Afirmação Institucional/ Tema: Reconhecimento Social do Sesc	27
3.1.2	Perspectiva Clientes/ Tema: Satisfação do cliente	31
3.1.3	Perspectiva Processos Internos/ Tema: Gestão de Qualidade	34
3.1.4	Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional/ Tema: Valorização das Pessoas e Desenvolvimento Profissional	37
3.1.5	Perspectiva Financeira / Tema: Crescimento Equilibrado	42
3.2	Informações sobre a Gestão (Resultados nos Programas do Sesc e Orçamento)	44
3.2.1	Programa Educação	44
3.2.2	Programa Saúde	49
3.2.3	Programa Cultura	55
3.2.4	Programa Lazer	61
3.2.5	Programa Assistência	67
3.2.6	Programa Administração	73
3.2.7	Execução Orçamentária por Programa	81
3.3	Estágio de Implementação do Planejamento Estratégico	83
3.3.1	Panorama geral (Painel de indicadores PES Sesc MA 2016/2020)	84
3.3.2	Metodologia de formulação, implantação, avaliação e revisão do planejamento	87
3.3.3	Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica	87
3.3.4	Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade	87
3.3.5	Envolvimento da alta direção (Diretoria)	87
3.3.6	Principais dificuldades e mudanças previstas	87
4	Governança	88
4.1	Descrição das estruturas de Governança	88
4.1.1	Influência da Governança nos macroprocessos	89
4.2	Gestão de riscos e controles internos	90
4.2.1	Avaliação da qualidade e da suficiência dos controles internos	90
4.2.2	Avaliação dos controles internos pelo responsável pela Auditoria Interna	92

5	Relacionamento com a sociedade	92
5.1	Canais de acesso do cidadão	92
5.1.1	Ouvidoria: estrutura e resultados	92
5.1.2	Serviço de atendimento ao cidadão / Fale conosco: estrutura e resultados	94
5.2	Mecanismos de transparência sobre a atuação da Unidade	95
5.3	Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos – usuários	96
5.3.1	Satisfação dos cidadãos – usuários ou clientes	96
6	Desempenho financeiro e informações contábeis	97
6.1	Desempenho financeiro do exercício	97
6.2	Principais Contratos Firmados	101
6.3	Transferências, convênios e congêneres	107
6.3.1	Transferências para federações e confederações	107
6.3.2	Outros convênios e congêneres	107
6.4	Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos	107
6.4.1	Bens Móveis	108
6.4.2	Bens Imóveis	109
6.4.3	Edificações	109
6.5	Sistemática de apuração dos custos no âmbito da unidade e cálculos referentes à gratuidade dos cursos	110
6.5.1	Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação a gratuidade	110
6.6	Demonstrações contábeis exigidas pela NBCT 16.6 e notas explicativas	120
6.7	Demonstrações contábeis e notas explicativas feitas de acordo com a legislação específica	120
7	Áreas especiais da gestão	120
7.1	Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados	120
7.1.1	Demonstrativo da Força de Trabalho	120
7.1.2	Demonstrativo da força de trabalho por prestação de serviço	126
7.1.3	Indicadores gerenciais de recursos humanos	129
7.2	Remuneração do corpo de Dirigentes e Conselheiros	134
7.3	Gestão de patrimônio imobiliário	134
7.3.1	Imóveis locados para utilização do Departamento Regional	134
7.3.2	Unidades móveis do Departamento Regional	134
7.3.3	Unidades físicas do Departamento Regional	135
7.4	Gestão ambiental e sustentabilidade	136
8	Conformidade da gestão e demandas de órgãos de controle	138
8.1	Tratamento das deliberações do TCU	138
8.2	Tratamento das recomendações do órgão de Controle Interno	138
8.3	Tratamento das recomendações da Auditoria Interna	138

1. APRESENTAÇÃO

O Sesc Maranhão adota como boas práticas de transparência das informações a divulgação das realizações de prestação de serviços sociais, desse modo, o Relatório Anual de Gestão é uma peça para essa comunicação e se configura em conteúdo e forma, de acordo com as orientações gerais estabelecidas pelo Anexo II da Decisão Normativa TCU 178/2019, diretrizes definidas no Anexo III da DN 178/2019 nos termos do art. 70 da Constituição Federal, assim como nas orientações do Departamento Nacional do Sesc.

Este Relatório de Gestão está estruturado em oito capítulos: **Apresentação** – mostra a base normativa para a elaboração deste documento que contém informações da gestão; **Visão Geral da Unidade Prestadora de Contas (UPC**) – informações de identificação, finalidade, competências institucionais e o ambiente de atuação; **Planejamento Organizacional e Desempenho Orçamentário e Operaciona**l – demonstração dos resultados da gestão, dos objetivos estratégicos; **Governança** – evidencia a estrutura, articulação e poder decisório de cada instância; **Relacionamento com a Sociedade** – apresenta a estrutura, instrumentos e canais de comunicação da instituição; **Desempenho Financeiro e Informações Contábeis** – aponta as receitas e despesas; **Áreas Especiais de Gestão** – relacionadas às informações quantitativas e qualitativas dos recursos humanos, patrimonial e gestão ambiental; **Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle** – informações sobre o atendimento das demandas dos órgãos de controle e fiscalizadores das atividades da Unidade.

O Sesc Maranhão, em 2019, manteve-se no propósito de atender as demandas sociais dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo com a oferta de serviços que promovem o bem-estar e mais qualidade de vida para esses clientes. E, como braço social da Fecomércio-MA, materializa o trabalho do empresariado do comércio no estado nas ações de responsabilidade social voltadas para o alcance dos trabalhadores maranhenses.

Os números traduzem os resultados alcançados pelo Sesc Maranhão em 2019. Das 4.233 ações planejadas, executou 4.405, bem acima do previsto, tendo em vista no decorrer do exercício surgir demanda de ações não planejadas nas diversas áreas de atuação da instituição.

O alinhamento estratégico das ações visando o alcance de objetivos e metas institucionais foi exitoso no Regional, pois, em educação se prosseguiu no atendimento às crianças em idade escolar matriculadas na Educação Infantil, nos alunos matriculados na Educação de Jovens e Adultos – EJA e no SOS Vestibular, ações que asseguram o desenvolvimento e a formação cidadã para centenas de maranhenses. Destaque para o "Congresso Sesc de Educação para as Relações Étnicos-Raciais; Possibilidades e Desafios para o Educador", realizado na cidade de Caxias e que reuniu 135 participantes de São Luís e Caxias, entre professores, acadêmicos, gestores e líderes de movimento negro; e para o Projeto Juventudes que, a partir da prática pedagógica centrada na construção do saber e na perspectiva emancipatória dos Jovens de Itapecuru Mirim, realizou encontros coletivos para construção de projetos de vida.

No campo da saúde os serviços de odontologia (saúde bucal) e a educação em saúde (campanhas de prevenção às doenças), aliados ao fornecimento de 789.743 unidades de alimentação saudável (lanches e refeições) nas unidades do Sesc, da capital e dos municípios de Itapecuru e Caxias, favoreceram a proteção à saúde, além de contribuir com as políticas públicas nessa área. Relevam-se os equipamentos disponibilizados, a exemplo das unidades móveis: OdontoSesc e

Saúde Mulher para acesso a saúde bucal e ao rastreamento de câncer de colo de útero e mama (por meio de exames de mamografia e citopatológicos), respectivamente, que buscam a prevenção.

No ano em relato o OdontoSesc permaneceu em Imperatriz, cidade com capilaridade para atendimento à região tocantina, enquanto o Saúde Mulher itinerou por Paço do Lumiar, Pinheiro e Presidente Sarney ampliando as ações de saúde deste Regional, com a realização de 4.797 atendimentos, entre exames citopatológicos (preventivos) e mamografias, e 5.601 participações nas ações educativas de promoção da saúde.

Na transformação das pessoas, em Cultura, o Sesc incentiva e valoriza a produção local e os grupos artísticos fazendo circular a economia com a contratação dos produtos artísticos e seus produtores, assim como educando o público para olhar e apreciar as diferentes manifestações e linguagens artísticas. Foram 1.838 ações nos campos das artes cênicas (incluindo ações em circo, dança e teatro), artes visuais, música, literatura, audiovisual e biblioteca.

No campo do lazer, a oferta de serviços de equipamentos para recreação, práticas esportivas, treino nas academias, turismo social (viagens e passeios) e hospedagem de qualidade chancelam o Sesc como a maior agência de promoção do bem-estar dos trabalhadores do comércio e de serviços no estado. A atividade registrou 17.623 inscrições, das quais 69% foram de cliente legal.

E, no campo da assistência, o olhar voltado para aqueles que vivem em situação de vulnerabilidade e risco social se desdobra nas ações de desenvolvimento comunitário, trabalho social com grupos (principalmente de idosos) e da Segurança Alimentar e Apoio Social – Programa Mesa Brasil, esta coleta alimentos doados por empresários e distribui às entidades de interesse social. Em 2019, a rede de distribuição do Programa Mesa Brasil operacionalizou arrecadação de 356.413 kg de gêneros alimentícios, que beneficiaram 161.762 pessoas.

O Sesc também fortaleceu sua diretriz de responsabilidade socioambiental através de 13 ações, dentre as quais cita-se o lançamento do Programa Ecos, ação conjunta com o Sistema Fecomércio, Sesc e Senac visando a sensibilização e a educação dos funcionários para as práticas de ambiente de trabalho sustentável com foco na construção de uma sociedade consciente da relevância da preservação dos recursos esgotáveis do planeta.

Enquanto instituição social, o Sesc contribui com as políticas públicas visando o desenvolvimento sociocultural da população mais vulnerável, nesse sentido, o Acordo assinado com o Governo Federal estabelece que 33,33% da receita líquida seja investida em ações formativas disponibilizadas às pessoas com até 3 salários mínimos. Destaca-se que o Sesc Maranhão realiza o Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG por meio das escolas com gratuidade total, cursos em cultura, profissionalizantes básicos e formação esportiva, além de comprometer recursos parciais em todas as ações educativas realizadas pelo Regional.

É importante destacar os investimentos realizados pela Administração Regional para ampliação e qualificação dos espaços do Sesc Maranhão, proporcionando mais segurança, comodidade, conforto e mais qualidade nos serviços ofertados aos clientes. Neste exercício, houve continuação da reforma e ampliação do Sesc Deodoro; a conclusão dos projetos arquitetônicos e complementares do Sesc Imperatriz, reforma do muro do Sesc Itapecuru, finalização do processo de licitação do Cinema Digital, elaboração do projeto arquitetônico do primeiro andar do

Condomínio Fecomércio, Sesc e Senac, manutenção do Sesc Saúde, Turismo e Caxias, além da atualização das normas de funcionamento das unidades operacionais perante os órgãos competentes, especialmente, o Corpo de Bombeiros e a avaliação dos bens imóveis.

O Sesc em 2019, enquanto braço social da Fecomércio Maranhão, buscou traduzir a responsabilidade social do empresariado maranhense do setor do comércio de bens, serviços e turismo ofertando ações àqueles de menor poder aquisitivo para proporcionar condições de vida mais digna aos maranhenses.

2. VISÃO GERAL DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

2.1 Identificação da Unidade (UPC)

IDENTIFICAÇÃO

Quadro 1 - Identificação da Unidade

SESC / ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SESC MARANHÃO	
PODER E ÓRGÃO DE VINCULAÇÃO	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério da Cidadania	
IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA (UJ)	
Natureza jurídica: Entidade privada recebedora de recursos públicos	CNPJ: 04.155.096/0001-18
Principal atividade: Serviço de Assistência Social	Código CNAE: 88.00-6-00
CONTATOS	
Telefones/fax: (98) 3215.15.00 / (98) 3215.15.04	
Endereço postal: Avenida dos Holandeses, s/nº, quadra 24 – Jardim Renascença II – São Luís – MA – 65.075-650	
Endereço eletrônico: sescma@ma.sesc.com.br	
Página na internet: **www.sescma.com.br**	

2.1.1 Identificação dos administradores

Quadro 2 – Identificação de Administradores da Administração Regional Sesc Maranhão

CARGO	NOME	CPF	PERÍODO DE GESTÃO
ADMINISTRADORES DA ENTIDADE			
Presidente	José Arteiro da Silva	000.601.353-87	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Antônio de Sousa Freitas	042.054.723-15	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Antônio de Sousa Pereira	176.076.043-49	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Benilton Gonçalves Diniz	089.300.313-15	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Ciro Monteiro Clarindo	041.411.213-04	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Ivanilde Sampaio da Silva	196.743.923-00	01/01/19 a 31/12/19

Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	João Borges Lira	785.669.833-00	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	José William Câmara Ribeiro	034.950.353-20	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Luís Joaquim Braga Sobrinho	200.983.163-20	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Marcello Viesti Advincula Collares	267.638.818-51	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Maurício Aragão Feijó	011.962.863-53	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro – Atividades de comércio de bens e de serviços efetivos	Reginaldo Pacheco de Sousa	345.073.703-10	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro EFETIVO – Federações Nacionais	Gilberto Alves Ribeiro	237.830.130-06	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro SUPLENTE – Federações Nacionais	Paulo Humberto de Aguiar Carneiro Coelho	146.309.073-00	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro EFETIVO – Ministério do Trabalho e Emprego	Léa Cristina da Costa Silva	215.905.673-15	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro SUPLENTE – Ministério do Trabalho e Emprego	Renato Antunes Silva Pereira	054.747.223-46	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro EFETIVO – Instituto Nacional do Seguro Social – INSS	Rosângela Diniz Ribeiro Cabral	201.140.753-57	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro SUPLENTE – Instituto Nacional do Seguro Social – INSS	Maria de Fátima Moraes dos Santos	094.266.043-91	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro EFETIVO – Representante dos Trabalhadores	Quelps da Costa Oliveira	025.736.344-00	01/01/19 a 31/12/19
Conselheiro SUPLENTE – Representante dos Trabalhadores	Edmilson dos Santos	224.846.473-87	01/01/19 a 31/12/19
DIRETORES (QUADROS DE GESTÃO)			
Direção Regional	Rutineia Amaral Monteiro	269.225.763-49	01/01/19 a 17/02/19

			23/02/19 a 31/03/19
			06/04/19 a 04/05/19
			12/05/19 a 23/07/19
			27/07/19 a 20/09/19
			26/09/19 a 29/09/19
			03/10/19 a 24/10/19
			29/10/19 a 04/12/19
			08/12/19 a 31/12/19
	Darlise Ramos Serra de Carvalho	126.105.933-61	18/02/19 a 22/02/19
			01/04/19 a 05/04/19
			05/05/19 a 11/05/19
			24/07/19 a 26/07/19
			21/09/19 a 25/09/19
			30/09/19 a 02/10/19
			25/10/19 a 28/10/19
			05/12/19 a 07/12/19
Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento	José Ribamar Oliveira Cunha	281.680.543-34	01/01/19 a 01/05/19
			22/05/19 a 10/06/19
			16/06/19 a 26/08/19
			11/09/19 a 20/11/19
			01/12/19 a 31/12/19
	Dailson Santos Barros	750.944.873-53	02/05/19 a 21/05/19
			11/06/19 a 15/06/19
	Andrea Barros de Abreu	910.469.203-91	27/08/19 a 10/09/19
	Gene Kelma Pereira dos Santos	878.115.103-91	21/11/19 a 30/11/19
Diretoria Administrativa e Financeira	Darlise Ramos Serra de Carvalho	126.105.933-61	01/01/19 a 01/01/19
			22/01/19 a 17/02/19
			23/02/19 a 10/03/19
			31/03/19 a 31/03/19
			06/04/19 a 04/05/19
			12/05/19 a 23/07/19
			27/07/19 a 26/08/19
			11/09/19 a 20/09/19
			26/09/19 a 29/09/19
			03/10/19 a 04/12/19
			08/12/19 a 31/12/19
	Salomão Amado Boumann	783.345.353-68	02/01/19 a 21/01/19
			18/02/19 a 22/02/19
			05/05/19 a 11/05/19
			24/07/19 a 26/07/19
	Lauro Henrique Moreno Evangelista	769.986.303-87	11/03/19 a 30/03/19
			01/04/19 a 05/04/19
	José Ribamar Oliveira Cunha	281.680.543-34	27/08/19 a 10/09/19

	Fábio Silva Queiróz	642.748.703-59	21/09/19 a 25/09/19
			30/09/19 a 02/10/19
			05/12/19 a 07/12/19
Diretoria de Programas Sociais	Maria Regina Soeiro	288.666.733-15	01/01/19 a 26/05/19
			30/05/19 a 10/06/19
			01/07/19 a 31/12/19
	Isoneth Lopes Almeida	459.565.293-34	27/05/19 a 29/05/19
			11/06/19 a 30/06/19
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Deodoro	Valdinete Silva Miranda Reis	237.332.923-91	01/01/19 a 01/01/19
			22/01/19 a 30/06/19
			16/07/19 a 31/12/19
	Elenildes dos Santos Figueiredo	742.611.693-04	02/01/19 a 21/01/19
	Francisco Daniel Santos Araújo	376.421.383-34	01/07/19 a 15/07/19
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Turismo	Lauro Henrique Moreno Evangelista	769.986.303-87	01/01/19 a 10/03/19
			06/04/19 a 20/10/19
			10/11/19 a 31/12/19
	Francisco Daniel Santos Araújo	376.421.383-34	11/03/19 a 05/04/19
			01/04/19 a 05/04/19
	Fabio dos Santos Abreu	729.499.883-34	21/10/19 a 09/11/19
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Saúde	Wilna Zenaide Cardoso da Silva	771.891.243-49	01/01/19 a 15/07/19
	Alessandro da Camara Batista	459.900.933-49	16/07/19 a 27/10/19
			02/11/19 a 31/12/19
	Antônio Marques Pestana Filho	751.892.593-15	28/10/19 a 01/11/19
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Caxias	Ângelo Augusto Assunção Costa Couto	197.112.713-20	01/01/19 a 10/02/19
			15/02/19 a 15/04/19
			18/04/19 a 09/09/19
			15/09/19 a 13/10/19
			03/11/19 a 31/12/19
	Rosilane Meneses Pontes	004.247.343-89	11/02/19 a 14/02/19
			16/04/19 a 17/04/19
	Dennys Rodrigues de Sousa	010.084.523-19	10/09/19 a 14/09/19
			14/10/19 a 02/11/19
Gerente de Unidade Operacional – Sesc Itapecuru	Maria Cristiane Correa Rosa	816.360.163-91	01/01/19 a 13/01/19
			03/02/19 a 10/02/19
			15/02/19 a 26/02/19
			01/04/19 a 09/09/19
			15/09/19 a 31/12/19
	Claudio Araújo Silva	710.166.783-04	14/01/19 a 02/02/19

			11/02/19 a 14/02/19
			27/02/19 a 31/03/19
	Jacksiane Silveira Mendonça Ramos	028.446.463-52	10/09/19 a 14/09/19
Gerente de Meio e Hospedagem – Sesc Turismo	Fabio Abreu Santos	729.499.883-34	01/01/19 a 01/05/19
			17/05/19 a 01/10/19
			11/10/19 a 17/11/19
			24/11/19 a 31/12/19

Fonte: DR/SEGE, DAF/ CGP, 2019.

2.2 Finalidade e competências institucionais

2.2.1 FINALIDADE

O Sesc foi criado a partir do Decreto Lei nº 9.853 de 1946, com a finalidade de "estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e suas famílias e, bem assim, para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade".

A criação do Sesc resultou do compromisso de empresários e organizações sindicais em "promover a execução de medidas que, não só melhorem continuamente o nível de vida dos empregados, mas lhe facilitem os meios para seu aperfeiçoamento cultural e profissional", formalizado na Carta da Paz Social de 1946.

E foi com esse enfoque que a instituição iniciou suas atividades no Maranhão, através da implantação de uma Delegacia Estadual em São Luís, no dia 20 de novembro de 1947. Desde então, o Sesc tem empreendido esforços na promoção de ações socioeducativas nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência que minimizem as carências sociais e contribuam para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus familiares no estado.

Nesse contexto de atuação, cumpre enfatizar que a gestão da Administração Regional do Sesc Maranhão tem se fundamentado na Legislação do Sesc (instituída pelo Decreto n° 61.836 de 1967) e nos referenciais estratégicos: Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, Diretrizes para o Quinquênio (2016-2020), Plano Estratégico do Regional 2016-2020 e Plano Estratégico do Sesc 2017-2020.

2.2.2 COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS

As competências da Administração Regional são definidas no artigo 25 do Regimento do Sesc, o qual estabelece que cabe a AR:

a) fazer observar, no âmbito de sua jurisdição, as diretrizes gerais da ação do Sesc, adaptando-as às peculiaridades regionais;

b) Elaborar e propor ao CR o seu programa de trabalho, ouvindo previamente, quanto aos aspectos técnicos, o DN;

c) Ministrar assistência ao CR;

d) Realizar inquéritos, estudos e pesquisas, diretamente ou através de outras organizações, visando a facilitar a execução do seu programa de trabalho;

e) Preparar e submeter ao CR a proposta orçamentária, as propostas de retificação do orçamento, a prestação de contas e o relatório da AR.

f) Executar o orçamento da AR;

g) Programar e executar os demais serviços de administração geral da AR e sugerir medidas tendentes à racionalização de seu sistema administrativo;

h) Apresentar, mensalmente, ao CR a posição financeira da AR, discriminando os saldos de caixa e de cada banco, separadamente.

2.2.3 NORMAS RELACIONADAS

Quadro 3 – Links para acesso a Normas Relacionadas Sesc Maranhão

DOCUMENTO	ENDEREÇO PARA ACESSO
Carta da Paz Social	http://transparencia.sesc.com.br/portal/sesc
Diretrizes Gerais de Ação do Sesc	
Legislação do Sesc	
Lei de Criação	
Outros Decretos e Leis relacionados com o Sesc	
Regimento do Sesc	
Normas Gerais de Comprometimento e Gratuidade	
Plano Estratégico Sesc 2017-2020	
Regimento Interno 2012	https://www.sescma.com.br/o-sesc/
Regulamento de Pessoal 2012	
Relatório de Gestão 2018	
Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020	

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade/DR, 2019

2.3 Ambiente de Atuação

O Sesc Maranhão criado em 1947 passou por transformações, sempre buscando se adequar aos cenários de cada época para atender as demandas sociais pelo avanço técnico e científico. No entanto, manteve a essência pactuada na Carta da Paz Social com o objetivo de desenvolver um trabalho voltado para a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Assim, o Sesc Maranhão se caracteriza como uma instituição de reconhecimento social pelos seus relevantes serviços prestados, não somente ao seu público alvo, os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, mas também à comunidade de modo geral.

O Sesc Maranhão atua no contexto socioeconômico caracterizado pela história política e cultural do estado do Maranhão, cujos indicadores são determinantes sociais e importantes para se conhecer a complexidade. A população é constituída por 6.574.789 habitantes (IBGE, 2010), mas já estimada em 7.035.055 pessoas (IBGE, 2018). Cerca de 50,4% da população maranhense

é composta por pessoas do sexo feminino, enquanto os homens respondem por 49,6% da população total. O estado tem a maior população rural do Brasil. É muito carente de recursos, dependendo quase em sua totalidade de repasses constitucionais para investimentos públicos com vistas a atender as áreas de saúde, educação, infraestrutura e saneamento.

De acordo com o Sistema de Indicadores Sociais 2019 do IBGE, em dois anos 223 mil pessoas entraram na extrema pobreza no Maranhão, sendo que esse total hoje chega a 1,3 milhão. Uma demanda reprimida que só aumenta por serviços básicos e não é atendida pelo poder público.

Na educação, o estado tem como ponto crítico o analfabetismo, cuja taxa chega a 16,3% (terceira maior no país) na faixa etária das pessoas com 15 anos ou mais, de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua/IBGE 2018).

Os dados oficiais do último dado do IBGE mostram que o Maranhão apresenta a pior taxa de expectativa de vida no país, ou seja, uma criança maranhense chegaria somente aos 70,9 anos, o equivalente a 8,5 anos a menos que uma criança nascida em Santa Catarina.

Quanto ao mercado de trabalho no Maranhão em 2019, segundo dados da PNAD Contínua/IBGE, a taxa de desocupação caiu para 12,1%, que representada em números absolutos corresponde a 321 mil desempregados.

A pesquisa revelou ainda que a quantidade de empregados no setor privado sem carteira de trabalho assinada no Maranhão passou de 421 mil no 3º trimestre de 2019 para 465 mil no 4º trimestre do ano: um acréscimo de 44 mil pessoas. O empregado no setor privado sem carteira (R$ 831,00) tinha rendimento médio 47,2% menor que o empregado com carteira (R$ 1.574,00). Já o trabalhador doméstico sem carteira (R$ 460,00) apresentava rendimento médio 54,3% menor que o trabalhador doméstico com carteira assinada (R$ 1.013,00).

Outro indicador preocupante no mercado de trabalho maranhense é o número de desalentados, aqueles que procuram trabalho há 2 anos ou mais. Segundo o IBGE, são 321 mil pessoas nessa situação no estado.

Com relação às empresas que têm relação direta com o Sesc, conforme dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), existe no Maranhão 92.968 estabelecimentos, sendo 51.625 do setor de Comércio e 41.343 do segmento de Serviços.

Os indicadores socioeconômicos do Maranhão apontam para um cenário de grandes demandas sociais prementes por intervenção social nas áreas básicas buscando o desenvolvimento socioeducativo e cultural dos maranhenses para alavancar o setor produtivo gerando empregos e fazendo circular a economia.

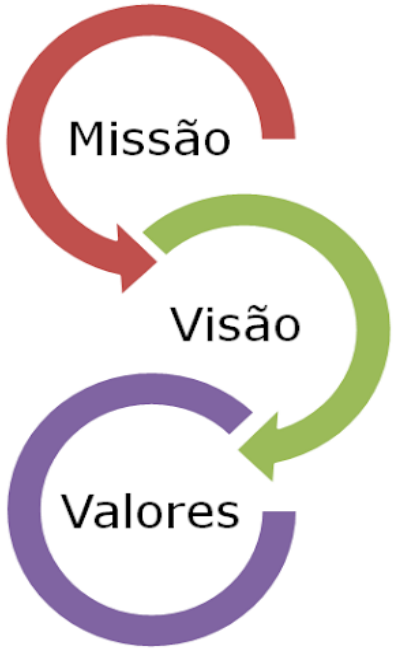
O panorama externo de ameaças é também de oportunidades, e o planejamento estratégico do Sesc Maranhão busca alinhar projetos de desenvolvimento e transformação dos clientes para a autonomia desses sujeitos serem protagonistas da realidade histórico-social. Nessa perspectiva, os serviços ofertados pelo Sesc Maranhão dialogam com a realidade e sujeitos para compatibilidade das ações propositivas com as demandas mais urgentes, assim, a programação tem um viés socioeducativo e transformador nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

O Sesc é um espaço rico em possibilidades de atuação e na perspectiva multi e interdisciplinar do fazer institucional supera a lógica da fragmentação e ultrapassa os limites das suas instalações físicas levando suas programações aos diversos locais onde estão os beneficiários dos serviços ofertados. Esse trabalho rompe os limites de atuação nas unidades fixas, localizadas em São Luís, Raposa, Caxias e Itapecuru, e abrange a população de outros municípios com os serviços ofertados pelas Unidades Móveis do OdontoSesc, BiblioSesc I e II, e Saúde Mulher.

É com essa estrutura que o Sesc cumpre seus valores de diversidade e acolhimento ao ampliar o público atendido que usufrui dos serviços e programações plurais proporcionando experiências significantes/marcantes na vida de crianças, jovens, adultos e idosos, o que marca a singularidade na prestação de serviços sociais, tanto nas unidades fixas quanto móveis ou na utilização do seu segundo espaço de atuação, a comunidade.

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão é composto de onze unidades, sendo oito fixas e três móveis. A maioria das unidades está na capital, considerando que a maior parte da população se concentra na Grande Ilha. Assim na capital estão: Sesc Deodoro, Sesc Centro, Sesc Saúde, Sesc Turismo, Sesc Comunidade e a sede da Administração Regional localizada no Condomínio Fecomércio, Sesc e Senac. E, no interior, estão o Sesc Caxias e o Sesc Itapecuru. Além disso, com o apoio técnico e financeiro do Departamento Nacional do Sesc, atualmente se conta com quatro unidades móveis – BiblioSesc I e II, OdontoSesc e Sesc Saúde Mulher.

Figura 1 - Referenciais Estratégicos do Sesc



Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.

Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade, como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano.

Os princípios éticos colocados pelo Sesc dizem respeito à adoção de valores como: Transparência, Excelência, Atuação em rede, Ação educativa transformadora, Sustentabilidade, Acolhimento, Respeito à diversidade, Protagonismo e Inovação.

Fonte: PES Sesc 2017-2020

2.3.1 Alcance e abrangência da Administração Regional

Quadro 4 – Alcance e abrangência da Administração Regional

UNIDADES				
NOME	**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**	**RESPONSÁVEL**	**TELEFONE**	**ENDEREÇO**
UNIDADES FIXAS				
Sesc Administração	Artes Cênicas – Teatro Sesc Napoleão Ewerton	Isoneth Lopes Almeida	(98) 3215.1546	Ed. Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, qd. 24, s/nº - Loteamento Boa Vista – Jardim Renascença II – São Luís- MA
Sesc Deodoro	- Curso de Valorização Social - Educação Complementar - Educação Infantil - Nutrição - Literatura - Artes Cênicas - Artes Visuais - Música - Audiovisual - Biblioteca - Desenvolvimento Físico-Esportivo - Recreação - Trabalho Social com Grupos - Desenvolvimento Comunitário - Segurança Alimentar e Apoio Social	Valdinete Silva Miranda	(98) 3216.3857	Av.Silva Maia, nº 164 – Centro – São Luís - MA
Sesc Comunidade	- Desenvolvimento Físico-Esportivo - Desenvolvimento Comunitário	Valdinete Silva Miranda	(98) 3216.3857	Av. Principal, s/nº - Raposa - MA
Sesc Caxias	- Educação Complementar - Cursos de Valorização Social - Educação Infantil - Cuidado Terapêutico - Educação em Saúde - Nutrição - Saúde Bucal Literatura - Artes Cênicas - Artes Visuais - Música - Audiovisual - Biblioteca - Recreação - Desenvolvimento Físico-Esportivo - Desenvolvimento Comunitário	Ângelo Augusto Assunção Costa Couto	(99) 3521.3862	Praça Cândido Mendes, nº 1131 – Centro – Caxias - MA

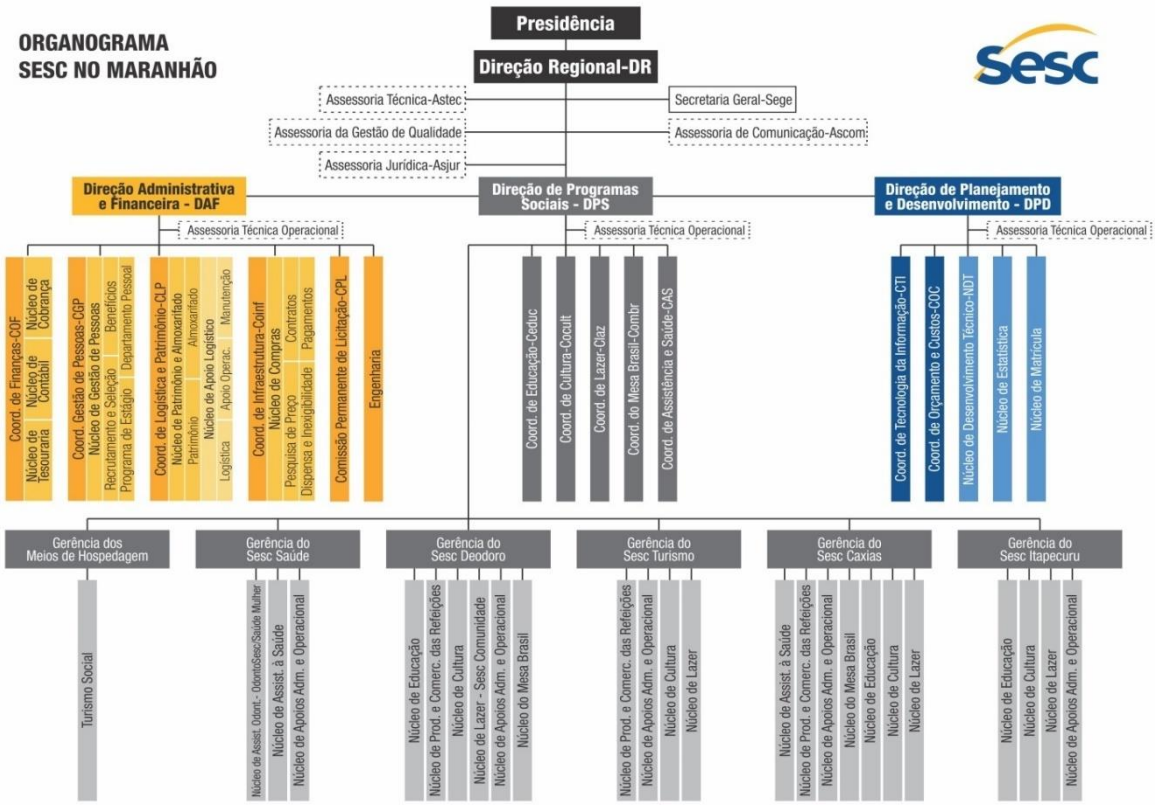
	- Segurança Alimentar e Apoio Social - Trabalho Social com Grupos			
Sesc Itapecuru	- Cursos de Valorização Social - Educação Complementar - Educação de Jovens e Adultos - Educação Infantil - Educação em Saúde - Nutrição - Biblioteca - Ações de Cultura - Recreação - Desenvolvimento Físico-Esportivo	Maria Cristiane Correa Rosa	(98) 3463.1200	BR 222, km 14, s/nº - Bairro Roseana Sarney - Itapecuru Mirim - MA
Sesc Saúde	- Educação em Saúde - Cuidado Terapêutico - Saúde Bucal	Alessandro da Câmara Batista	(98) 3231.0068	Rua do Sol, nº 616 – Centro – São Luís - MA
Sesc Turismo	- Cuidado Terapêutico - Educação em Saúde - Nutrição - Música - Artes Cênicas - Audiovisual - Recreação - Desenvolvimento Físico-Esportivo - Turismo Social - Trabalho Social com Grupos	Lauro Henrique Moreno Evangelista e Fabio dos Santos Abreu – Unidade de Meio de Hospedagem	(98) 3248.8300	Av. São Carlos, s/nº - Olho D'Água – São Luís - MA
UNIDADES MÓVEIS				
BiblioSesc 1	- Biblioteca (acervo disponível para empréstimo; formação de leitores e contações de estórias)	Valdinete Silva Miranda	(98) 3216.3857	Circulação 2019 em 6 (seis) bairros em São Luís -MA: • Angelim • Bequimão • Cohama • Cohab-Anil • Coheb-Sacavém • Cidade Operária • Piquizeiro • Radional
BiblioSesc 2	- Biblioteca (acervo disponível para empréstimo; formação de leitores e contações de estórias)	Valdinete Silva Miranda	(98) 3216.3857	Circulação 2019 em 5 (cinco) bairros em São Luís – MA): • São Cristóvão • Fumacê • Parque Vitória • Turu • Rio Anil Outras cidades: • Raposa – MA

				• Paço Lumiar - MA
Unidade Móvel OdontoSesc	- Saúde Bucal - Educação em Saúde	Patrícia Tereza Ribeiro Oliveira	(98) 3215.1548	Unidade Móvel na Cidade de Imperatriz - MA
Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher	- Educação em Saúde - Cuidado Terapêutico	Patrícia Tereza Ribeiro Oliveira	(98) 3215.1548	Municípios do Maranhão atendidos em 2019: Paço do Lumiar, Pinheiro e Presidente Sarney

Fonte: DAF / CLP, 2019

2.3.2 Organograma Funcional

Figura 2 – Organograma Funcional Sesc Maranhão



Fonte: DPD / Planejamento, 2019

Em 2019, o Sesc Maranhão desenvolveu e implantou o Sistema de Protocolos (SPRO), ferramenta que permite de gerenciamento eletrônico de documentos e comunicação interna no DR.

O SPRO tem o objetivo de oferecer o processamento eletrônico de documentos facilitando a comunicação interna mais eficiente entre setores e unidades do Regional, de forma sustentável. É simultaneamente uma ação sustentável e de modernização da gestão na agilidade nos processos de trabalho e redução de impressão de documentos.

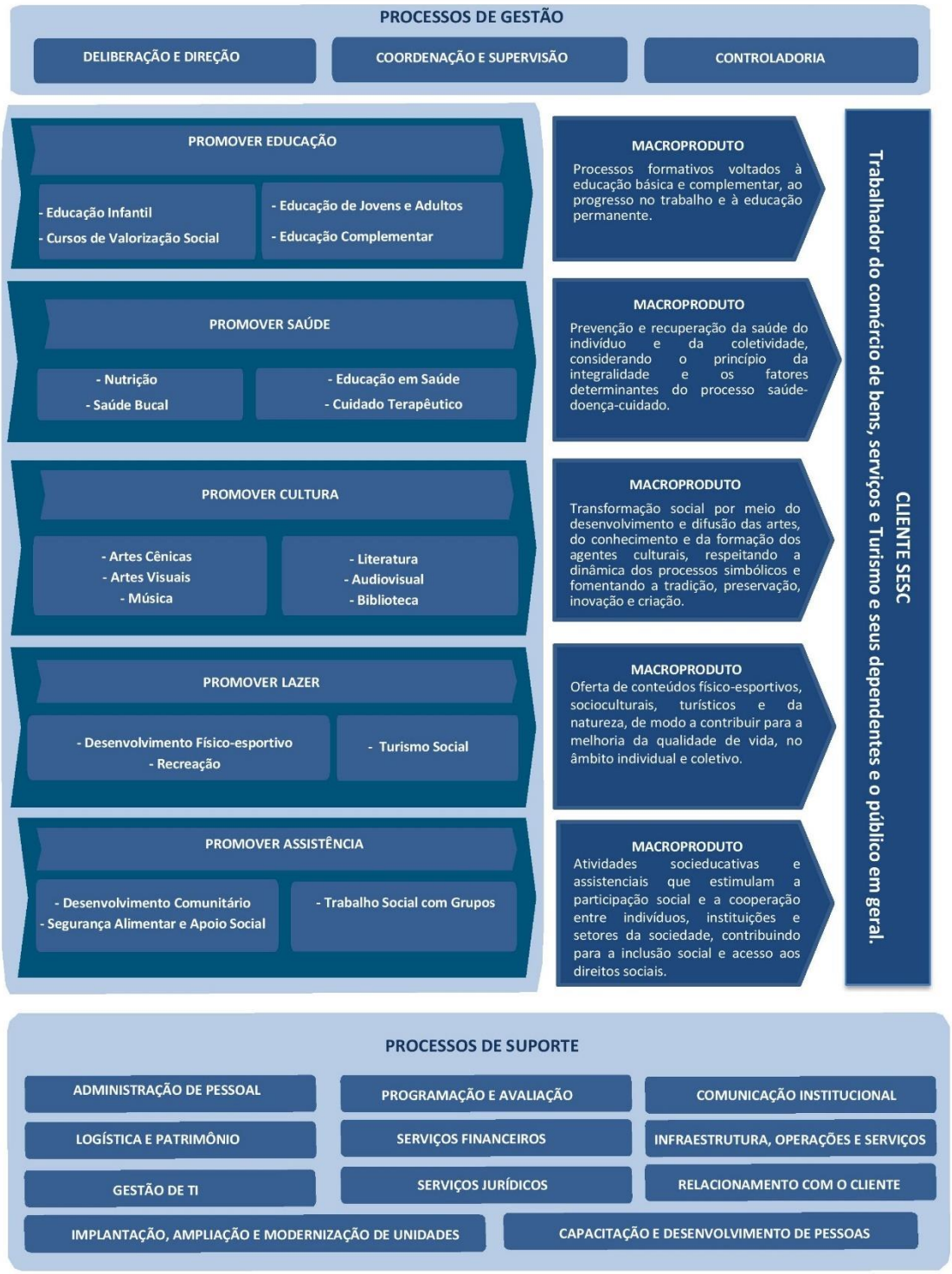
Dentre as suas funcionalidades, podemos destacar:

- Criação de Documentos (Protocolos) seguindo a hierarquia de aprovação;
- Acompanhamento da tramitação em tempo real;
- Notificação contínua por e-mail;
- Relatórios e estatísticas gráficas;
- Módulo de comunicação entre funcionários.

No mesmo sentido, desenvolveu e implantou o Sistema de Ouvidoria e Fale Conosco do Regional, sistema que permite a organização, gerenciamento, controle de ocorrências, rastreabilidade das informações tramitadas internamente e dados estatísticos dos atendimentos realizados com o cliente externo.

2.3.3 Cadeia de Valor

Figura 3 – Cadeia de Valor Sesc Maranhão



Fonte: NDT/ DPD, 2020

A estrutura organizacional apresentada sintetiza os principais macroprocessos e macroprodutos do Departamento Regional do Sesc Maranhão, preservando o equilíbrio entre quantidade e qualidade de trabalho, de modo a privilegiar cada área, as metodologias e propostas o maior alcance social.

Os principais produtos que o Sesc entrega geram o bem-estar e melhoria da qualidade de vida, estes são experimentados nos produtos dos programas/atividades/realizações que retornam à instituição como lucro social de alcance da missão institucional, nesse sentido, é fundamental que os processos de gestão e de suporte aperfeiçoem continuamente os produtos para gerar mais satisfação ao cliente. Nesse aspecto, o constante investimento em capacitação que neste exercício foi de 75,65% do quadro de pessoal, assim como o aparelhamento em tecnologia da informação e comunicação fortalecem a cadeia de valor do Sesc Maranhão.

2.3.4 Valores que norteiam nossa atuação

A tríade estratégica do Sesc Maranhão, missão, visão e valores, são fundamentos para nossa atuação. Esses elementos fundamentam o planejamento estratégico, os quais são fundamentados nas Diretrizes Gerais de Ação do Sesc e Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020.

A declaração de valores institucionais orienta e baliza os relacionamentos internos e externos e são referências básicas para a manutenção da cultura institucional.

São valores contemplados e declarados no PES Sesc MA (2016-2020):

- **Ética nas relações**: um dos valores base para toda a organização, no Sesc, a ética orienta a Instituição a agir de forma moralmente correta com seus stakeholders e o cenário do qual faz parte;
- **Qualidade na prestação de serviços**: é uma característica básica da ação institucional, que o Sesc mantenha a eficiência para a satisfação do cliente, por meio da qualidade dos produtos, serviços, instalações, métodos, técnicas e recursos humanos;
- **Valorização das pessoas**: as pessoas são a essência do Sesc que mantém o compromisso com o desenvolvimento pessoal e profissional.
- **Responsabilidade socioambiental:** fortalecer e ampliar as práticas sustentáveis para a preservação do planeta é uma diretriz e compromisso do Sesc.
- **Ação educativa:** constitui-se com uma característica básica da ação institucional, impulsionando o Regional a fazer com que a prestação de seus serviços ultrapasse os objetivos imediatos e contribua para a transformação social das pessoas.

3. PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL

3.1 Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

O planejamento organizacional é o desdobramento dos planos estratégicos do Sesc em nível nacional e regional (Plano Estratégico do Sesc Maranhão 2016-2020 e Plano Estratégico do Sesc 2017-2020), que se fundamentam nos documentos referenciais da instituição, portanto, reflete a visão estratégica para o fortalecimento do Sesc, a partir de práticas de valorização do planejamento, gestão, transparência quanto ao uso de recursos, desenvolvimento de corpo funcional, fidelização e do relacionamento com o cliente e a sociedade.

E, considerando a missão do Sesc, torna-se imprescindível que o Regional, alcance a eficácia nos objetivos estratégicos, traçados para o horizonte 2016 a 2020 nas Perspectivas previstas:

Quadro 5 – Perspectivas e Objetivos Estratégicos PES Sesc MA 2016-2020

<table>
<tr><th>AFIRMAÇÃO INSTITUCIONAL</th><th>CLIENTES</th></tr>
<tr><td>1 Ampliar os serviços ofertados pelo Sesc no estado para maior abrangência e cobertura da clientela;
2 Difundir a imagem do Sesc como referência de Trabalho Social;
3 Assegurar o protagonismo do Sesc na ação finalística;</td><td>4 Manter o nível de satisfação de seus clientes;
5 Priorizar o acesso de beneficiários nas atividades sistemáticas dos Programas Finalísticos;
6 Qualificar os serviços ofertados à clientela;</td></tr>
<tr><th>PROCESSOS INTERNOS</th><th>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL</th></tr>
<tr><td>7 Mapear os processos internos no Sesc;
8 Intensificar a valorização do planejamento com foco na modernização da gestão;
9 Fortalecer as práticas de Responsabilidade Socioambiental da Instituição;</td><td>10 Fortalecer a política de Recursos Humanos;
11 Intensificar as ações de formação continuada;
12 Garantir a valorização dos funcionários;</td></tr>
<tr><th colspan="2">FINANCEIRA</th></tr>
<tr><td colspan="2">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.</td></tr>
</table>

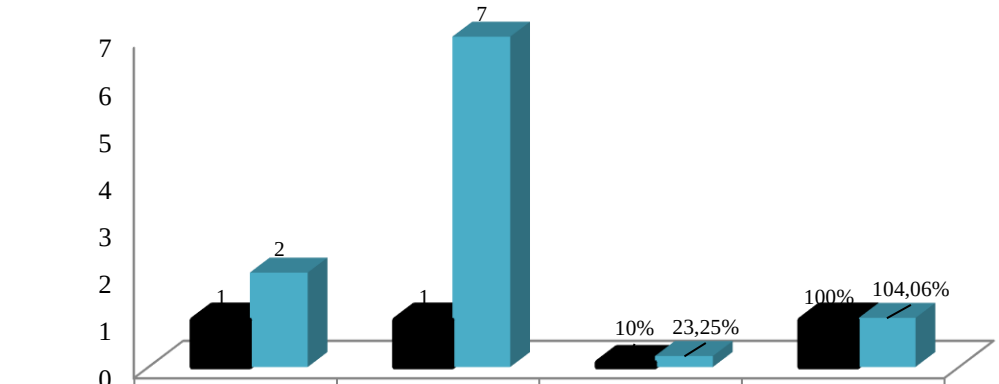
Fonte: Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020

O Sesc Maranhão priorizou 14 objetivos estratégicos e 16 indicadores, considerando a relevância dos resultados e impacto social em 2019, como seguem:

FAROL	
	Resultado conforme planejado
	Merece atenção, resultado obtido com dificuldade ou resultado muito destoante da meta
	Performance abaixo do esperado

3.1.1 Perspectiva: Afirmação Institucional / Tema: Reconhecimento Social do Sesc

Gráfico 1 – Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Afirmação Institucional (PES MA 2016-2020)



	Nº de município atendidos (Projetos Interiorizados)	Nº de campanhas com a marca Sesc (nº de reconhecimentos formalizados)	Percentual de inserções na mídia c/ a marca Sesc	Percentual de execução das realização dos Programa de Trabalho Anual
Previsto	1	1	10%	100%
Realizado	2	7	23,25%	104,06%

Fonte: Planejamento/ DPD, 2020

3.1.1.1 Objetivo Estratégico: Ampliar os serviços ofertados pelo Sesc no estado para maior abrangência e cobertura da clientela.

Indicador			**Nº de municípios atendidos**			
Fórmula de cálculo			Total de municípios atendidos e/ ou projetos interiorizados			
Fonte do Indicador			Diretoria de Programas Sociais e Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**

1	**2**		1	**2**		2

Análise do resultado:

O trabalho empreendido pelo Sesc Maranhão para consolidar a abrangência do atendimento e a efetividade social, visando a sua afirmação institucional através do direcionamento de ações em cidades onde o Sesc não tem unidade fixa, com a efetivação de parcerias e apoio do Departamento Nacional foram estratégicos para o alcance deste indicador e para a ampliação de municípios atendidos e projetos interiorizados no Maranhão.

Esta conjugação de esforços permitiu em 2019, através da Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher, inicialmente na cidade de Pinheiro, estendendo seu atendimento ao povoado Bom Viver e posteriormente no município de Presidente Sarney, onde realizou exames gratuitos (mamografia e citopatológico, conhecido como Papanicolau) para o rastreamento do câncer de colo de útero e mama, além de ações educativas de promoção da saúde sexual e reprodutiva.

Releva-se que o DN tem parceria com o Hospital de Câncer de Barretos (SP), este é referência em pesquisa, diagnóstico e tratamento da doença, onde são emitidos os laudos e remetidos para o Sesc Maranhão. Todo esse trabalho é desenvolvido de forma articulada com os municípios beneficiados, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

3.1.1.2 Objetivo Estratégico: Difundir a imagem do Sesc como referência do Trabalho Social

Indicador			**Nº de campanhas veiculadas com a marca Sesc**			
Fórmula de cálculo			Nº de reconhecimentos formalizados sobre a efetividade da ação do Sesc			
Fonte do Indicador			Assessoria de Comunicação e Secretaria Geral			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
1	**6**		1	**7**		-

Análise do resultado:

Em 2019 o Sesc Maranhão foi homenageado obtendo 7 (sete) reconhecimentos formalizados sobre a efetividade da ação institucional, reforçando seu caráter social atuante e a contribuição para o desenvolvimento do Maranhão.

Quadro 6 – Reconhecimentos formalizados Sesc MA 2019

Nº	RECONHECIMENTO	ENTIDADE	DATA
1	**Medalha Legião Barão de Caxias:** reconhecimento pela parceria que o Sesc MA e o 24º BIS vêm construindo ao longo dos anos.	Exército Brasileiro - 24º Batalhão de Infantaria de Selva (BIS)	30/08/2019
2	Agradecimento pela parceria na realização do 21º Passeio Ciclístico - Semana da Pátria.	Exército Brasileiro- 24º Batalhão de Infantaria de Selva	04/09/2019
3	Agradecimento pela participação na Campanha de Prevenção da Automutilação e do Suicídio.	Ministério Público do Estado do Maranhão	26/09/2019
4	Diploma de Reconhecimento **Honra ao Mérito**: reconhecimento a visão e irrestrito apoio em favor da valorização das ações das entidades literárias e dos escritores maranhenses.	União Brasileira de Escritores	20/10/2019
5	Agradecimento pela participação na Semana Acadêmica da UEMA.	Universidade Estadual do Maranhão	21/11/2019
6	**Prêmio PAPETE:** honraria conferida pela contribuição do Sesc MA na história e fomento à música no estado	Festa da Música do Maranhão	21/11/2019
7	**Certificado de Reconhecimento:** Parceria nas atividades de promoção e valorização da pessoa idosa durante o ano de 2019.	Defensoria Pública do Estado do Maranhão	28/02/2020

Fonte: Sege/ DR 2020

Indicador	**% de inserções na mídia com a marca Sesc**					
Fórmula de cálculo	% de inserções na mídia no ano em exercício / % de inserções do ano anterior – 100					
Fonte do Indicador	Assessoria de Comunicação					
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
10%	**57,52%**		10%	**23,25%**		10%

Análise do resultado:

No ano de 2019 com a atualização da matriz SWOT do Sesc para todo o Brasil e consequentemente o seu reposicionamento estratégico, a partir das mudanças e monitoramento de cenário interno e externo, a instituição deixou de atuar estrategicamente nos posicionamentos de Crescimento (WO) e Desenvolvimento (SO), combinação de 2018, alinhando-se a postura de Manutenção (ST), exigindo da Instituição a potencialização de seus pontos fortes para reagir às ameaças externas possíveis, que orientam maior defesa institucional.

Dentre os objetivos em destaque, releva-se a ampliação de ações de comunicação institucional, que visa proporcionar coesão da comunicação, tanto para o público externo, quanto para o interno, promovendo integração e participação desses como agentes fundamentais para o desenvolvimento organizacional.

Em 2019 as campanhas veiculadas com a marca Sesc (Vem pro Sesc e Trabalho que Valoriza o Brasil) fomentaram as ações estratégicas para afirmação institucional e ampliação de ações de comunicação, bem como engajamento com o público preferencial e a sociedade.

A quantidade de inserções de mídia (2.541), embora menor que 2018 (3.311), demonstra o cumprimento da meta de 20% em relação ao ano anterior. Ressaltamos o esforço do Regional para estabelecimento de estratégias de comunicação mais compatíveis com os clientes, motivo pelo qual, houve a redução de produção de conteúdo nas redações e migração dos meios de comunicação tradicional para mídias digitais, o que se apresenta como desafio, realizar a identificação e se comunicar através de espaços de mídia on-line, de forma que o cliente da Instituição seja alcançado.

Em alinhamento ao Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, o Sesc Maranhão destinou R$ 937.692,99 em Comunicação Institucional. Este valor representa o alcance de 97,28% da meta de investimento prevista para 2019.

É importante mencionar que este resultado foi impactado pela intensificação do uso de mídias digitais e mídias de engajamento orgânico nas redes sociais utilizadas pelo Regional (Facebook, Instagram, Twitter e YouTube).

3.1.1.3 Objetivo Estratégico: Assegurar o protagonismo do Sesc nas ações finalísticas

Indicador			**Percentual de execução das realizações previstas no Programa de Trabalho pelo Sesc.**			
Fórmula de cálculo			Total da programação prevista no Programa de Trabalho / Total da programação realizada x 100			
Fonte do Indicador			Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Estatística.			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
100%	**120,14%**		100%	**104,06%**		100%

Análise do resultado:

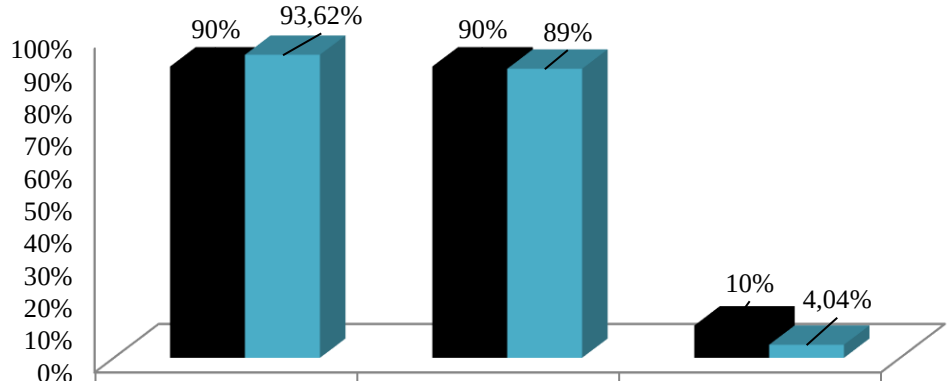
O Sesc Maranhão tem buscado maior abrangência e efetividade das ações realizadas, fortalecendo atividades sistemáticas alinhadas à missão institucional. Em 2019 levamos nossas ações aos municípios de São Luís (sede), Raposa, Paço do Lumiar, Itapecuru, Caxias Imperatriz, Pinheiro e Presidente Sarney. Esse trabalho, permeando reflexão estratégica de atuação, considera as significativas transformações da sociedade do mundo globalizado e nos

impulsiona a buscar e implementar novos métodos e processos que tornem mais eficaz o trabalho desenvolvido pela Instituição.

Em 2019, o Sesc planejou a realização de 4.233 ações e cumpriu 4.405. Este resultado, além de 100%, se materializa por meio de ações realizadas e não planejadas, principalmente na área de Cultura (ações não planejadas de exibições no projeto Cine Sesc realizadas em escolas públicas e comunidades; apresentações de concertos musicais realizadas pelos alunos do Projeto Sesc Musicar) e Saúde (Atividade Saúde Bucal, sessões de promoção à prevenção em comunidades, especialmente em Imperatriz- MA / Unidade Móvel OdontoSesc).

3.1.2 Perspectiva: Clientes / Tema: Satisfação do Cliente

Gráfico 2 – Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Clientes (PES MA 2016-2020)



	Percentual de pesquisa de satisfação nas atividades sistemáticas	Percentual de beneficiários	Índice de investimento em infraestrutura
Previsto	90%	90%	10%
Realizado	93,62%	89%	4,04%

Fonte: Planejamento/ DPD, 2020

3.1.2.1 Objetivo Estratégico: Manter o nível de satisfação de seus clientes

Indicador	**% de satisfação dos clientes nas atividades sistemáticas**					
Fórmula de cálculo	% de satisfação da clientela atendida nos serviços do Sesc					
Fonte do Indicador	Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Planejamento					
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
90%	**96%**		**90%**	**93,62%**		**90%**

Análise do resultado:

Manter elevado o nível de satisfação do Sesc na prestação de serviços a seus clientes com a oferta de ações com caráter socioeducativo e orientativos que estimulem ao exercício da cidadania na busca pelo bem-estar social, seja individual ou coletivo, é o objetivo desse indicador no Plano Estratégico do Sesc Maranhão.

A contínua busca do cumprimento da missão institucional, especialmente, a clientes de menor renda, é prioridade para o Sesc, enquanto entidade de prestação de serviços. Dessa forma, visando a identificação da eficiência e ampliação da efetividade, o Sesc Maranhão realizou em 2019, pesquisa de satisfação com 947 clientes, em diversas Atividades regulares realizadas nas Unidades Sesc Deodoro e Sesc Turismo, e apurou que 93,62% de seus clientes estão satisfeitos com os serviços oferecidos pela Instituição, sendo este resultado 3,62% superior à meta do Regional.

Em 2019 o Sesc Maranhão realizou diversas ações com o objetivo de ampliar a performance institucional na prestação de serviços, como também melhoria de processos internos. Entre elas podemos destacar: capacitação profissional com vistas à excelência no atendimento (equipes e gestores), otimização de serviços de limpeza, aperfeiçoamento de boas práticas na manipulação de alimentos, gestão de resíduos sólidos e melhoria contínua na infraestrutura das unidades operacionais que desenvolvem as atividades ofertadas aos clientes.

A satisfação do cliente do Sesc também é avaliada a partir do resultado percentual das revalidações das habilitações do cliente legal realizadas anualmente, uma vez que este indicador está diretamente relacionado a aspectos qualitativos dos serviços oferecidos pelo Sesc, processos de atendimento, inscrição nas atividades e adequação de espaços físicos para atendimento às necessidades dos clientes.

No Sesc Maranhão a meta de revalidação de cartão Sesc é de 77,08% e obteve o resultado de 77,20%. Esse desempenho é calculado com base em habilitações renovadas do cliente legal no ano em análise sobre as habilitações totais (novas e revalidadas) do cliente legal do ano anterior. Ressaltamos que, este indicador continua sendo monitorado, embora tenha sido excluído do Plano Estratégico do Sesc 2017-2020, devido a revisão das Normas Gerais para Habilitação no Sesc e possibilidade de período de renovação de habilitação distintos entre os Regionais, que poderia gerar resultados inconsistentes para o Sesc no Brasil.

3.1.2.2 Objetivo Estratégico: Priorizar o acesso de beneficiários nas atividades sistemáticas dos Programas Finalísticos

Indicador			**% de beneficiários**			
Fórmula de cálculo			Total de beneficiários / total geral de matrículas realizadas no ano			
Fonte do Indicador			Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Planejamento			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
90%	**88%**		90%	**89,31%**		**90%**

Análise do resultado:

Garantir o atendimento do cliente prioritário, viabilizando o acesso às Atividades realizadas pelo Sesc, visando à melhoria da sua qualidade de vida, é um dos objetivos estratégicos do Regional.

O processo de habilitação do cliente do Sesc constitui-se num conjunto de procedimentos necessários para acesso do cliente legal (trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes), e do público em geral aos serviços oferecidos pelo Sesc (Normas Gerais para Habilitação do Cliente no Sesc, 2018). Neste sentido, em 2019 o Regional emitiu, por meio da Atividade Relacionamento com Clientes nas Unidades Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Turismo o total de 43.587 cartões Sesc (cliente legal e público em geral). Deste total, 38.926 foram cartões de acesso para o cliente preferencial do Sesc, um resultado de 89,31%; 1,31% superior ao resultado alcançado em 2018.

Ressaltamos que em 2019 continuou a reforma do Restaurante da Unidade Sesc Deodoro (unidade de maior articulação de Atividades, demanda de serviços de Nutrição e emissão de cartões Sesc) e também impactado por obras urbanas iniciadas no entorno da Unidade Sesc Turismo, gerando dificuldade de acesso dos clientes a essa Unidade. Como estratégia o realizou diversas ações para o alcance da meta: habilitação e revalidação de cartões Sesc, a exemplo da extensão da habilitação na Unidade Administrativa para alcance de clientes e funcionários do Sistema Fecomércio- MA, Sesc e Senac; ampliação das ações do Sesc Vai a Empresa e a oferta de habilitação aos domingos, na unidade Sesc Turismo (unidade de maior circulação de clientes nos finais de semana). Tais ações contribuíram para o alcance satisfatório do indicador.

3.1.2.3 Objetivo Estratégico: Qualificar os serviços ofertados ao cliente

Indicador			**Índice de investimento em infraestrutura**			
Fórmula de cálculo			Total de recursos investidos em infraestrutura / total orçado no ano x 100			
Fonte do Indicador			Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Orçamento.			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
10%	**11%**		10%	**4,04%**		10%

Análise do resultado:

Manter espaços adequados, de acordo com a legislação vigente, que promovam segurança e bem-estar, são desafios que a instituição prioriza, com instalações e infraestrutura necessária para o desenvolvimento de ações com qualidade e que favoreça o resultado planejado.

Objetivando promover espaços que sejam destinados ao cliente preferencial e ao público em geral com estrutura física adequada para a realização das ações planejadas, investiu-se R$ 2.657.955,00, que corresponde a 4,04% das suas Receitas Totais. Esse investimento, desde que disponível, apoiado em política equilibrada de investimentos, foi direcionado para otimização

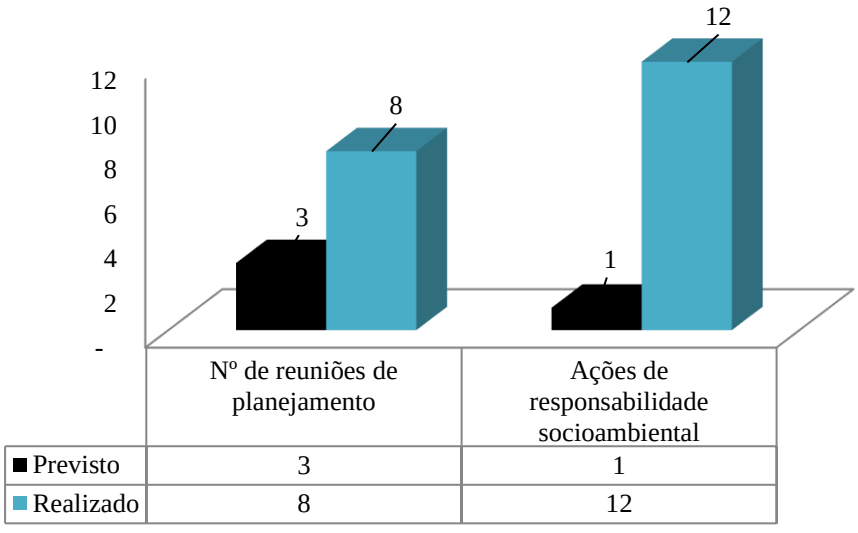
e requalificação das Unidades Operacionais, aquisição de equipamentos para melhoria de serviços prestados e modernização tecnológica do Regional.

Esses investimentos realizados com apoio do Departamento Nacional do Sesc e recursos próprios do Regional.

O resultado do indicador que aponta investimento abaixo do previsto, justifica-se pelo maior tempo para conclusão da elaboração dos projetos arquitetônicos e complementares das Unidades Sesc Imperatriz, Sesc Itapecuru que implicou na demora dos processos licitatórios; atraso no início da construção do Cinema digital a não conclusão da reforma e ampliação do Sesc Deodoro.
Cumpre destacar que esse indicador não considera reformas e manutenções dos espaços físicos, portanto, não retrata todo o investimento do Regional, pois, há manutenção corretiva e preventiva das unidades fixas e móveis às expensas do Regional, que não é computada para esse indicador.

3.1.3 Perspectiva: Processos Internos / Tema: Gestão de Qualidade

Gráfico 3 – Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Processos Internos (PES MA 2016-2020)



Fonte: Planejamento / DPD, 2020

3.1.3.1 Objetivo Estratégico: Intensificar a valorização do planejamento com foco na modernização da gestão

Indicador	**Número de reuniões de planejamento**
Fórmula de cálculo	Total de eventos de planejamento realizados no Departamento Regional
Fonte do Indicador	Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento, Planejamento
Metas / Resultados	

2018			2019			2020
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
3	**5**		3	**8**		4

Análise do resultado:

Visando o aprimoramento permanente da qualidade dos serviços prestados aos clientes do Sesc, prioritariamente de menor renda, como também o acompanhamento de ações estratégicas com foco nos resultados, o Sesc adotou o Modelo de Sistema de Planejamento, atendendo à Diretriz Quinquenal nº 4 – Ênfase nos Processos de Gestão e Planejamento. A busca permanente de atualização dos processos e métodos, assim como implantação de tecnologias de gestão, tem o objetivo de consolidar a atuação estratégica, sistêmica e participativa do planejamento. Esse processo de melhoria contínua do modelo de gestão que seja eficiente e apropriado para a nossa realidade, pensado principalmente em entregas de serviços com qualidade e que inspiram experiências construtivas para o cliente, tem como base a eficiência nas despesas, práticas de governança corporativa, as quais se desdobram em melhor orientação das propostas programáticas.

Em 2019, o Sesc realizou 8 ações formais voltadas para planejamento, a saber:

Quadro 7 – Ações / Eventos de Planejamento Sesc MA 2019

Nº	AÇÃO	DATA
1	Fóruns de Planejamento dos Programas Finalísticos	27/03 a 02/04/2019
2	Direcionamento sobre a construção do Relatório Anual com base nos relatórios trimestrais e estratégicos	03/04/2019
3	Encontro Anual de Planejamento 2020	17/04/2019
4	Orçamento 2020: orientações para elaboração do orçamento para o exercício de 2020, com destaque para inclusão dos dados no SGP	16/05/2019
5	Fluxo de Aprovação de Projetos 2020: orientações para escolha dos fluxos de aprovação dos projetos cadastrados no SGP para o exercício de 2020	20/05/2019
6	Planejamento 2020 - Programas Finalísticos do Sesc MA: análise das metas físicas e das propostas de programação dos projetos de 2020	02/08/2019 a 07/08/2019
7	Reunião de planejamento do Projeto 30 anos de Trabalho Social com Grupos de Idosos do Sesc no Maranhão	23/10/2019
8	Reunião de alinhamento da proposta pedagógica do Projeto Sesc Musicar 2020	12/11/2019

Fonte: Planejamento/ DPD, 2020

3.1.3.2 Objetivo Estratégico: Fortalecer as práticas de Responsabilidade Socioambiental da Instituição

Indicador			**Nº de ações de Responsabilidade Socioambiental no Regional**			
Fórmula de cálculo			Total de ações efetivadas			
Fonte do Indicador			Diretoria de Programas Sociais – Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – Direção Regional			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
1	**11**		**-**	**12**		**-**

Análise do resultado:

As ações transversais desenvolvidas em 2019 na programação do Sesc Maranhão para os clientes nos Programas Educação, Lazer e Assistência, tiveram o objetivo de proporcionar experiências educativas, de caráter socioambiental e adicional aos conteúdos vivenciados de forma interativa, através de ações de cidadania. Estas ações promovem a conscientização do público participante quanto a importância da conservação ambiental, preservação de recursos naturais, reaproveitamento de materiais recicláveis, no intuito de minimizar os impactos ao meio ambiente.

Em 2019 foram realizadas 12 ações, principalmente na área de responsabilidade ambiental, conforme detalhamento a seguir:

Quadro 16 – Detalhamento de ações de responsabilidade socioambiental realizadas

PROGRAMA	**PROJETO/AÇÃO**	**OBJETIVO**
Educação	1 - Projetos pedagógicos sistemáticos	Projetos que abordam a sustentabilidade de formas diversas, destacando-se: utilização de resíduos sólidos na confecção de materiais de apoio pedagógico, rodas de conversa sobre a importância da preservação e uso consciente de copos e materiais descartáveis
	2 - Curso *decoupage* em garrafas de vidro (CVS)	Utilizar e reaproveitar para confecção de peças decorativas
	3 - Customização de roupas com tingimento natural (CVS)	Aproveitar sementes e resíduos orgânicos para preparo de tintas para o tingimento de roupas
	4 - Artes com garrafas (CVS)	Aproveitar garrafas de vidro para confecção de peças decorativas
Lazer	5 - Estação Sesc Verão (Projeto)	Abordar o tema sustentabilidade, sensibilizando quanto a importância da preservação da natureza, evidenciando o efeito da humana que tem tornado as praias locais impróprias para banho. O projeto foi marcado pela realização de caminhada consciente, blitz de coleta de resíduos nas praias, distribuição de sacos de

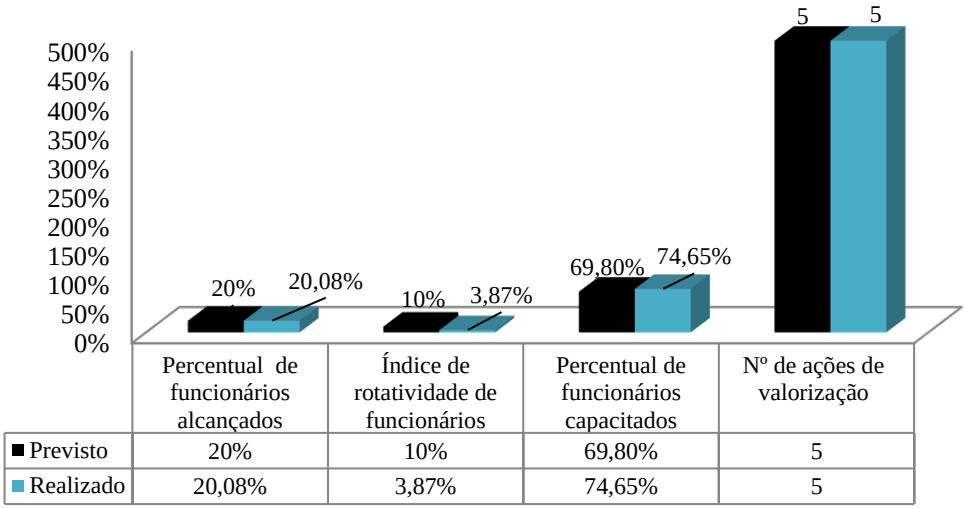
		lixos em bares e barracas, incentivando o descarte correto de resíduos.
	6 - Brincando nas Férias (Projeto)	Abordar o tema sustentabilidade através da realização de oficinas de confecção de brinquedos com o uso de material reciclável.
	7 - Descobrindo a cidade a pé (Projeto)	Abordar a educação ambiental durante o passeio com performance artística e narrativas turísticas.
Assistência	8 - Oficina de biojóias	Usar papéis e plásticos para confecção de bijuterias
	9 - Oficina de reaproveitamento de resíduos	Confeccionar peças decorativas para a páscoa com o uso de latas de leite
	10 - Curso de bolas com garrafa pet	Confeccionar bolas com a reutilização de garrafas pet
	11 - Curso de porta toalhas com aproveitamento de CD	Confeccionar porta toalhas com o reaproveitamento de lâminas de CD
	12- Oficina lixo ao luxo	Utilizar vários tipos de materiais recicláveis, sobretudo plásticos e papel para confecção e peças decorativas

Fonte: Assessoria Técnica Operacional / DPS, 2019

Ressalta-se a ação de implantação efetiva do Programa Ecos, no Sistema Fecomércio, Sesc e Senac no Maranhão que se desdobrou em ações de sustentabilidade e práticas de educação ambiental para funcionários do Sesc e se materializou em ações de adoção de mudança no cotidiano com a utilização de material reaproveitável (copos) e redução dos recursos esgotáveis (energia, água e papel).

3.1.4 Perspectiva: Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional / Tema: Valorização de Pessoas e Desenvolvimento Profissional

Gráfico 4 - Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional (PES MA 2016-2020)



	Percentual de funcionários alcançados	Índice de rotatividade de funcionários	Percentual de funcionários capacitados	Nº de ações de valorização
Previsto	20%	10%	69,80%	5
Realizado	20,08%	3,87%	74,65%	5

Fonte: Planejamento/DPD, 2019

3.1.4.1 Objetivo Estratégico: Fortalecer a Política de Recursos Humanos

Indicador	**Nº de ferramentas de gestão do RH divulgadas para os funcionários**					
Fórmula de cálculo	Número de funcionários alcançados / total de funcionários do Regional					
Fonte do Indicador	Diretoria Administrativa e Financeira, Coordenação de Gestão de Pessoas - CGP					
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
20%	**55,80%**		20%	**20,08%**		20%

Análise do resultado:

Em 2019 a Coordenação de Gestão de Pessoas do Sesc Maranhão realizou a divulgação e apresentação da Política Nacional de Valorização de Pessoas (PNVP) aos gestores e funcionários do Regional. Esta ação que teve a participação de 99 funcionários, das Unidades Sesc Administração, Sesc Turismo, Sesc Saúde e Sesc Deodoro, alcançou um público de 20,08% dos funcionários lotados neste Regional, considerando um total de 493 até 31.12.2019.

A Política Nacional de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas, criada a partir do Planejamento Estratégico do Sesc 2017-2020, com objetivo de proporcionar um ambiente de valorização e desenvolvimento de pessoas, está pautada nos valores e referenciais institucionais, e tem como premissa a compreensão de que os funcionários do Sesc são protagonistas na atuação da instituição. Para o Sesc Maranhão, essa ferramenta de gestão do RH ganha força através dos resultados que já podemos mencionar e melhoria contínua de práticas diárias, tendo em vista os desafios e cenários que se apresentam para nossa Instituição.

No ano em análise iniciamos o processo de revisão da estrutura de cargos, carreiras e salários do Regional, assim como a revisão dos normativos institucionais correlatos e o organograma do Sesc Maranhão. O objetivo da revisão é alcançar um equilíbrio na estrutura de cargos, atualizando, equalizando e definindo regras para a administração salarial e estabelecendo parâmetros técnicos e justos para diferenciação entre os funcionários e os cargos, bem como os critérios para promoção, progressão, trilha de carreira e benefícios.

Este processo de revisão e realinhamento da estrutura de cargos, carreiras e salários está previsto para ser concluído em 2020.

Indicador	**Índice de Rotatividade dos Funcionários**
Fórmula de cálculo	Somatório dos resultados percentuais alcançados nos 12 meses do ano em análise (readequação do cálculo conforme metodologia utilizada no PES 2017-2020)
Fonte do Indicador	Diretoria Administrativa e Financeira, Coordenação de Gestão de Pessoas
Metas / Resultados	

2018			2019			2020
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
10%	**4,50%**		10%	**3,87%**		10%

Análise do resultado:

Alinhado aos objetivos estratégicos do PES Ma 2016-2020 (fortalecer a política de Recursos Humanos) e do PES Sesc 2016-2020 (proporcionar um ambiente de valorização e desenvolvimento de pessoas), este indicador está diretamente relacionado a captação e manutenção do quadro com pessoas qualificadas.

O resultado de 2019 demonstra o resultado de 3,87% face à meta anual de 10%. Neste ano, foi adotada nova metodologia de cálculo do indicador, após análise técnica do Grupo de Acompanhamento dos Resultados do PES Nacional 2017-2020. Esta nova forma de cálculo, também adotado para o indicador do PES do Maranhão, demonstra que o resultado é obtido com base nos somatórios percentuais de *turnover* mensal, conforme tabela abaixo:

Quadro 8 – Detalhamento de *turnover* mensal e resultado anual do indicador Sesc MA 2019

MÊS DO ANO	ADMITIDOS (A)	DESLIGADOS (D)	FUNCIONÁRIOS (base de contratados até o último dia do mês) (F)	CÁLCULO DO TURNOVER (A+D) /2 / F
Janeiro	3	2	491	0,51%
Fevereiro	2	0	493	0,20%
Março	3	5	490	0,82%
Abril	1	1	491	0,20%
Maio	3	0	494	0,30%
Junho	0	1	493	0,10%
Julho	1	3	491	0,41%
Agosto	1	1	491	0,20%
Setembro	2	0	494	0,20%
Outubro	0	3	491	0,31%
Novembro	0	5	487	0,51%
Dezembro	1	0	488	0,10%
**O resultado do turnover do Regional foi obtido com o somatório do resultado da rotatividade mensal.*			*Turnover* do Regional*	**3,87%**

Fonte: CGP/ DAF, 2019

No ano de 2019 foram registrados 21 (vinte e um) desligamentos sendo: 1 (um) rescisão por morte, 10 (dez) a pedido do empregado e 10 (dez) por iniciativa do empregador, sem justa causa. Das admissões, 82,3% foram substituições e 17,7% foram ampliações de quadro, sendo 35,30% contratados para atuação na área meio e 64,7% nas ações finalísticas do Sesc/MA.

Implementada a partir de janeiro/2019, as entrevistas de desligamento foram realizadas e têm como objetivos: gerar dados relevantes sobre a cultura empresarial e também melhoria dos processos visando também a retenção de talentos e a melhoria do ambiente de trabalho.

As entrevistas foram aplicadas em todos os casos de desligamento, tanto a pedido do funcionário quanto da Instituição, e os resultados mapeados potencializaram as capacitações para líderes das equipes (abordagens de relacionamento), aperfeiçoamento de metodologias e processos de feedbacks para posterior avaliação de funcionários e pesquisas de clima e satisfação de forma sistemática com funcionários.

3.1.4.2 Objetivo Estratégico: Intensificar as ações de formação continuada no Regional

Indicador			**% de funcionários capacitados**			
Fórmula de cálculo			Número de funcionários capacitados no ano / total de funcionários do Regional x 100			
Fonte do Indicador			Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – DPD/NDT			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
20%	**67,20%**		69,80%	**74,65%**		70,40%

Análise do resultado:

Este indicador tem como objetivo a realização ações formativas estruturadas com foco no desenvolvimento e aprimoramento contínuo dos funcionários, possibilitando crescimento do desempenho individual e institucional em alinhamento à missão e objetivos estratégicos do Sesc.

Destacamos que o Sesc Maranhão realinhou, com base na meta proposta pelo Regional para os resultados nacionais do Sesc, no PES Sesc 2017-2020, sua meta de capacitação de funcionário de 20% por ano, para 69,80%.

Em 2019 totalizamos o alcance absoluto de 368 funcionários capacitados que corresponde a 74,65% do quadro funcional do Regional (em 31/12/2019). Este alcance reflete o compromisso do Sesc na qualificação, desenvolvimento e aprimoramento contínuo dos funcionários, permitindo qualificação do seu trabalho, tornando-o mais eficiente e contribuindo para a promoção humana integral e institucional.

Cita-se as principais estratégias desenvolvidas para o exitoso alcance do indicador: participação de funcionários em ações promovidas pelo Departamento Nacional, promoção de ações formativas de modalidade *in company*, realização de capacitação com talentos internos (multiplicadores), desenvolvimento na modalidade EAD, investimento em cursos presenciais, o que possibilitam o maior alcance de funcionários em relação a 2018.

Para além disso, o Regional investiu R$ 315.825,46 em desenvolvimento de pessoas, que representa o alcance de 0,48% (meta de 2019: 0,43%) em percentual de investimento em relação as Receitas Correntes do Sesc Maranhão.

Ainda que o investimento seja menor que 2018, onde alçamos o percentual de 0,53%, as estratégias do Regional foram pautadas pela busca da redução de custos das ações promovidas, sem perda de qualidade, considerando necessidades e especificidades locais, cultura organizacional e orçamento disponível.

Dentre as ações realizadas, citam-se: Curso de Diversidade e Acolhimento, Curso para Gestores (Liderança Estratégica e Pensamento Sistêmico), Curso de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos, Curso de Endomarketing, Relacionamento Interpessoal, Inteligência Emocional, Planilha de Custos e Formação de Preços, Curso de Licitação e Contratos Administrativos, Técnicas de Limpeza, entre outros.

3.1.4.3 Objetivo Estratégico: Garantir a valorização dos funcionários

Indicador			**Nº de ações de valorização**			
Fórmula de cálculo			Número de ações de valorização realizadas no ano			
Fonte do Indicador			Diretoria Administrativa e Financeira – Coordenação de Gestão de Pessoas			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
5	**5**		5	**5**		5

Em 2019 realizamos 5 (cinco) ações de valorização do funcionário, totalizando 806 participações, conforme quadro a seguir:

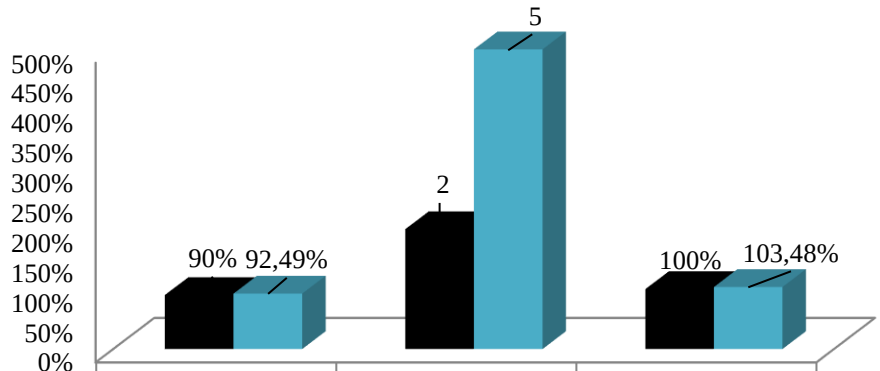
Quadro 18 – Ações de valorização do funcionário realizadas em 2019

AÇÃO	Nº DE PARTICIPANTES	RESULTADO QUALITATIVO
Dia Internacional da Mulher	170	Satisfação: 97,70% (satisfeito e muito satisfeito)
Dia das mães	150	Não houve medição de satisfação no evento
Dia dos pais	180	Não houve medição de satisfação no evento
Arraial do Servidor – Espetáculo Cordel na Fogueira	119	Satisfação: 98,70% (satisfeito e muito satisfeito)
Projeto Eu sou uma Estrela	187	Pesquisa foi respondida por 33,16% dos participantes da ação. No quesito "satisfação com o evento", obtivemos o resultado SATISFEITO dos respondentes.

Fonte: CGP/ DAF, 2019

3.1.5 Perspectiva: Financeira / Tema: Crescimento Equilibrado

Gráfico 5 - Visão geral de metas e alcances da Perspectiva Financeira (PES MA 2016-2020)



	Índice de execução orçamentária em relação ao ano anterior	Nº de convênios e parcerias efetivadas	Percentual de aplicação dos recursos da receita compulsória
Previsto	90%	2	100%
Realizado	92,49%	5	103,48%

Fonte: Planejamento/DPD, 2019

3.1.5.1 Objetivo Estratégico: Aprimorar o sistema de apuração de custos

Indicador	**Índice de execução orçamentária**					
Fórmula de cálculo	Total das despesas realizadas / total das despesas orçadas					
Fonte do Indicador	Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – Coordenação de Orçamento e Custos / Diretoria Administrativa e Financeira – Coordenação de Finanças					
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
90%	**97,89%**		90%	**92,49%**		90%

Análise do resultado:

A gestão orçamentária do Sesc Maranhão é alinhada aos documentos norteadores e estratégicos PES Ma 2016-2020, PES Sesc 2017-2020, CODECO (Código de Contabilidade Orçamentária), normas e regulamentações institucionais.

As demonstrações da execução financeira do ano de 2019 informam o alcance do índice de 92,49% da meta projetada, refletindo a eficácia do Regional quanto ao monitoramento orçamentário de despesas, buscando assertividade na previsão de despesas e receitas.

Neste exercício, a execução financeira referente às despesas totalizou R$ 62.422.707,70, encerrando o ano com resultado positivo, decorrente da melhoria dos processos de planejamento, execução e monitoramento orçamentário e processos das áreas administrativas e finalística, em busca de precisão quanto ao planejamento financeiro das ações e projetos.

Em 2019, o Regional investiu na requalificação da unidade Sesc Itapecuru, adquiriu móveis novos para as unidades Sesc Deodoro, Sesc Itapecuru e Hotel Sesc Olho D'Água; iniciou o processo de regulamentação das escolas Sesc no Maranhão, investiu na reforma e ampliação do restaurante da Unidade Sesc Deodoro que será inaugurado em 2020, incluindo reaparelhamento do restaurante para o pleno funcionamento e atendimento de uma demanda maior de clientes.

Justificamos também o alcance da meta com a aquisição de novos equipamentos para o pleno funcionamento das atividades na unidade Sesc Saúde, requalificação da cobertura espacial da quadra poliesportiva na Unidade Sesc Turismo, substituição de carros da frota de veículos, pagamento de projetos complementares para construção da nova unidade operacional no município de Imperatriz e destinação de valores para a execução de projetos/ações realizadas pelo Regional.

3.1.5.2 Objetivo Estratégico: Incentivar o estabelecimento de convênio e parcerias estratégicas

Indicador			**Número de convênios e parcerias efetivadas**			
Fórmula de cálculo			Total de convênios e parcerias realizadas			
Fonte do Indicador			Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – Coordenação de Orçamento e Custos / Diretoria Administrativa e Financeira			
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
2	**7**		2	**5**		2

Análise do resultado:

Em 2019, o Regional firmou um total de 5 parcerias estratégicas, ampliando o número de alianças exitosas, a saber: Prefeituras de Pinheiro e Presidente Sarney (instalação da Unidades Sesc Saúde Mulher), Sindicato dos Corretores e Empresas Corretoras de Seguros, Clube do Choro do Maranhão e Sindicato dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado do Maranhão (entidades parceiras categorizadas como conveniadas e doadoras de alimentos para o Programa Mesa para acesso aos benefícios e serviços do Sesc).

3.1.5.3 Objetivo Estratégico: Racionalizar os recursos (Receita Compulsória) disponíveis na realização dos Programas

Indicador	**Percentual de aplicação dos recursos oriundos da receita compulsória**
Fórmula de cálculo	Total da receita compulsória orçada / total da receita compulsória realizada x 100

Fonte do Indicador	Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – Coordenação de Orçamento e Custos / Diretoria Administrativa e Financeira					
Metas / Resultados						
2018			**2019**			**2020**
Meta Anual	**Resultado**	**Farol**	**Meta Anual**	**Resultado**	**Farol**	**Meta Estratégica**
100%	**102,84%**		100%	**103,48%**		100%

Análise do resultado:

O percentual de 103,48% resultado do indicador de aplicação de recursos oriundos da receita compulsória. Foi previsto para o ano de 2019, R$ 41.333.730,00 em receita compulsória e executado R$ 42.772.852,80, desta mesma composição de receita. A diferença é reflexo do bom desempenho do segmento do comércio de bens, serviços e turismo que resultou em superávit de arrecadação no estado e na subvenção do Departamento Nacional do Sesc.

3.2 Informações sobre a Gestão (Resultados nos Programas do Sesc e Orçamento)

3.2.1 Programa Educação

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

ii.a Análise

A Educação está em todas as ações do Sesc. Seja em projetos ou atividades, nosso objetivo é educar para transformar, de maneira contextualizada e colaborativa, nas mais diferentes áreas do conhecimento, promovendo diálogos e buscas por estratégias de aprendizagens reais, que representem os interesses e curiosidades dos alunos.

Nessa educação dinâmica, voltada para a autonomia e desenvolvimento da capacidade de cada aluno, encontra-se a qualidade nas ações desenvolvidas, seja nas salas de aula das escolas, nos cursos de valorização social e pré-vestibular ou nas demais realizações, voltados para atender prioritariamente aos dependentes do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo. Ressalta-se que o Programa Educação atende de forma gratuita aqueles com renda de até 3 salários mínimos em atenção ao Acordo assinado com o Governo Federal, desde 2008. Assim, o Programa de Comprometimento e Gratuidade possibilitou o acesso à educação formal e as ações de formação continuada a milhares de alunos no Maranhão.

Em 2019, o Programa Educação desenvolveu ações educativas diferenciadas realizadas através das Atividades: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos, Cursos de Valorização Social e Educação Complementar, nas modalidades Acompanhamento Pedagógico (Projeto PHE), Complementação Curricular (Curso SOS Vestibular) e Aperfeiçoamento Especializado. No cômputo geral, o Programa Educação alcançou 3.701 clientes e 1.004.113 frequências.

Dos projetos desenvolvidos destaca-se o Congresso Sesc de Educação, realizado na cidade de Caxias, que contribuiu para a afirmação institucional; o início do Processo de Regulamentação das Escolas Sesc, em São Luís, Caxias e Itapecuru (investimento que valoriza e reafirma a ação educativa à primeira infância) e o Projeto Juventudes que, a partir da prática pedagógica centrada na construção do saber e na perspectiva emancipatória dos Jovens de Itapecuru Mirim, realizou encontros coletivos para construção de projetos de vida.

A Atividade Educação Infantil atendeu a 792 crianças de faixa etária de 3 a 5 anos, dependentes do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral, distribuídas em 30 turmas nas Unidades Sesc Caxias, Sesc Deodoro e Sesc Itapecuru.

Ainda na atividade, vale registrar a conclusão em 2019 das 6 turmas de Educação Infantil da Unidade Sesc Itapecuru, que foram iniciadas no segundo semestre de 2018 com 134 alunos matriculados.

Na Educação de Jovens e Adultos, cumpre destacar a renovação do ciclo de interiorização, passando a ser desenvolvida em 3 (três) novos polos localizados em comunidades rurais do município de Itapecuru-Mirim: Vinagre, Cachoeira e Santa Rosa dos Pretos.

Além dos polos, a atividade foi ofertada em 2 turmas na sede da Unidade Sesc Itapecuru, totalizando 5 turmas de EJA no Regional, as quais atenderam a 115 alunos de faixa etária de 18 a 65 anos.
A Educação Complementar desenvolveu projetos educacionais pautados na responsabilidade pedagógica e social, ofertando ações voltadas à ampliação, complementação e aprimoramento de competências. Entre os projetos desenvolvidos, destacam-se: SOS Vestibular, PHE, Sesc Mais Educação e o Seminário Sesc de Educação, totalizando 1.351 clientes inscritos na atividade.

Já a atividade Cursos de Valorização Social, realizada nas unidades Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Itapecuru, voltou-se para o desenvolvimento de habilidades e competências de nível básico. As ações capacitaram 1.309 clientes, contribuindo para o processo de socialização, geração e/ou composição de renda e para o acesso ao mercado de trabalho.

Tabela 1 – Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Educação em 2019

ATIVIDADE PROGRAMÁTICA	PÚBLICO A QUE SE DESTINOU	PRINCIPAIS PRODUTO(S)/ PROJETO(S) RELACIONADO(S)	DADOS QUANTITATIVOS		DADOS QUALITATIVOS	
			Variável	Produção Social	Variável	Resultado alcançado
Educação Infantil	Crianças dependentes de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo ou de público em geral, na faixa etária de 3 a 5 anos.	Turmas de creche e pré-escola.	Clientes	926	% de evasões	6,59%
			Frequências	556.064		
Educação de Jovens e Adultos	Jovens, adultos e idosos que não tiveram acesso ou continuidade dos estudos em idade regular.	Turmas de alfabetização e anos iniciais do ensino fundamental.	Clientes	115	% de evasões	18,26%
			Frequências	49.854	% de aprovados	81,74%
Educação Complementar	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e estudantes de escolas públicas de baixa renda, público em geral.	Curso SOS Vestibular; Projeto Habilidades de Estudo – PHE; Cursos básicos de libras, português, matemática, redação e inglês.	Clientes	761	% de evasões	22,86%
			Frequências	49.854	% de concluintes	77,14%
Cursos de Valorização Social	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes, público em geral com renda de até 3 salários mínimos.	Cursos e oficinas voltados à qualificação e desenvolvimento de habilidades e competências que contribuam para geração ou complementação de renda e entrada no mercado de trabalho.	Clientes	1.309	% de evasões	0,22%
			Frequências	21.274	% de concluintes	99,78%
Projetos que foram realizados com apoio financeiro o Departamento Nacional do Sesc: ❖ Congresso Sesc Educação: Educação para as relações étnicos-raciais e indígenas ❖ Abordagem para prevenção de obesidade nos alunos da Educação Infantil na Escola Sesc Deodoro ❖ Sesc Ler						

Fonte: Estatística/DPD – COF/DAF ,2020

ii.b Indicadores de Resultado

Tabela 2 – Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Educação/2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da Informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	91,72%	
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	100,00%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Educação.	[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	Sistema de Gestão do Planejamento - SGP	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	34,73%	

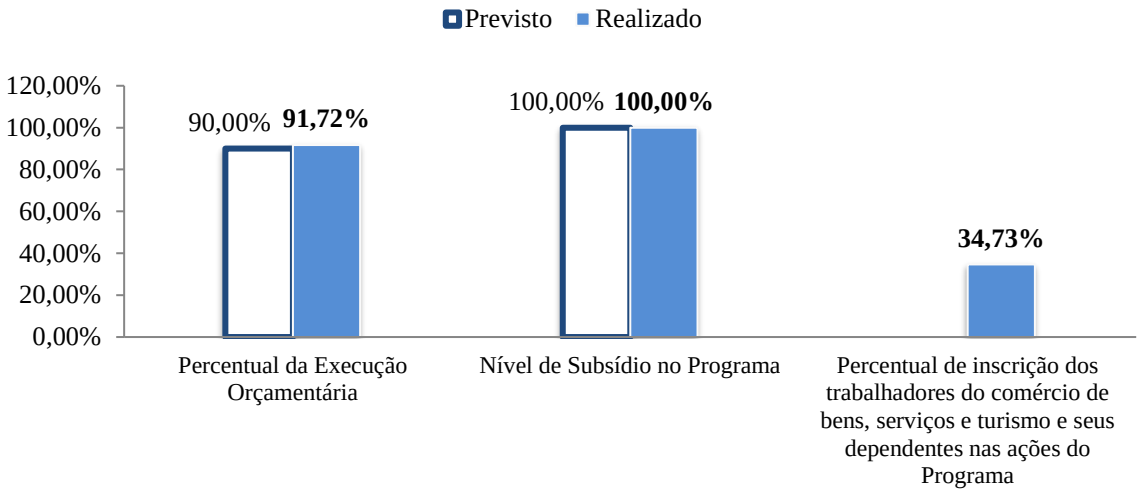
Fonte: Estatística/COC/ DPD ,2020.

Tabela 3 – Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Educação

Análise dos indicadores 2018 e 2019	2018			2019			2020
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Percentual da Execução Orçamentária	90,00%	99,90%		90,00%	91,72%		90,00%
Nível de Subsídio no Programa	-	100,00%		100,00%	100,00%		100,00%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa	-	24,00%		-	34,73%		-
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme							

Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Gráfico 6 – Resultado dos Indicadores no Programa Educação/2019



Fonte: Estatística/COC/ DPD ,2020.

iii. Conclusão

iii.a Avaliação do resultado e ações para melhoria de desempenho

O Programa Educação no Regional se destaca por oferecer educação de qualidade a crianças, jovens, adultos e pessoas da terceira idade, evidenciando sua importância e alcance social.

Realizado nas Unidades Sesc Deodoro, Itapecuru Mirim e Caxias, executou 129 ações, entre turmas da educação básica e ações formativas, que atenderam a 3.701 pessoas inscritas, sendo que desse total 2.173 concluíram as etapas de educação.

Cumpre destacar que todas as atividades do Programa foram ofertadas gratuitamente, tendo em vista o acordo firmado pelo Sesc com o Governo Federal que garante gratuidade e acessibilidade as ações da educação formal.

Na análise de desempenho da produção social do Programa Educação, evidencia-se o acréscimo de 16% da meta de clientes. Superávit motivado pela grande demanda para ações de Cursos de Valorização Social.

Com relação aos indicadores do Programa Educação, menciona-se a avaliação positiva do Percentual de Execução Orçamentária, com alcance de 91,72%. Os recursos financeiros previstos no orçamento para custeio das despesas com o Programa Educação no exercício de 2019 foram R$ 9.976.357,00 (nove milhões novecentos setenta seis mil e trezentos e cinquenta e sete reais) e realizado o total de R$ 9.150.659,33 (nove milhões cento e cinquenta mil e seiscentos e cinquenta nove reais e trinta três centavos) com ótimo percentual de alcance da meta projetada.

Vale ressaltar que o Programa Educação destinou R$ 6.406.322,65 (seis milhões quatrocentos e seis mil, trezentos e vinte dois reais e sessenta e cinco centavos) para as atividades totalmente gratuitas em Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos e Educação Complementar. Destacamos ainda o investimento de R$ 520.348,04 (quinhentos vinte mil trezentos e quarenta oito reais e quatro centavos) para aquisição de mobiliário para Educação Infantil da Unidade

Operacional Sesc Deodoro, pintura das salas de aula da Unidade Operacional Sesc Caxias e construção e ampliação do muro da Unidade Sesc Itapecuru-Mirim.

Em relação ao alcance de 34,73% de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, explica-se que ocorreu em razão da Unidade Sesc Itapecuru ter sido, desde a sua criação, destinada a atender ao público em geral na atividade EJA (Projeto Sesc Ler) com oferta de turmas de alfabetização de jovens e adultos, e no Projeto Habilidades de Estudo – PHE, voltado à complementação educacional de alunos da rede pública de ensino.

Além disso, a partir de 2018, como ampliação do trabalho de responsabilidade social, o Sesc Maranhão implementou a atividade Educação Infantil na Unidade Sesc Itapecuru, por meio do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, atendendo ao público geral, tendo em vista que a economia do município de Itapecuru Mirim depende basicamente da agricultura e do poder público.

Outro fator que contribuiu para o não alcance da meta do indicador de inscrições é o elevado percentual de participação do público em geral nos Cursos de Valorização Social nas Unidades Sesc Deodoro, Caxias e Itapecuru (68,37%), decorrente da própria característica da atividade que é direcionada para desenvolvimento de ações formativas que visam contribuir para geração/complementação de renda.

Objetivando elevar os índices de cliente legal do Programa Educação, em 2020 permaneceremos com ações de captação do cliente legal, incentivando a habilitação do Trabalhador do Comércio e seus dependentes na Unidade de Sesc Itapecuru, e implementaremos os Cursos de Valorização Social, disponibilizando programação no turno noturno, na Unidade Sesc Deodoro.

3.2.2 Programa Saúde

<table>
<tr><th colspan="3">i. Descrição Geral</th></tr>
<tr><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td>Responsável: Patrícia Tereza Ribeiro Oliveira</td><td>CPF: 522.655.443.53</td><td>Cargo: Coordenadora do Programa Saúde e Assistência</td></tr>
<tr><td colspan="3">ii.a Análise

O Programa Saúde no Regional Maranhão vem desenvolvendo práticas de prevenção, promoção, recuperação da saúde, bem-estar e autonomia dos clientes, atuando nas áreas de Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico. Durante o exercício 2019, desenvolveu atividades em todas as Unidades Operacionais fixas e nas Unidades Móveis OdontoSesc e Saúde Mulher.

Estas Atividades se desenvolveram através de ações sistemáticas e projetos que democratizam e proporcionam a construção e reconstrução de conceitos e a reorientação de hábitos e práticas a partir da ação educativa e reflexão, tendo como clientes os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral.

A Atividade Nutrição distribuiu o total de 789.743 unidades de alimentação (entre lanches e refeições), com qualidade e valor nutricional adequado, que contribuíram para segurança</td></tr>
</table>

alimentar e melhoria da qualidade de vida de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

A Atividade Saúde Bucal realizou 39.736 consultas nas cidades de São Luís, Caxias e Imperatriz, por meio das Unidades Fixas e Móvel, possibilitando aos clientes atendidos acesso a procedimentos de prevenção e recuperação da saúde bucal, como restaurações, limpezas, extrações, tratamento de canal, raio x, fluorterapias, entre outros.

Já a Educação em Saúde promoveu ações de caráter educativo, focando na prevenção e ampliação dos conhecimentos, autonomia e habilidades para o autocuidado. Cerca de 270 ações foram executadas nas Unidades Operacionais e Móveis e nas comunidades, com as quais foram alcançadas 66.522 participações.

Em Cuidado Terapêutico, destacam-se os serviços itinerantes da Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher que, por meio de um trabalho em conjunto com prefeituras municipais, facilitou o acesso de mulheres que residem em zonas mais distantes da capital e no interior do estado à exames de prevenção e diagnóstico do câncer de mama e colo do útero.

A Unidade Móvel Saúde Mulher esteve presente nos municípios de Paço do Lumiar, Pinheiro e Presidente Sarney e realizou 4.797 atendimentos, entre exames citopatológicos (preventivos) e mamografias e 5.601 participações nas ações educativas de promoção da saúde.

Tabela 4 – Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Saúde em 2019

%ATIVIDADE PROGRAMÁTICA	PÚBLICO A QUE SE DESTINOU	PRINCIPAIS PRODUTOS/SERVIÇOS RELACIONADOS	DADOS QUANTITATIVOS		DADOS QUALITATIVOS	
			Variável	Produção Social	Variável	Resultado alcançado
Nutrição	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral	Refeições fornecidas nas Unidades Operacionais.	Refeições	469.072	% de participação do trabalhador do comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes	98,57%
Saúde Bucal	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral	Consultas realizadas nas clínicas odontológicas fixas e móveis.	Clientes	6.781	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes	81,15%
			Presenças nas consultas	39.736		
Educação em Saúde	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo	Ações educativas de prevenção à saúde e ampliação de conhecimentos, autonomia e habilidades para o autocuidado realizadas em empresas do comércio de bens, serviços e turismo.	Nº de Ações**	50	% de crescimento do nº de ações realizadas em empresas do comércio de bens, serviços e turismo em relação ao ano anterior	78,57%
			Participantes	1.204	% de crescimento de participantes contabilizados nas ações realizadas com empresas do comércio de bens, serviços e turismo em relação ao ano anterior	72,00%

Cuidado Terapêutico	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral.	Consultas de Atenção Médica e de Enfermagem	Clientes	29.751	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e dependentes	69,87%
Projetos que foram realizados com apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc: ❖ Projeto Saúde e Diversidade Sexual ❖ OdontoSesc ❖ Sesc Saúde Mulher						

Fonte: Estatística/DPD – COF/DAF ,2020

**O crescimento do nº ações e, consequentemente, das participações contabilizadas nas ações realizadas com as empresas do comércio se deu pela realização da 1ª edição do Projeto Sesc Saúde do Homem. O projeto promoveu ações interdisciplinares de caráter educativo no âmbito da promoção, prevenção e controle social da saúde do homem com funcionários de empresas comerciais (Potiguar Home Center, Liliane, Armazém Paraíba e Cantinho Doce), os quais foram capacitados e sensibilizados para tornarem-se multiplicadores das informações adquiridas nos diversos espaços que atuam.

ii.b Indicadores de Resultado

Tabela 5 – Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Saúde/2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da Informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa Saúde.	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	91,88%	
Nível de Subsídio no Programa Saúde.	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	85,35%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Saúde.	[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	Sistema de Gestão do Planejamento - SGP	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	61,97%	

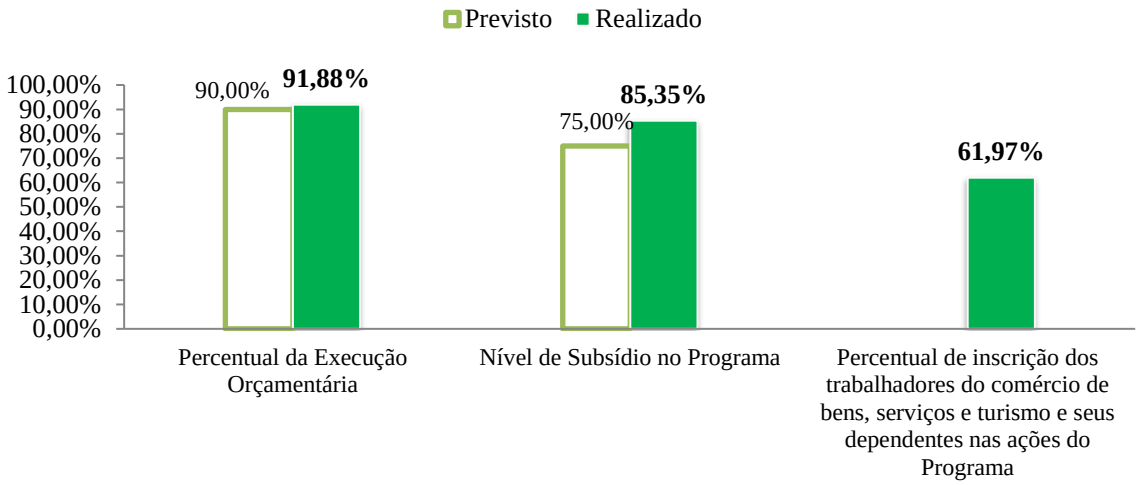
Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Tabela 6 – Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Saúde

Análise dos indicadores 2018 e 2019	2018			2019			2020
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Percentual da Execução Orçamentária no Programa Saúde.	90,00%	96,90%		90,00%	91,88%		90,00%
Nível de Subsídio no Programa Saúde.	-	82,30%		75,00%	85,35%		75,00%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Saúde.	-	65,00%		-	61,97%		
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme							

Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Gráfico 7 – Resultado dos Indicadores no Programa Saúde/2019



Fonte: Estatística/COC/ DPD ,2020

iii. Conclusão

iii.a Avaliação do Resultado e Ações para melhoria de desempenho

A saúde é um direito social garantido constitucionalmente, cuja responsabilidade precípua é do Estado. Entretanto, considerando as lacunas na prestação pública desse serviço, o Sesc Maranhão busca atuar nos espaços de ausência, colaborando para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, especialmente nas suas necessidades básicas.

Na produção social do Programa Saúde, ressalta-se o bom desempenho dos serviços de fornecimento de alimentação. Embora com o Restaurante do Sesc Deodoro ainda estivesse em reforma, a produção não foi interrompida, tendo-se garantido refeição de qualidade para os clientes, inclusive com superávit de 7,24% da meta.

O Programa Saúde registrou Percentual da Execução Orçamentária de 91,88% da meta financeira fixada para o ano de 2019, cujo valor previsto foi R$ 23.332.380,00 (vinte três milhões trezentos e trinta dois mil e trezentos e oitenta reais), contra uma realização de R$ 21.438.030,65 (vinte um milhões quatrocentos e trinta oito mil, trinta reais e sessenta e cinco centavos), alcançando indicador adequado.

Diante do resultado, destacamos a aplicação de R$ 897.589,89 (oitocentos noventa e sete mil, quinhentos oitenta e nove reais e oitenta e nove centavos) na ampliação e reforma da da Unidade Operacional Sesc Deodoro que contemplou o Restaurante do Comerciário, bem como aquisição de mobiliários em geral, equipamentos e utensílios que irá modernizar e proporcionar maior qualidade nos serviços prestados aos clientes.

Já os indicadores Nível de Subsídio no Programa e Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações obtiveram bons resultados, tendo sido contabilizado nível de subsídio de 85,35% e inscrições do cliente prioritário, correspondentes a 61,97% do total realizado. Esse resultado justifica-se pelas ações e

atendimentos realizados pelas Unidades Móveis (Sesc Saúde Mulher e OdontoSesc) que são destinadas ao atendimento do público em geral, nas comunidades e municípios beneficiados (Paço do Lumiar, Imperatriz, Pinheiro e Presidente Sarney).

3.2.3 Programa Cultura

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

ii.a Análise

O Programa Cultura do Sesc Maranhão promove a democratização do acesso às expressões artísticas e culturais, amplia o repertório cultural e o desenvolvimento de novos olhares sobre as manifestações e processos artísticos, contribuindo para a formação de cidadãos críticos e atuantes socialmente.

Em 2019 foram desenvolvidas 1.838 ações nos campos das artes cênicas (incluindo ações em circo, dança e teatro), artes visuais, música, literatura, audiovisual e biblioteca. Essa interdisciplinaridade de linguagens estimulou a tradição, preservação, inovação e criação cultural.

Nesse contexto de atuação, é importante destacar a relevância das ações do Teatro Sesc Napoleão Ewerton, equipamento cultural com acessibilidade, pioneiro no estado do Maranhão, que qualificou ainda mais a programação do Regional e constituiu-se como um espaço democrático para criação, difusão e fruição das artes.

O programa efetivou nas apresentações de espetáculos, a participação de intérpretes de LIBRAS, o que se constitui como avanço significativo em relação ao ano anterior, posicionando o Sesc como a principal Instituição com equipamento cultural de acessibilidade a programação, sendo referência na prestação desse serviço, de forma a aproximar as pessoas com deficiência, das artes. Nessa perspectiva de acessibilidade, o projeto Mãos à Obra ofereceu um conjunto de ações que possibilitaram a pessoas com deficiência e à comunidade em geral, experiência estética e fruição em arte por meio de estímulo de percepções multissensoriais, bem como ações formativas de orientações e capacitações na área.

O Festival Estudantil de Artes, Mostra NAPE e a Programação de Férias no Teatro Sesc são exemplos da programação inovadora realizada no Teatro Sesc Napoleão Ewerton em 2019, que contribuiu para a formação de público de 6.462 pessoas.

Na agenda cultural do Sesc Maranhão no ano, vale mencionar também os grandes projetos: Aldeia Sesc Guajajara de Artes, Sesc Circo, Balaio de Sotaques, Sesc Mão à Obra, Sesc Amazônia das Artes, Sesc Musicar e Aldeia Sesc Balaiada de Artes, que já se tornaram marco no calendário cultural do estado.

Esses e outros projetos desenvolvidos pelo Departamento Regional no Maranhão mobilizaram um público/participantes/pessoas presentes total de 298.214 pessoas, representando uma eficácia de 10% acima da meta do Programa.

Tabela 7 – Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Cultura em 2019

ATIVIDADE PROGRAMÁTICA	PÚBLICO A QUE SE DESTINOU	PRINCIPAIS PROJETOS RELACIONADOS	DADOS QUANTITATIVOS		DADOS QUALITATIVOS	
			Variável	Produção Social	Variável	Resultado alcançado
Artes Cênicas	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral.	Projeto Cursos Livres de Artes Cênicas/ Sesc Deodoro	Clientes	871	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e dependentes nos cursos	46,61%
			Frequências	35.040	% de satisfação dos clientes	97,11%
		Projeto Sesc Balaio de Sotaques/ São Luís	Público	53.613	% de satisfação dos clientes	85,70%
Música	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e estudantes de escolas públicas de baixa renda, público em geral	Projeto Sesc Musicar	Clientes	247	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e dependentes nos cursos	18,22%
			Frequências	30.101	% de satisfação dos clientes	98,80%
					Quantidade de alunos aprovados para ensino técnico ou superior	28
					Quantidade de alunos aprovados para ensino técnico ou superior na área de música	20

Artes Cênicas **Artes Visuais** **Música** **Literatura** **Audiovisual**	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral.	Projeto Aldeia Sesc Guajaraja de Artes	Público	18.387	% de satisfação dos clientes	99,10%
Projetos que foram realizados com apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc: ❖ Projeto Palco Giratório ❖ Projeto Sesc Dramaturgia ❖ Sonora Brasil ❖ Sesc Partituras ❖ Sesc Musicar ❖ Projeto Aldeia Sesc Guajajara de Artes ❖ Projeto Aldeia Sesc Balaiada de Artes ❖ Projeto Sesc Mãos à Obra ❖ Arte Sesc ❖ Arte da Palavra ❖ Sesc Circo ❖ Sesc Amazônia das Artes ❖ Nordeste das Artes ❖ Sesc Confluências ❖ Mostra Sesc de Cinema						

Fonte: Estatística/DPD – COF/DAF ,2020

ii.b Indicadores de Resultado

Tabela 8 – Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Cultura /2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da Informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Resultado
Percentual da Execução Orçamentária no Programa Cultura.	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	91,48%	
Nível de Subsídio no Programa Cultura.	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	98,85%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Cultura.	[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	Sistema de Gestão do Planejamento - SGP	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	13,80%	

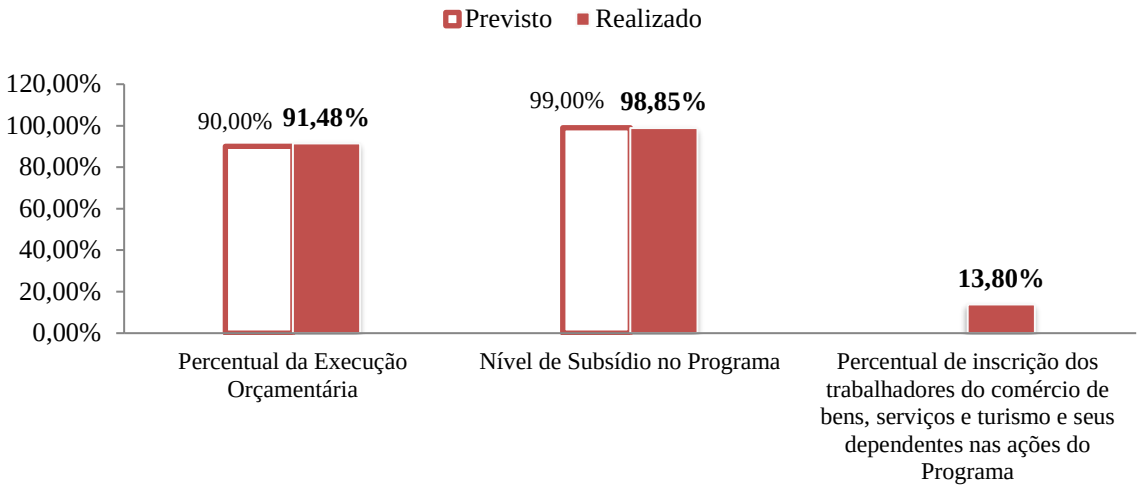
Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Tabela 9 – Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Cultura

Análise dos indicadores 2018 e 2019	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária no Programa Cultura.	90,00%	97,40%	90,00%	91,48%	90,00%
Nível de Subsídio no Programa Cultura.	-	99,60%	99,00%	98,85%	99,00%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Cultura.	-	11,00%	-	13,80%	-
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme					

Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Gráfico 8 – Resultado dos Indicadores no Programa Cultura/2019



Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

iii.Conclusão

iii.a Avaliação do resultado e Ações para melhoria de desempenho

O Programa Cultura manteve sua atuação promovendo e valorizando as manifestações artísticas e democratizando o acesso ao público preferencial, cumprindo sua missão de promover bem-estar a seus clientes e fomentando o desenvolvimento da produção cultural no estado.

A avaliação dos resultados da produção social denota expressivo alcance social, com superávit de metas de clientes e público. Entre os sucessos do Programa, citam-se as inscrições nas ações formativas, com destaque para as turmas sistemáticas de artes cênicas, e o público registrado nas apresentações dos projetos Pauta das Artes, Balaio de Sotaques, Feira do Livro e Aldeia Sesc Guajajaras de Artes.

Os recursos financeiros orçados para custeio das despesas com o Programa Cultura foram da ordem de R$ 6.788.530,00 (seis milhões setecentos oitenta e oito mil e quinhentos e trinta reais) com a realização de R$ 6.210.395,77 (seis milhões, duzentos e dez mil, trezentos noventa e cinco reais e setenta e sete centavos), o que representa o alcance de 91,48% do valor previsto, como mostra o indicador Percentual da Execução Orçamentária no Programa.

Ressaltamos a destinação de recursos no montante de R$ 1.162.830,59, para ações de Música, cujo objetivo foi contribuir para criação, produção, difusão e preservação da linguagem em diversos gêneros e estilos. Dentre as ações, destacamos o Projeto Sesc Musicar, que possibilitou a crianças e adolescentes a oportunidade de estudo e vivência com a música, por meio de ações educativas de intervenção em comunidades em situação vulnerabilidade social.

O indicador Nível de Subsídio no Programa apresentou um percentual de 98,85%, o que favoreceu a maior participação dos clientes nas diversas atividades gratuitas oferecidas. Já o indicador Percentual de inscrição de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, foi de 13,80% e se deu pela própria característica inclusiva do Programa Cultura, com oferta de ações realizadas em sua maioria em espaços abertos e,

portanto, com participação expressiva de público em geral e inviabilidade de mensuração do público preferencial.

Considerando que o Programa Cultura atendeu em sua maioria a comunidade em geral, ampliaremos nossos esforços a fim de alcançarmos os dependentes de trabalhadores do comercio, bens e serviços, principalmente na realização dos cursos sistemáticos existentes de música e artes cênicas, ampliando o trabalho de divulgação e articulação nas empresas, a fim de destinarmos ações que atendam especialmente o cliente legal (trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes) nas programações culturais.

3.2.4 Programa Lazer

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

ii.a Análise

O Sesc Maranhão entende a prática do Lazer como ação essencial para a satisfação, equilíbrio e qualidade de vida a seus clientes, à medida que oportuniza programação permeada de caráter educativo, com realização abordagens formativas e ações de bem-estar

.

Em 2019, os serviços do Programa Lazer foram ofertados por meio das atividades: Desenvolvimento Físico-Esportivo (DFE), Recreação e Turismo Social.

A Atividade Desenvolvimento Físico-Esportivo contemplou as turmas sistemáticas de exercícios físicos, formação esportiva e os eventos esportivos, como Copa Sesc, Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc e Circuito Sesc de Corridas, que se constituem como um momento de inclusão, integração e solidariedade. A atividade registrou 17.623 inscrições, das quais 69% foram de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e dependentes.

Dentre os projetos realizados pela Atividade DFE, destaca-se o Circuito Sesc de Corridas, evento apoiado pelo Departamento Regional, que consiste em corridas e caminhadas de rua, com vistas ao lazer e à promoção da saúde dos participantes. Por sua repercussão e alcance social, o projeto configura-se como importante ação do Sesc na promoção do lazer, de qualidade de vida e de afirmação institucional. Destaca-se a parceria firmada com o São Luís Shopping e a Empresa Lupo. Este projeto também abrange ações intersetoriais, com participação das Atividades Educação em Saúde e ações culturais.

Também em destaque, o Projeto Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc, evento consolidado no calendário esportivo da Cidade, contemplando dezenas de escolas, em sua maioria do Sistema Público de Ensino e milhares de participantes, sobretudo, de baixa renda, atua de forma a democratizar e incentivar a prática esportiva. Ressalta-se como principal diferencial desta ação a oferta de modalidades paraolímpicas, possibilitando o acesso ao esporte, de pessoas com deficiência.

Releva-se o atendimento da formação esportiva para crianças e adolescentes no município de Raposa (Sesc Comunidade) de forma gratuita em observância ao PCG que contribui para o desenvolvimento sociocultural dos participantes com a integração e sociabilidade reduzindo o risco social dos alunos no envolvimento com drogas e ampliando a visão de mundo.
A Atividade Recreação desenvolveu ações de entretenimento dos clientes por meio de práticas lúdicas, com ênfase em conteúdos socioculturais, educativos e multidisciplinares. Foram desenvolvidos diversos projetos, como Sesc Folia (em todas as unidades do Regional, com ações multissetoriais), Brincando nas Férias, Sesc Mais Lazer, Dia do Desafio, Passeio Ciclístico, Projeto Sesc "Descobrindo a Cidade a Pé" e Projeto Sesc Verão que adotou metodologia diferenciada, com proposta pautada na consciência ambiental, promovendo fortalecimento da ação educativa do Sesc e transversalidade na abordagem sustentável.

O Turismo Social promoveu passeios, viagens, hospedagens e outras realizações, com a intencionalidade de oportunizar experiências turísticas com baixo custo aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, prioritariamente.

Essas realizações turísticas contribuíram para experiências únicas e enriquecimento cultural de 6.184 clientes. O Hotel Sesc Olho D'Agua no ano de 2019 registou 13.977 diárias, com hóspedes procedentes do Maranhão e de vários outros estados do Brasil.

Foram realizadas diversas excursões locais, como Delta das Américas – Tutoia e Paulino Neves, Chapada das Mesas, e nacionais, com destaque para Foz do Iguaçu, Ceará de Emoções e Bonito/MS.

Tabela 10 – Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Lazer em 2019

ATIVIDADE PROGRAMÁTICA	PÚBLICO A QUE SE DESTINOU	PRINCIPAIS SERVIÇOS/ PROJETOS RELACIONADOS	Dados quantitativos		Dados qualitativos	
			Variável	Produção Social	Variável	Resultado alcançado
Desenvolvimento Físico Esportivo	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral	Turmas sistemáticas de ginástica e musculação	Clientes	2.369	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes	81,26%
			Frequências	219.921	% de evasão	49,22%
	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes, estudantes de escolas públicas de baixa renda e público em geral	Turmas sistemáticas de esportes coletivos e individuais e lutas	Clientes	1.030	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes	44,08%
			Frequências	78.891	% de evasão	25,15%
Recreação	Crianças dependentes de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e público em geral, na faixa etária de 6 a 10 anos.	Colônia de férias "Brincando nas Férias"	Clientes	605	% de inscrições de dependentes de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo	56,03%
Turismo Social/ Emissivo	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral	Pacotes de excursões e passeios turísticos	Clientes	601	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes	69,55%

Turismo Social/ Receptivo	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral	Serviços de hospedagens e passeios receptivos	Clientes	5.583	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações	59,43%
			Diárias	13.977	Taxa média de ocupação	35%
					% de satisfação	84,62%
Projetos que foram realizados com apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc: ❖ Circuito Sesc de Corridas ❖ Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc						

Fonte: Estatística/DPD – COF/DAF ,2020

ii.b Indicadores de Resultado

Tabela 11 – Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Lazer/2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da Informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa Lazer.	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	94,56%	
Nível de Subsídio no Programa	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	71,12%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Lazer.	[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	Sistema de Gestão do Planejamento - SGP	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	66,32%	

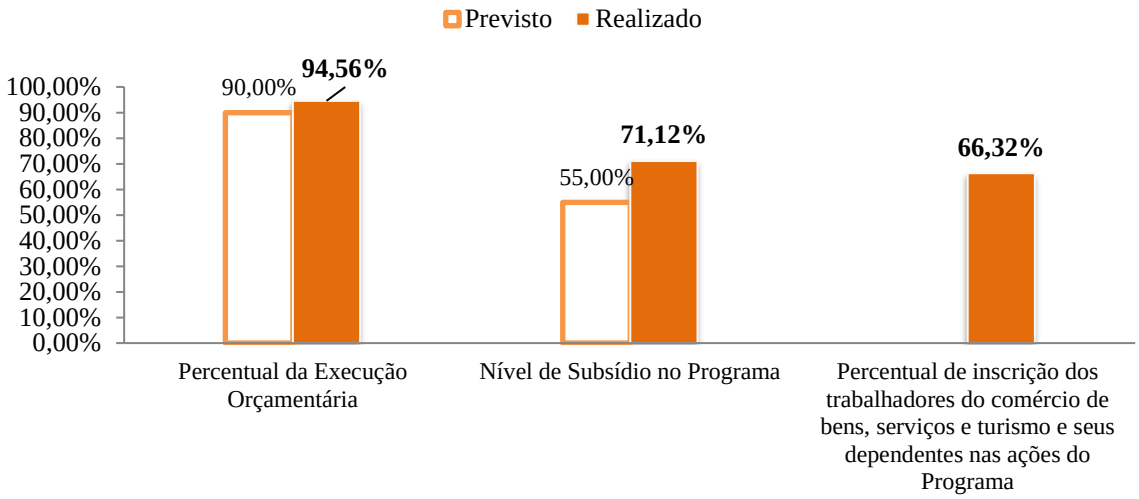
Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Tabela 12 – Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Lazer

Análise dos indicadores 2018 e 2019	2018			2019			2020
	Previsto	Realizado		Previsto	Realizado		Previsto
Percentual da Execução Orçamentária do Programa Lazer.	90,00%	96,40%		90,00%	94,56%		90,00%
Nível de Subsídio no Programa Lazer.	-	65,10%		55,00%	71,12%		70,00%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Lazer.	-	61,00%		-	66,32%		
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme							

Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Gráfico 9 – Resultado dos Indicadores no Programa Lazer/2019



Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

iii. Conclusão

iii.a Avaliação do resultado e ações para melhoria de desempenho

O Programa Lazer abrange um conjunto de atividades esportivas e recreativas que proporcionam o bem-estar e o entretenimento do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes. A partir das ações realizadas pelas atividades de Lazer, busca-se contribuir para o desenvolvimento dos clientes, seja através da promoção de hábitos de vida saudáveis, integração social e enriquecimento cultural.

Em 2019, cerca de 900 ações do Programa Lazer foram realizadas, nas quais houve o cômputo total de 24.412 inscrições de clientes, 336.831 frequências e 246.735 participações. Os registros de clientes e frequências foram menores que o projetado para as atividades Desenvolvimento Físico- Esportivo e Turismo Social, ainda que o Regional tenha empreendido ações para captação do cliente legal, tais como: promoções, serviços diferenciados e divulgação em redes sociais.

O recurso financeiro previsto para o Programa Lazer foi de R$ 9.408.732,00 (nove milhões quatrocentos e oito mil setecentos e trinta e dois reais) e o investimento total realizado em 2019 foi de R$ 8.897.167,92 (oito milhões oitocentos e noventa e sete mil cento e sessenta e sete reais e noventa e dois centavos). Esse total representa um alcance de 94,56% do valor previsto e demonstra adequação nos parâmetros de avaliação do indicador.

Registra-se que embora o indicador do Percentual da Execução no Programa tenha alcançado resultado adequado, a execução orçamentária da atividade Recreação foi de 79,09%, em razão de que algumas ações terem sido programadas para serem desenvolvidas em espaços do Sesc Deodoro ou para atenderem ao público do Restaurante da Unidade. Entretanto, devido a não entrega da obra no prazo previsto, essas ações não puderam ser desenvolvidas em 2019, fato que justifica também o alcance de 76,58% do percentual de realização das ações do programa.

O indicador Nível de subsidio foi de 71,12% e o Percentual de inscrição do trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do programa correspondeu a 66,32%. Esses resultados configuraram adequação ao parâmetro de avaliação adotado.

3.2.5 Programa Assistência

i. Descrição Geral		
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 do Programa Saúde e Assistência

ii.a Análise

Através do Programa Assistência, o Sesc Maranhão realizou ações que estimularam a participação social e cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, contribuindo para a inclusão social e o acesso aos direitos sociais dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e a comunidade em geral.

Essas ações foram promovidas por meio das atividades: Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social e Trabalho Social com Grupos.

A Atividade Trabalho Social com Grupos, que promove integração social, contribuiu para a melhoria da qualidade de vida dos participantes, em sua maioria idosos, por meio do resgate do convívio, participação social e estímulo ao exercício da cidadania.

Em 2019, o Grupo de Idosos, existente e atuante há 30 anos no Sesc Maranhão, realiza ações socioeducativas de formação, fomenta a participação social, a valorização e o protagonismo do idoso.

Essa Atividade foi ofertada nas Unidades Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Turismo finalizou, em 2019, com 18.203 frequências e 24.873 participações nas campanhas, cursos, oficinas, ações de voluntariado, reuniões integrativas, entre outras realizações.

A atividade Desenvolvimento Comunitário realizou projetos sociais voltados ao fortalecimento de núcleos e redes comunitárias, com o propósito de potencializar a capacidade local de comunidades vulneráveis socialmente, favorecendo o desenvolvimento e o protagonismo de seus integrantes.

Ressalte-se também a realização de ações promotoras de desenvolvimento social, econômico e cultural das comunidades, incentivando ainda a organização, a participação e a integração comunitária. Nesta, o Projeto Adolescente Cidadão desponta como oportunidade para delineamento de um projeto de vida dos participantes e desenvolvimento de habilidades e capacidades voltadas à autonomia e exercício da cidadania.

Em 2019, o percentual de dependentes de trabalhador do comércio beneficiados pelo Projeto, registrou um índice de inscrição de 63,62%, apresentando-se como avanço do Programa Assistência/Projeto Adolescente Cidadão no ano em análise.

Já a Segurança Alimentar e Apoio Social mobilizou parcerias para rede de distribuição do Programa Mesa Brasil e operacionalizou arrecadação de 356.413 kg de gêneros alimentícios, que beneficiaram 161.762 pessoas.

Além das ações da rede de distribuição de alimentos, a atividade executou palestras, encontros, oficinas e orientações voltadas para a troca de experiências e construção de conhecimentos relacionados ao fornecimento de alimentação adequada e redução dos desperdícios.

Tabela 13 – Resultados e Entregas Quantitativas e Qualitativas do Programa Assistência em 2019

ATIVIDADE PROGRAMÁTICA	PÚBLICO A QUE SE DESTINOU	PRINCIPAIS PROJETOS/SERVIÇOS RELACIONADOS	DADOS QUANTITATIVOS		DADOS QUALITATIVOS	
			Variável	Produção Social	Variável	Resultado alcançado
Desenvolvimento Comunitário	Dependentes de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, estudantes de escolas públicas de baixa renda e público em geral, na faixa etária de 14 a 18 anos	Projeto Adolescente Cidadão	Clientes	956	% de inscrições de dependentes de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo	63,62%
			Frequências	26.445	% de evasão	0,00%
			Participantes	1.208		
Segurança Alimentar e Apoio Social com Grupos	Pessoas em vulnerabilidade social atendidas por entidades sociais cadastradas no Programa Mesa Brasil Sesc	Programa Mesa Brasil Sesc	Distribuição de gêneros alimentícios - Entidades sociais cadastradas	68	Distribuição de gêneros alimentícios - % de distribuição (kg) de 2019 em relação a 2018	96,42%
			Distribuição de gêneros alimentícios - Distribuição (kg)	356.413	% das entidades sociais cadastradas em que foram executadas avaliações nutricionais	58,82%
			Distribuição de gêneros alimentícios - Pessoas beneficiadas no mês	161.762		

Trabalho Social com Grupos	Trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, dependentes e público em geral, na faixa etária de 60 a 99 anos	Grupos de idosos das Unidades Operacionais: Sesc Deodoro, Sesc Turismo e Sesc Caxias	Clientes do grupo de idosos	553	% de inscrições de trabalhadores do comércio, bens, serviços e turismo e dependentes nos grupos de idosos	19,71%
					% de continuidade no grupo de idosos (2018-2019)	95,30%
Projetos que foram realizados com a apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc: ❖ Mesa Brasil						

Fonte: Estatística/DPD – COF/DAF ,2020

ii.b Indicadores de Resultado

Tabela 14 – Parâmetros e resultados dos principais indicadores do Programa Assistência/2019

Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte da Informação	Parâmetro de Avaliação	Valor calculado	Avaliação
Percentual da Execução Orçamentária no Programa Assistência	(Total das Despesas realizadas no Programa / Total das Despesas orçadas no Programa) x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Entre 110% e 90% - Adequado Entre 119% e 111% e entre 89% e 70% - Atenção Maior que 119% e menor que 70% - Inadequado	90,35%	
Nível de Subsídio no Programa Assistência	[(Despesas Correntes do Programa – Receitas de Serviços do Programa) / Despesas Correntes do Programa] x 100	Sistema Gestor Financeiro - SGF	Maior que 75% - Adequado Entre 75% e 46% - Atenção Menor que 45% - Inadequado	99,36%	
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Assistência.	[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	Sistema de Gestão do Planejamento - SGP	Maior que 50% - Adequado Entre 40% e 49% - Atenção Menor que 40% - Inadequado	18,79%	

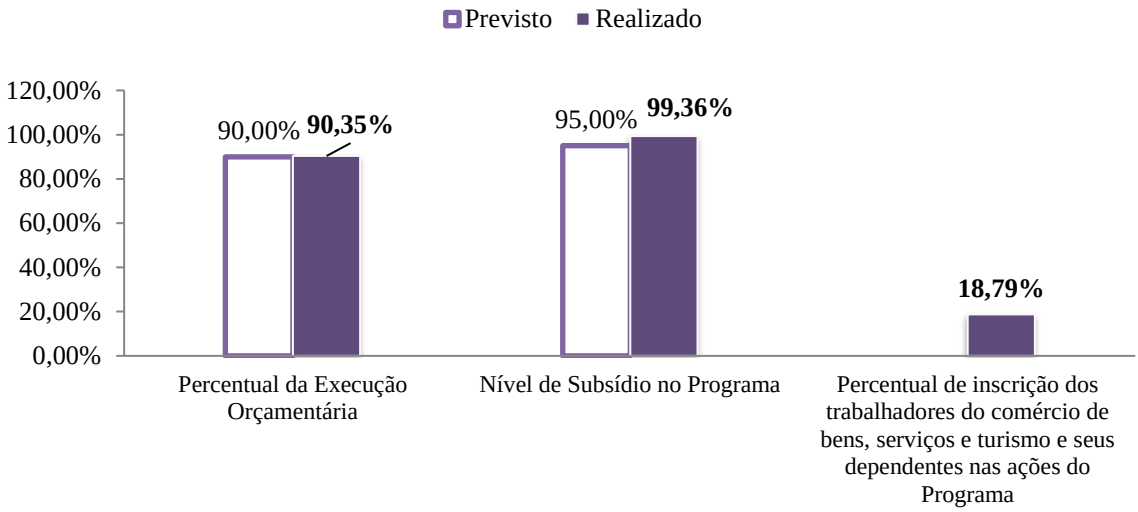
Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Tabela 15 – Resultado dos Indicadores nos anos 2018 e 2019 no Programa Assistência

Análise dos indicadores 2018 e 2019	2018		2019		2020
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual da Execução Orçamentária do Programa Assistência	90,00%	95,80%	90,00%	90,35%	90,00%
Nível de Subsídio no Programa Assistência	-	99,40%	95,00%	99,36%	99,00%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa Assistência.	-	9,00%	-	18,79%	-
■ Conforme planejado ■ Merece atenção ■ Desconforme					

Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

Gráfico 10 – Resultado dos Indicadores no Programa Assistência/2019



Fonte: Estatística/COC/ DPD, 2020.

iii. Conclusão

iii.a Avaliação do resultado e ações para melhoria de desempenho

O Programa Assistência 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.

Aliada a esse contexto, foi desenvolvida a atividade Segurança Alimentar e Apoio Social que, por meio da rede de captação e distribuição de alimentos do Programa Mesa Brasil, contribuiu para o combate à fome e ao desperdício de alimentos.

Na mesma perspectiva, as ações realizadas nas atividades Desenvolvimento Comunitário e Trabalho Social com Grupos, voltadas principalmente para a comunidade em geral, possibilitaram a adolescentes, jovens e pessoas da terceira idade um novo contexto social. Por essa especificidade é que se registram mais público em geral nas atividades do que trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

Na avaliação do desempenho da produção social, evidenciam-se, no cômputo geral do Programa Assistência, os bons resultados das frequências e participações, com produções correspondentes, respectivamente, a 118% e 104% da meta do período.

Cita-se ainda o alcance de 80% das arrecadações previstas. Esse desempenho, embora menor que o esperado, é aceitável, tendo em vista a situação econômica do país, ainda desfavorável, que entrava os investimentos em estoques das empresas parceiras do Programa Mesa Brasil (PMB), afetando, por conseguinte, às doações à rede de arrecadação.

Contudo, registramos que, apesar da diminuição das doações, o Regional conseguiu atender sistematicamente às entidades assistidas pelo PMB. Resultado das estratégias de distribuição e pelas ações internas do Sesc Maranhão para viabilizar arrecadações, a exemplo das inscrições solidárias nas ações formativas, eventos esportivos e das campanhas nas Unidades Operacionais, que sensibilizaram clientes e funcionários para o ato de doações ao Programa Mesa Brasil.

O Programa Assistência evidenciou no seu desempenho financeiro de 2019, previsão de despesas no montante de R$ 3.000.635,00 (três milhões, seiscentos e trinta e cinco mil reais), tendo sido realizado R$ 2.711.008,25 (dois milhões, setecentos e onze mil, oito reais e vinte e cinco centavos), que representa 90,35% da previsão, como mostra o resultado do indicador de Percentual da Execução Orçamentária no Programa.

Destacamos que do total de despesas realizadas com o Programa Assistência, foi alocado o montante de R$ 800.028,26 (oitocentos mil, vinte e oito reais e vinte seis centavos) para subsidiar a atividade Segurança Alimentar e Apoio Social, que tem como principal projeto o Mesa Brasil Sesc.

O Nível de Subsídio no programa correspondeu a 99,36%, denotando indicadores adequados conforme parâmetro utilizado. Já o Percentual de inscrições dos trabalhadores do comércio e seus dependentes nas ações do programa foi de 18,79%. Registra-se que a própria natureza do Programa Assistência é voltada ao atendimento do público geral em condições de vulnerabilidade social e as ações desenvolvidas não permitem mensuração de participação do cliente legal, a exceção daquelas que exigem inscrição, como oficinas e cursos.

Entretanto, ressaltamos o crescimento do indicador de inscrições em relação ao ano de 2018 (quando se atingiu 9% de cliente legal), resultado do mapeamento estratégico dos clientes legais no Projeto Adolescente Cidadão, cujas inscrições de dependentes de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo em 2019 corresponderam a 63,62% do total realizado.

3.2.6 Programa Administração

i. Descrição Geral		
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: Darlise Ramos Serra de Carvalho	**CPF:** 126.105.933-68	**Cargo:** Diretora Administrativa e Financeira

As principais implementações e melhorias realizadas no Sesc Maranhão através das Atividades do Programa Administração serão detalhadas através do quadro a seguir:

Quadro 9- Ações e implementações realizadas no Programa Administração em 2019

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO GERAL	AÇÃO	ENTREGAS/AVANÇOS
Administração de Pessoal	Consiste em ações de gerenciamento do quadro de pessoal, para o cumprimento das obrigações legais e	Implantação do Portal RH – RM Portal	Implantação concluída em 15/02/2019 Resultados: • Disponibilidade de acesso a contracheque e acompanhamento de registros de pontualidade em qualquer dispositivo on-line;

	normativas; e valorização de seus profissionais.		• Economia em relação ao uso de papel para impressão; • Redução do número de expedientes internos físicos para solicitação de abonos de faltas e impontualidades; • Celeridade para consolidação de dados para fechamento da folha de pagamento do Regional. Melhorias esperadas: • Possibilidade de anexo de atestados; • Banco de horas; • Marcação de férias; • Uso da ferramenta via aplicativo.
		Política Nacional de Valorização de Pessoas – documento de caráter orientador, visando nortear a gestão de pessoas, em relação à valorização e desenvolvimento de funcionários do Sesc, provendo as ações necessárias para melhoria de governança, da eficácia e da eficiência.	Ação de divulgação da Política realizada nas Unidades Operacionais: Sesc Administração, Sesc, Sesc Deodoro, Sesc Saúde. Desdobramento da Política e impacto no Regional: • Processo de revisão das estruturas de cargos, carreiras e salários iniciado em 2019. • Realização de entrevistas de desligamento. Essas entrevistas foram sistematizadas no processo de desligamento de funcionários desde janeiro/2019.
		Ações de Valorização do Funcionário	Realização sistemática ações de valorização em datas comemorativas: • Dia internacional da mulher – 170 participantes – Satisfação: 97,70 % • Dia das mães – 150 participantes – Satisfação: não houve medição • Dia dos pais – 180 participantes Satisfação: não houve medição • Arraial do Servidor 2019- Espetáculo Cordel na Fogueira – 119 participantes -Satisfação: 98,70% • Projeto “Eu sou uma Estrela” – 187 participantes

			Satisfação: medição de satisfação realizada com pontuação de 0 a 5 (onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 muito satisfeito), o resultado foi 3,85.
		Projetando – Programa Especial Bolsa Estágio – PEBE	Quantidade de estagiários envolvidos: 99 Atuação: Área Meio e Área Finalística (78,20%) Sistematicidade do Projeto: Acompanhamento sistemático incluindo reunião com estagiários e supervisores de estágio e realização do III Seminário Regional de Conhecimento do PEBE. Apresentação de artigos na modalidade Relato de Experiência e estudo de caso: 12 artigos apresentados.
Logística e Patrimônio	Consiste em ações voltadas à movimentação de materiais, equipamentos e serviços envolvendo logística de suprimentos, gestão de contratos, logística interna, logística de distribuição, logística reversa, controle, movimentação e conservação dos bens móveis.	Ações de conscientização com funcionários sobre uso, importância da guarda e conservação de bens da instituição.	Abordagens: • Economicidade de materiais • Cuidado com veículos institucionais • Otimização de uso de materiais de consumo • Conservação de bens e patrimônio do Sesc.
		Ações de economicidade e gestão de processo de reciclagem de materiais em desuso em articulação com Programa Ecos.	Entregas realizadas: • Monitoramento e ações para redução de consumo de materiais (copos descartáveis e papel toalha). • Seleção e destinação de resíduos produzidos diariamente no Sesc Administração e demais unidades operacionais, incluindo reversão em forma de desconto em conta de energia (ECOCEMAR) às entidades cadastradas no Programa Mesa Brasil do Sesc MA: • Total de kg destinados (papel, papelão e plástico): 9.990,00 kg. • Reversão para desconto em energia elétrica: R$ 600,83 • Entidades: Associação das Donas de Casa da Salina do Sacavém e Centro Educacional da Vida

			• Logística reversa dos materiais: tonners, lâmpadas tubulares, lâmpadas PL e pilhas.
Programação e Avaliação	Consiste em ações destinadas a ordenar e sistematizar a ação da entidade, de acordo com seus princípios, políticas, diretrizes e instrumentos normativos.	Monitoramento sistemático de resultados sociais das Unidades Operacionais, incluindo metas estratégicas, produção social e gestão orçamentária.	Durante o ano, vários encontros foram realizados com gestores das Unidades, a fim de acompanhar a evolução dos resultados, tratativa de melhorias e painéis para mitigação de dúvidas sobre a produção social. O acompanhamento assertivo dos resultados das Unidades do interior (Sesc Caxias e Itapecuru) com o uso de TI (encontros via Hangouts) melhorou a comunicação entre os gestores e equipes dessas Unidades.
		Otimização do processo de planejamento dos Projetos de 2020, com inserções realizadas diretamente no SGP	Esta remodelagem no processo de planejamento de projetos, trouxe eficiência para a análise de Projetos, assim como a identificação mais rápida de erros, inconsistências e divergências de dados. A melhoria desse processo também trouxe eliminação de papel impresso com detalhamento de programação, tornando o processo estritamente virtual via SGP.
		Melhoria nos processos de monitoramento de resultados estratégicos do Regional e Programa de Trabalho	Com a melhoria dos processos, a área de planejamento consegue acompanhar e analisar mensalmente os resultados dos indicadores estratégicos. O desenvolvimento de planilhas automatizadas e uso de dashboards, tornou as análises mais assertivas e rápidas. O monitoramento regular das ações propostas no Programa de Trabalho visa o cumprimento do planejamento proposto e da programação tanto na área finalística quanto na área de administrativa. Em desenvolvemos um trabalho com as equipes da área articuladora do Regional, com intuito potencializar os resultados da área, trabalhando com gestores e equipes, a importância de

			planejamento e sua atuação transversal para o alcance de objetivos setoriais e da Instituição.
Serviços Financeiros	Consiste em ações destinadas a ordenar e sistematizar a ação da entidade, de acordo com seus princípios, políticas, diretrizes e instrumentos normativos.	Implantação sistema de pagamento eletrônico	Implantação concluída em setembro/2019 Avanços: • Ganho de produtividade, qualidade e eficiência na realização de pagamentos a fornecedores e prestadores de serviço. • Segurança, confiabilidade e automação de processos.
		Contratação de empresa especializada para reavaliação de bens imóveis do Sesc em cumprimento as normas do CODECO e adequação aos critérios estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade aplicadas ao setor público do Conselho Federal de Contabilidade.	Ação concluída em dezembro/2019
Gestão de Tecnologia de Informação e Comunicação	Consiste em ações para disponibilização de recursos tecnológicos da informação e d comunicação que apoiem a gestão operacional e estratégica da instituição.	Treinamentos e implementação de reunião com as unidades do interior via videoconferência usando o Google Hangouts, ferramenta que permite maior facilidade de interação com as unidades Sesc Itapecuru e Sesc Caxias.	O uso da ferramenta para capacitação permitiu maior facilidade de interação com as unidades Sesc Itapecuru e Sesc Caxias (unidades do interior) e redução de custos com viagens e deslocamentos.
		Desenvolvimento e implantação do novo Sistemas de Protocolos (SPRO), ferramenta que permite o gerenciamento eletônico do trâmite de documentos e comunicação interna.	Desenvolvido pela equipe de TI do Sesc Maranhão, esta ferramenta permite o gerenciamento eletrônico do trâmite de documentos e comunicação interna, além da redução de custo com material de consumo nas áreas (papel e tonner) e celeridade na tramitação de documentos internos.
		Desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria e Fale Conosco do Regional – Canal virtual para comunicação e	Desenvolvido e implantado pela equipe de TI do Sesc Maranhão, o sistema permite a organização, gerenciamento, controle de ocorrências, rastreabilidade e

		relacionamento com clientes	estatística de atendimentos realizados.
		Implantação do novo Datacenter através da aquisição de servidores com maior capacidade de processamento e armazenamento	A implantação visa maior capacidade de processamento e armazenamento, além do maior controle e desempenho no desenvolvimento de soluções integradas produzidas pelo DR MA.
		Contratação e implantação de novos links de internet de 10Mbps independentes para as unidades Sesc Turismo (Hotel), Sesc Caxias e Sesc Itapecuru	Benefício para os hóspedes do Hotel Sesc Olho D'Água e maior performance aos acessos dos sistemas web e videoconferências para as unidades localizadas no interior do Estado.
		Contratação e implantação de um novo link de internet de 100Mbps para o Sesc Administração, que é compartilhado através de comunicação via rádio com as unidades do Sesc Turismo, Sesc Deodoro, Sesc Centro e Sesc Saúde	Redução em custo de 60% em relação a contratação vigente anteriormente.
		Contratação e implantação de um novo link de dados de 30Mbps via fibra óptica para a interligação do Sesc Administração com as unidades do interior (Sesc Caxias e Sesc Itapecuru), em substituição ao antigo link MPLS de 4MB	Maior performance no acesso aos Sistemas do Sesc
		Intercâmbio com o Sesc Tocantins para implantação do Sistema de Gestão Academias.	Com a articulação entre os Regionais Maranhão e Tocantins, iniciada em junho de 2019, este sistema otimizará a gestão de academias do Sesc Maranhão com as funcionalidades: avaliação física, montagem de treinos individualizados / personalizados, organização das catracas, ponto de impressão de treino, montagem de turmas no módulo de atividade, organização de horários promocionais, otimização do controle de frequência e controle de acesso às instalações. Esta implantação está prevista para ser concluída em 2020.

		Aquisição do módulo "reserva" do software Desbravador	Este módulo permite a funcionalidade de reserva online (DSL – Reservas Online e/ou motores de reservas) que centralizam e distribuem a informação das reservas realizadas pelos clientes

Fonte: Planejamento/DPD-Assessoria/DAF – Coordenação de TI/DPD, **2019**

3.2.6.1 Atividade Relacionamento com Clientes

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

Gráfico 11 - Habilitações Categorizadas por Cliente no Maranhão

Fonte: DPD/Estatística, 2019.

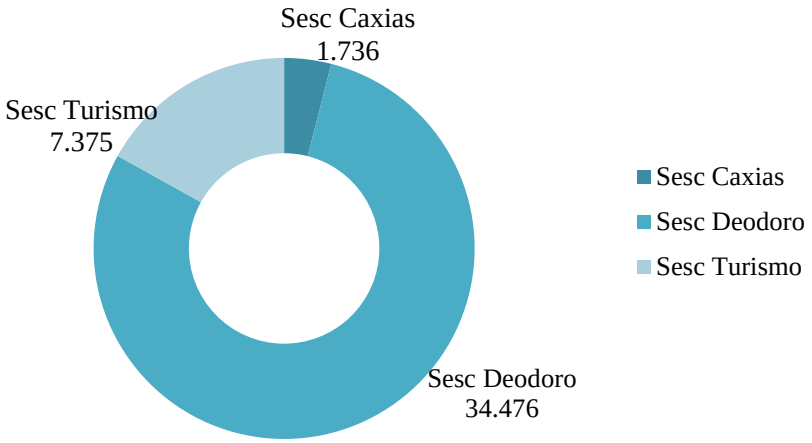
No Regional Maranhão, o processo de habilitação do público para acesso às atividades e ações do Sesc é realizado pela área Relacionamento com o Cliente, nas Unidades Operacionais: Sesc Deodoro, Sesc Caxias e Sesc Turismo.

Em 2019, o Sesc, no Maranhão registrou 43.587 habilitações e credenciamentos, sendo 38.926 de cliente legal (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes) e 4.661 do público em geral. O cliente legal do Sesc (trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus familiares) representou 89,30% das habilitações realizadas no exercício.

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.

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

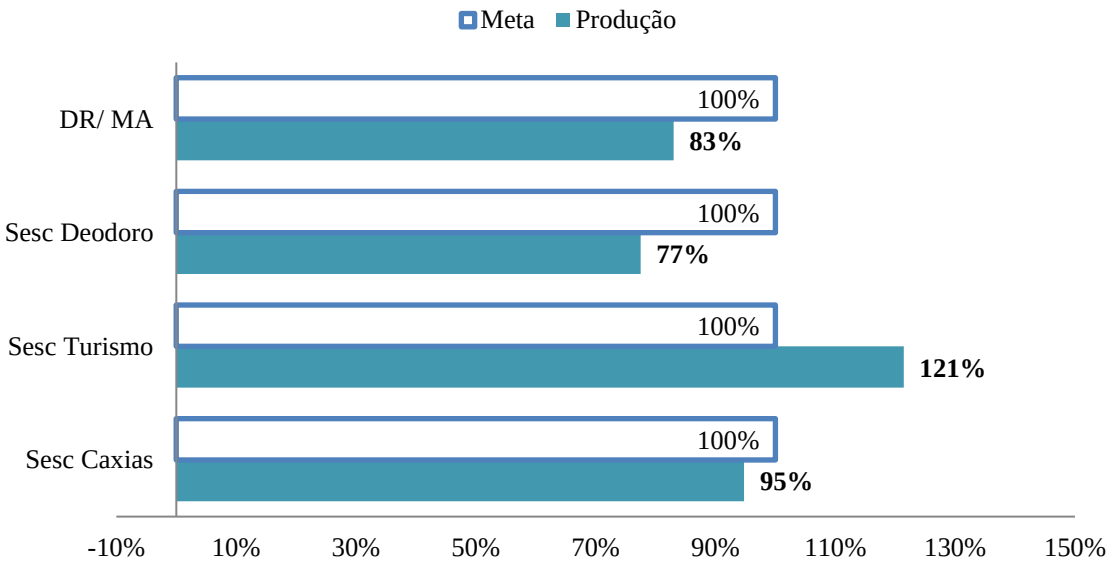
Gráfico 12 – Habilitações por Unidade Operacional



Fonte: DPD/Estatística, 2019.

As habilitações realizadas no Sesc Deodoro corresponderam a 79% do total de 43.587 habilitações registradas no exercício. Em segundo lugar, está o Sesc Turismo, com 17% do número de habilitados.

Gráfico 13 – Desempenho Previsto/ Realizado das metas de habilitação / Visão global e visão por Unidade Operacional



Fonte: DPD/Estatística, 2019.

No exercício em análise, a atividade Relacionamento com Clientes do Sesc Maranhão alcançou 83% da meta projetada. O desempenho 17% a menor 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, e soma-se a isso a relevância dos serviços de refeições para a demanda de credenciamentos na Unidade Sesc Deodoro, que é a responsável pelo maior percentual de habilitações e inscrições de clientes no Sesc.

Cumpre enfatizar as estratégias de captação e fidelização de clientes empreendidas nessa Atividade, por meio de intensificação das ações do "Projeto Sesc Vai à Empresa" e oferta dos serviços de habilitação e renovação de credenciamentos aos domingos Unidade Sesc Turismo, uma alternativa atrativa e facilitadora para o acesso dos clientes. Essas ações resultaram em melhora na *performance* das habilitações realizadas ao longo de 2019, inclusive com superávit de 21% da meta de credenciamentos da Unidade Sesc Turismo.

3.2.7 Execução Orçamentária Por Programa

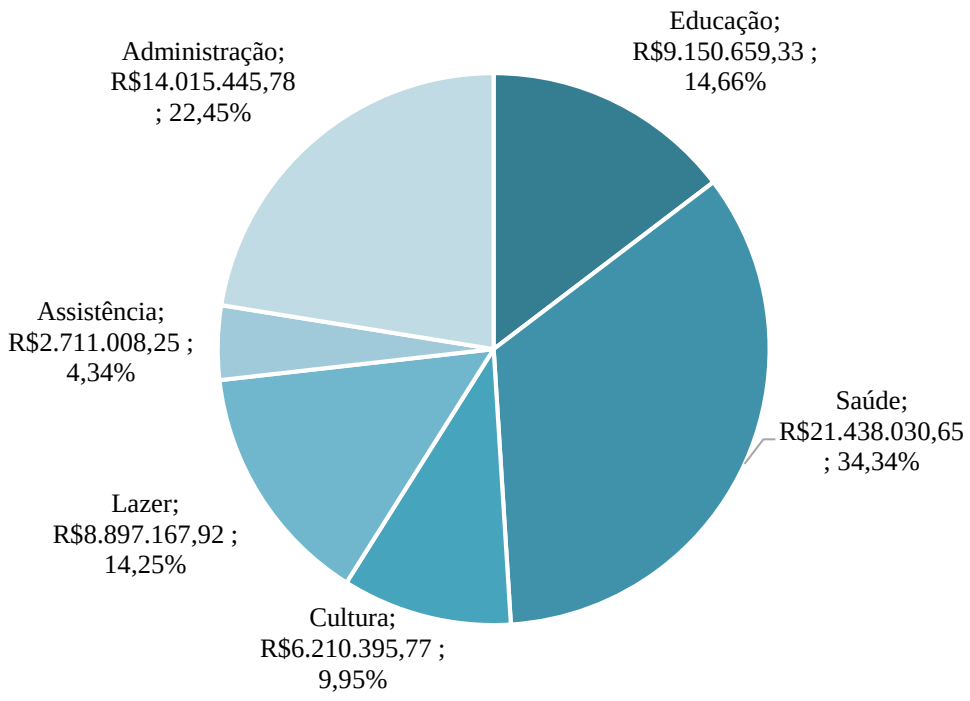
i. Descrição

Tabela 16 - Execução Orçamentária por Programa em 2019

PROGRAMA	PREVISTO	REALIZADO	%
Educação	R$ 9.976.357,00	R$ 9.150.659,33	**91,72**
Saúde	R$ 23.332.380,00	R$ 21.438.030,65	**91,88**
Cultura	R$ 6.788.530,00	R$ 6.210.395,77	**91,48**
Lazer	R$ 9.408.732,00	R$ 8.897.167,92	**94,56**
Assistência	R$ 3.000.635,00	R$ 2.711.008,25	**90,35**
Administração	R$ 14.985.704,00	R$ 14.015.445,78	**93,53**
TOTAL	R$ 67.492.338,00	R$ 62.422.707,70	**92,49**

Fonte: COC/ DPD 2019

Gráfico 14 – Alocação de recursos por Programa em 2019



Fonte: COC/ DPD 2019

ii. Análise

O gráfico apresentado demonstra a composição das despesas de acordo com os campos de atuação do Sesc e seus respectivos Programas conforme estabelecido no Referencial Programático. O direcionamento estratégico expresso pelos resultados alcançados no período, cujos montantes determinaram o foco e a prioridade da gestão, cabendo os seguintes destaques:

No Programa Educação o recurso total investido totalizou R$ 9.150.659,33 representa, 91,72% em relação ao planejado para o Programa e 14,66% em relação ao total investido em 2019 pelo Regional em todos os Programas. Investimentos em requalificação da Unidade Sesc Itapecuru, mobiliário para as Unidades Caxias, Deodoro e Itapecuru e reforma das salas de aula da Unidades Sesc Caxias foram os principais investimentos realizados.

Destacamos também a realização do Congresso Sesc de Educação, o início do processo de regulamentação das escolas do Sesc Maranhão e o investimento em capacitação de 65 funcionários que atuam diretamente nas Atividades desenvolvidas pelo Programa.

Ainda nesse contexto, o Regional destinou R$ 5.879.545,20 para atividades totalmente gratuitas nas Atividades: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar e Cursos de Valorização Social aos clientes elegíveis do Programa de Comprometimento e Gratuidade-PCG em atenção ao Acordo com o Governo Federal.

No Programa Saúde foi investido o total de R$ 21.438.030,65. Este valor representa 91,88% em relação ao planejamento anual de investimento para o Programa e 34,34% em relação ao montante global investido pelo Regional, configurando-se como Programa com maior investimento realizado na área finalística.

Cumpre destacar que no Programa Saúde está alocada as despesas com a ampliação e reforma do restaurante da Unidade Sesc Deodoro, bem como aquisição de mobiliários para a modernização de espaços físicos e equipamentos para o pleno desenvolvimento das atividades do restaurante reconfigurado. Destacamos também que o Regional realizou a aquisição de aparelhos de profilaxia e esterilização de materiais para a Atividade Saúde Bucal.

A execução orçamentária do Programa Cultura totalizou em R$ 6.210.395,77. Esse total representa 91,48% do total previsto para o Programa e 9,95% do total investido na totalidade dos Programas do Sesc Maranhão.

As contratações realizadas em serviços e aquisição de bens de consumo para a realização das ações justificam o investimento realizado nos Projetos realizados pelo Regional, tais como: Sesc Circo, Mostra Sesc de Hip Hop, Balaio de Sotaques, Feira do Livro de São Luís e Festa Literária de Itapecuru.

Este importante espaço cultural, inaugurado desde novembro de 2018 é referência no estado do Maranhão em acessibilidade, com serviços de audiodescrição, interpretação de LIBRAS, espaço para cadeira de rodas e “espaço mais”, bem como rampas e banheiros adaptados, promoveu a realização de 11 Projetos de Cultura e espaço para 57 pautas, uma economia de R$ 40.000,00 em locações de pautas externas.

Ainda no contexto do Programa Cultura, o Regional destinou R$ 1.199.600,75 para atividades totalmente gratuitas nas Atividades Biblioteca e Música.

Os recursos financeiros fixados no orçamento de 2019 relativos às despesas do Programa Lazer totalizaram R$ 8.897.167,92. Esse valor representa o alcance de 94,56% em relação ao valor orçamento para o Programa e 14,25% em relação ao montante investido pelo Regional em 2019.

Além da destinação dos recursos em Projetos, tais como Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc, Sesc Folia, Passeio Ciclístico, Brincando nas Férias e Sesc Verão, fez aquisição de playground, modernização dos salões de jogos, obras de requalificação espacial no ginásio poliesportivo da Unidade Sesc Turismo, reformas e aquisição de móveis e revitalização da Unidade de Hospedagem Sesc Olho D'Agua.

Do total investido no referido Programa, o Regional destinou R$ 174.096,03 para atividades gratuitas na Modalidade Formação Esportiva da Atividade Desenvolvimento Físico Esportivo oferecida no Sesc Maranhão.

No Programa Assistência foi destinado o total de R$ 2.711.008,25. Esse demonstra o alcance de 90,35% em relação ao orçamento planejado e 4,34% do total investido em todos os Programas do Sesc Maranhão.

Os recursos destinados ao Programa Administração em 2019 totalizaram R$ 14.015.445,78, que representa um alcance em relação ao previsto de 93,53% e 22,45% em relação a destinação total de recursos do Regional.

iii. Conclusão

Em 2019, o Sesc Maranhão destinou R$ 62.422.707,70 para a realização dos Programas Institucionais. Esse valor representa o cumprimento percentual de 92,49% em relação ao orçamento previsto. Essa execução orçamentária é justificada pelo comprometimento do Sesc Maranhão com a sustentabilidade financeira e esforços para a manutenção de superávit em suas receitas, assegurando recursos que apoiam a operação, as estratégias e a continuidade das ações institucionais.

3.3 Estágio de Implementação do Planejamento Estratégico

O exercício de 2019 foi determinante para o amadurecimento do processo de gestão estratégica, configurando-se como terceiro ano da implantação do Plano Estratégico do Sesc (2017-2020) e o penúltimo ano do Plano Estratégico Regional Maranhão (2016-2020).

O Regional, frente a mudanças e volatilidade dos cenários, tem buscado conduzir o processo de implementação do Plano Estratégico de forma participativa, com o uso de ferramentas gerenciais e foco no alinhamento organizacional, para alcance de suas metas.

O PES MA 2016-2020 encontra-se implantado e amplamente divulgado em todos os níveis da instituição e é instrumento norteador das ações programáticas e direcionador estratégico da Instituição para o cumprimento da missão e alcance da sua visão.

3.3.1 Panorama geral (Painel de indicadores PES Sesc MA 2016/2020)

FAROL	
	Resultado conforme planejado
	Merece atenção, resultado obtido com dificuldade ou resultado muito destoante da meta
	Performance abaixo do esperado

Quadro 10 – Painel de Indicadores de Resultados 2018/2019 e Meta para 2020

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	2018		2019		2020
			Meta	Resultado/Farol	Meta	Resultado/ Farol	Meta Estratégica
AFIRMAÇÃO INSTITUCIONAL	Ampliar os serviços ofertados pelo Sesc no estado para maior abrangência e cobertura da clientela	Nº de municípios atendidos	01	02	01	02	02
	Difundir a imagem do Sesc como referência do Trabalho Social	Nº de campanhas veiculadas com a marca Sesc	01	06	01	07	-
		% de inserções na mídia com a marca Sesc	10%	57,52%	10%	23, 25%	10%
	Assegurar o protagonismo do Sesc nas ações finalísticas	% de execução das realizações previstas no Programa de Trabalho Anual pelo Sesc	100%	120,14%	100%	104,06%	100%

CLIENTES	Manter o nível de satisfação de seus clientes	% de satisfação dos clientes nas atividades sistemáticas	90%	96%	90%	93,62%	90%
	Priorizar o acesso de beneficiários nas atividades sistemáticas dos Programas Finalísticos	% de beneficiários	90%	88%	90%	89,31%	90%
	Qualificar os serviços ofertados a clientela	Índice de investimento em infraestrutura	10%	11%	10%	4,04%	10%
PROCESSOS INTERNOS	Intensificar a valorização do planejamento com foco em modernização da gestão	Nº de reuniões de planejamento	03	05	03	08	04
	Fortalecer as práticas de Responsabilidade Socioambiental da Instituição	Nº de ações de Responsabilidade Socioambiental efetivadas	-	11	-	12	-
APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL	Fortalecer a política de Recursos Humanos	Nº de ferramentas de gestão do RH divulgadas para os funcionários	20%	55,80%	20%	20,08%	20%
		Índice de rotatividade dos funcionários	10%	4,50%	10%	3,87%	10%
	Intensificar as ações de formação continuada do Regional	% de funcionários capacitados	20%	67,20%	69,80%	74,65%	70,40%
	Garantir a valorização dos funcionários	Nº de ações de valorização	05	05	05	05	05

FINANCEIRA	Aprimorar o sistema de apuração de custos	Índice de execução orçamentária	90%	97,89%	90%	92,49%	90%
	Incentivar o estabelecimento de convênios e parcerias estratégicas	Nº de convênios e parcerias efetivadas	02	07	02	05	02
	Racionalizar os recursos (receita compulsória) disponível na realização dos Programas	% de aplicação dos recursos oriundos da receita compulsória	100%	102,84%	100%	103,48%	100%

Fonte: DPD / Planejamento ,2020

3.3.2 Metodologia de Formulação, Implantação, Avaliação e Revisão do Planejamento Estratégico

A metodologia adotada pelo Sesc Maranhão para a formulação, implantação, avaliação e revisão dos objetivos estratégicos, está pautada em análises macro e microambientais, assim como na elaboração e análise da Matriz SWOT e metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC).

A análise SWOT, de grande importância para a formulação, concepção e revisão dos objetivos estratégicos institucionais, favorece a identificação dos pontos fortes e fragilidades, bem como verifica as oportunidades e ameaças que desafiam a instituição em seu ambiente de atuação.

Embora o Plano Estratégico do Sesc MA tenha seus resultados sistematicamente monitorados e avaliados pela área de Planejamento do Sesc, com a elaboração e divulgação de relatórios, o desafio está na implantação do Grupo Gestor do PES, para a prática da avaliação compartilhada, fazendo uso de metodologia e instrumentos para acompanhamento de resultados associados ao Plano, o que dificulta a adoção de ações corretivas no ano em curso e exercícios vindouros.

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 para a criação de novos indicadores com a consistência para mostrar a efetividade e a ampliação dos serviços, bem como a cobertura do público preferencial.

3.3.4 Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade

Em 2018, realizou-se a consolidação da nova matriz SWOT do Regional, que subsidiará o redimensionamento de metas e indicadores estratégicos para 2020. Com o redirecionamento estratégico no PES Sesc 2017-2020, a partir do monitoramento dos cenários interno e externo, apontando para a postura de Manutenção (ST), o Regional passou a adotar medidas que respondessem com mais eficiência aos objetivos de maior destaque no Plano Nacional e que impactam diretamente e transversalmente a vários objetivos do Plano Regional.

3.3.5 Envolvimento da alta direção (Diretoria)

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 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, objetivando facilitar a medição.

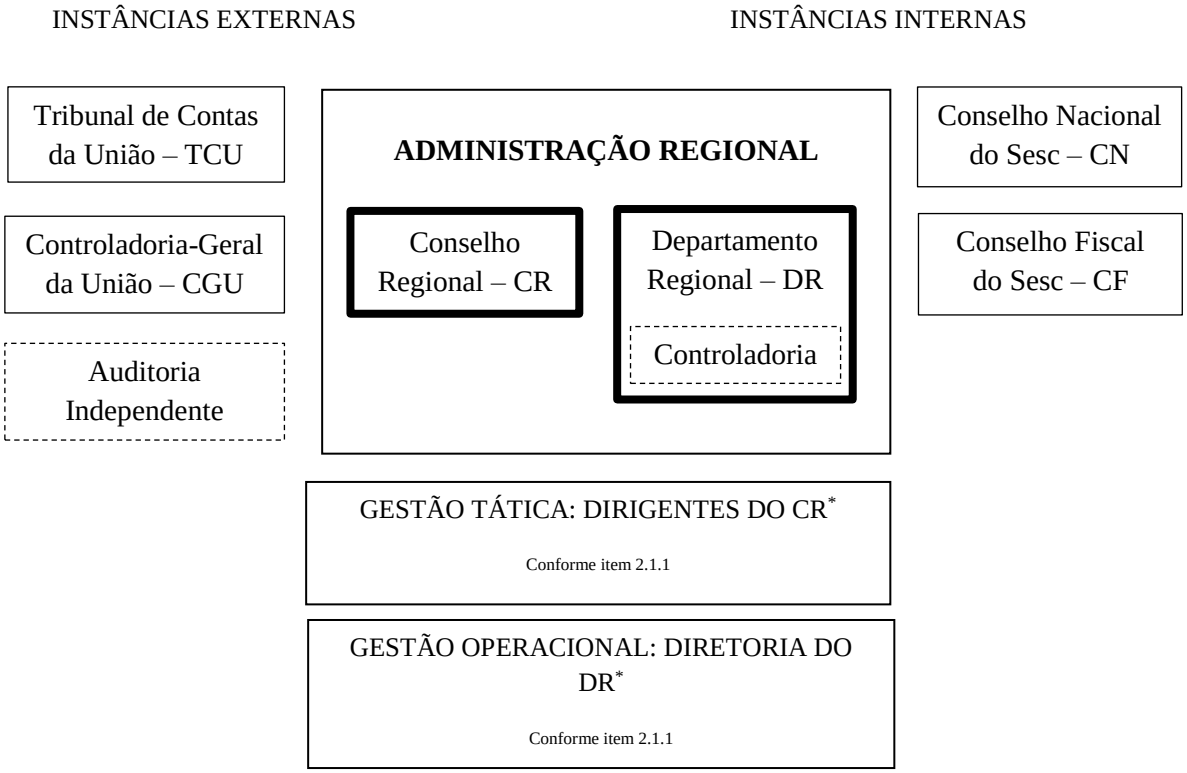
Para o próximo ciclo, o Regional adotará o Plano Estratégico do Sesc nacional como direcionador estratégico de atuação, desdobrando os objetivos, estratégias e ações estratégicas observando o cenário de atuação do Sesc Maranhão.

4. GOVERNANÇA

4.1 Descrição das estruturas de 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).

Figura 4 – Modelo esquemático de Governança no DR Maranhão



Quadro 11 – Descrição das Instâncias de Controle

INSTÂNCIAS ORGANIZACIONAIS	SÍNTESE DAS ATRIBUIÇÕES
INSTÂNCIAS INTERNAS	
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.

Conselho Fiscal (CF)	Como órgão fiscalizador, acompanha, examina e emite pareceres a respeito da previsão e prestação de contas da Administração Nacional e das Administrações Regionais, ademais, deve representar e fazer proposições ao Conselho Nacional diante de possíveis irregularidades identificadas.
Conselho Regional (CR)	Com jurisdição no Estado, exercendo, em nível de planejamento, fixação de diretrizes, coordenação e controle das atividades do Sesc, deliberando sobre a Administração Regional, apreciando o desenvolvimento e a regularidade dos seus trabalhos, bem como as diretrizes gerais da ação do Sesc, adaptando-as às peculiaridades regionais;
Departamento Regional	É um órgão executivo, que subsidia o Conselho Regional na tomada de decisões, a partir da construção de normas, diretrizes, políticas e guias. Elabora, coordena e acompanha projetos de atuação em âmbito Regional, embora possuam autonomia para promover a execução das medidas necessárias à observância das diretrizes gerais da ação do Sesc na Administração Regional, atendido o disposto na letra "b" do Art. 25;
Departamento Nacional (DN)	É um órgão executivo, que subsidia o Conselho Nacional na tomada de decisões, a partir da construção de normas, diretrizes, políticas e guias. Elabora, coordena e acompanha projetos de atuação em âmbito nacional, que são ofertados e executados nos Departamentos Regionais (DDRR), embora possuam autonomia para promover a execução das ações, adaptando-as às peculiaridades de suas respectivas regiões, conforme disposto no Art. 6º do Decreto-Lei nº 9.853/46.
INSTÂNCIAS EXTERNAS	
As instâncias externas de governança promovem o controle político de legalidade contábil e financeira através da execução de atos anuais de fiscalização, controle e regulação. Por tais atos, busca-se a comprovação de probidade dos atos da administração, regularidade dos gastos públicos e do emprego de bens, valores e a fiel execução do orçamento. Estes órgãos são autônomos, independentes e sem vínculos à Instituição.	

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade/DR, 2020

4.1.1 Influência da Governança nos macroprocessos

Quadro 12 – Macroprocessos/Produtos/Influência da Governança

MACROPROCESSOS	PRODUTO(S) RELACIONADO(S)	INFLUÊNCIA DA GOVERNANÇA
Processo de Programação Anual	Orçamento-Programa e Programa de Trabalho	O Departamento Regional elabora Programa de Trabalho e Orçamento Programa e encaminha para o Departamento Nacional que faz a avaliação e emissão de parecer técnico, conforme Resolução Sesc 1236/2011 a

		qual estabelece normas e critérios para a análise; O Departamento Regional realiza eventuais ajustes no Programa de Trabalho e Orçamento Programa e apresenta ao Conselho Regional o qual aprova; O Departamento Regional envia ao Departamento Nacional o Programa de Trabalho e Orçamento Programa o qual e apresenta ao Conselho Nacional e aprovam as peças; O Conselho Fiscal examina as peças e emite parecer; O Departamento Nacional consolida o Orçamento Nacional; O Presidente do Conselho Nacional aprova as peças; O Departamento Nacional envia para aprovação do Ministério Desenvolvimento Social (MDS); O MDS aprova o Orçamento e publica no Diário Oficial da União.
Processo de Prestação de Contas	Relatório Anual de Gestão	O Conselho Regional, conforme o Art. 25 (alínea f) do Regulamento deverá aprovar a prestação de contas e o Relatório de Gestão da Administração. O Conselho Fiscal examina e emite parecer fundamentado, conclusivo (Art. 20, alínea d), O relatório é inserido e-Contas TCU.

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade/DR, 2020

4.2 Gestão de riscos e controles internos

4.2.1 Avaliação da qualidade e da suficiência dos Controles Internos

O Sesc vem aperfeiçoando seus métodos de levantamento dos riscos, na adoção de mecanismos para identificação dos impactos e relevância dos eventos que culminem em influenciar nos resultados organizacionais. Nesse contexto, o Regional tem concentrado esforços nos eventos,

cujo impacto mais tende a afetar as pretensões institucionais e os resultados junto aos públicos de interesses, atuando no acompanhamento de possíveis ocorrências. No que se refere à qualidade e suficiência dos controles internos administrativos instituídos, a estrutura do Sesc apresenta Políticas e Normas que orientam a aplicação de procedimentos padronizados, a delegação de autoridades, limites de alçadas e sistemas de informação nacionalmente. Localmente, foi aprovada a Resolução Sesc 58/2017 que instituiu o Controle Interno, que além das atribuições especificadas no regulamento interno, tem a atribuição de acompanhar as auditorias externas do Tribunal de Contas da União e Controladoria Geral da União via sistema Monitor e do Conselho Fiscal, inclusive por meio de follow-up. A metodologia de trabalho se baseia nas normas e recomendações dos órgãos de auditoria e controle e medidas de correição, quando necessário.

Além disso, o Regional analisa se os parâmetros estabelecidos pelas Legislações (internas e externas) estão sendo cumpridos e estabelece procedimentos específicos para melhoria nas seguintes áreas de gestão:

- Gestão Financeira e Orçamentária

  O Regional apresentou execução econômica e capacidade financeira suficiente para suportar despesas durante **9 meses e 17 dias**.

- Gestão de Suprimentos e Material e Serviço (compras e contratos)
  - **Compras**

  O Controle Interno analisou que as aquisições de compras e contratações de serviços realizadas estão de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, exceto as apontadas neste relatório pela auditoria.

  - **Contratos**

  O Controle Interno avaliou que contratos firmados estão sendo cumpridos conforme estabelecido, exceto aqueles apontados neste relatório pela auditoria.

- Gestão de Recursos Humanos

O Controle Interno monitorou e aponta que a Gestão de Recursos Humanos atua, de forma geral, dentro dos parâmetros estabelecidos pelas leis trabalhistas e regulamentos institucionais, exceto os fatos apontados neste relatório pela auditoria.

A atuação do Controle Interno se dá pela execução do Plano Anual estabelecido com as seguintes ações: levantamento de informações, diagnóstico, conferência in loco e articulação da implementação das ações de melhorias decorrentes da interlocução e análise de apontamentos e recomendações do Conselho Fiscal do Sesc, Controladoria Geral da União e Tribunal de Contas. Após a realização da auditoria, dos Órgão de Controle, estes emitem relatório contendo os pontos de auditoria e as recomendações, sendo que o gestor da unidade auditada deve demonstrar o seu posicionamento diante dos fatos apontados, assim como definir as providências a serem implantadas e o prazo para saná-las. Vale destacar que o Regional continua mantendo a metodologia baseada na gestão da transparência, por meio da divulgação das ações e disponibilização no Portal da Transparência, avançando, nesse sentido, com a viabilização do acesso as informações referentes as licitações realizadas e que estão em andamento, o que ratifica a importância da publicidade das informações. Além disso, o princípio de governança se

fortalecerá com a aprovação, em 2020 do Manual de Sindicância e Código de Ética do Sesc/MA que a partir de então, oferecerá orientações gerais, bem como condições para apuração e aplicação de sanções quanto a irregularidades, a fim de preservar a instituição e também os empregados. Sem contar com a revisão e alinhamento dos normativos institucionais, permitindo que todas as partes interessadas cumpram com suas responsabilidades.

Enquanto medida corretiva está prevista a formação de um Grupo de Trabalho responsável pela elaboração da Política de Gerenciamento de Riscos do Regional, a ser iniciado no segundo semestre de 2020, e a implementação de um sistema de informação que apoie a gestão de riscos.

4.2.2 Avaliação dos Controles Internos pelo responsável pela Auditoria Interna

O Departamento Regional do Sesc 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". Por fim, este Regional tem tratado como prioridade a implementação de melhorias e controles internos, para que a execução das atividades ocorra em conformidade com o plano adotado e reafirma ainda o seu compromisso em prol de um controle eficaz e eficiente da entidade nas ações que serão executadas no exercício. Em 2019 foi realizada auditoria no período de 23/09 a 04/10/2019, cujo período da gestão analisado foi de 08/2018 a 07/2019, sendo analisadas as áreas de: "Gestão Financeira e Orçamentária", Gestão de Suprimentos de Material e Serviços", "Gestão Patrimonial", "Gestão de Resultados Finalísticos" e Recomendações do Conselho Fiscal - Auditoria anos Anteriores.

5. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

5.1 Canais de acesso do cidadão

5.1.1 Ouvidoria: estrutura e resultados

A Ouvidoria do Sesc do Regional do Sesc Maranhão, criada pela Ordem de Serviço de nº 17/2017, tem como objetivo garantir maior participação social, aprimorando o diálogo entre o Sesc, o público preferencial (trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes), empresários e a sociedade em geral. Por meio das manifestações recebidas por este canal, será possível avaliar a eficiência e a uniformidade das orientações que regem a instituição.

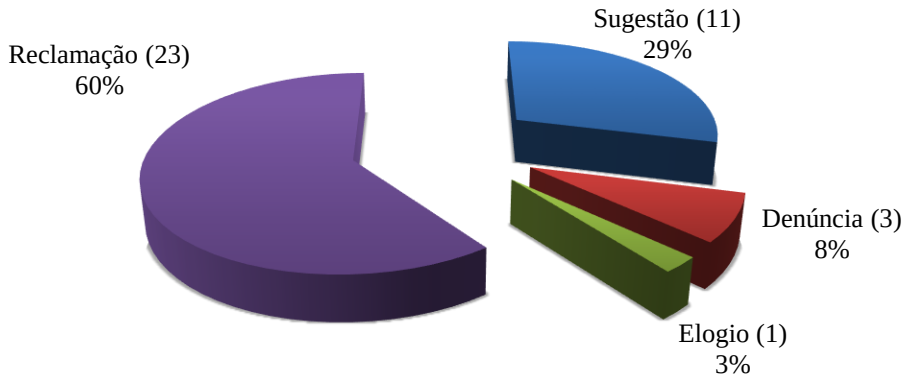
Em junho de 2019, o Sesc Maranhão implantou um sistema de informação, desenvolvido pela equipe de Tecnologia de Informação do Sesc MA, exclusivamente para a gestão de demandas de Ouvidoria e Fale Conosco. Esse software permite organização, gerência, controle das ocorrências e rastreabilidade nos atendimentos. O objetivo é implantar qualidade total no atendimento ao cliente/cidadão, permitindo uma comunicação efetiva, aumentando a satisfação e o fortalecimento com a sociedade.

A Ouvidoria do Sesc Maranhão mantém um contato com diversos públicos e disponibiliza quatro canais de atendimento:

- Portal Sesc Maranhão - http://www.sescma.com.br
- Fale com o Sesc / Ouvidoria;

- Atendimento telefônico (98) 3215-1555;
- E-mail institucional - ouvidoria@ma.sesc.com.br;
- Contato presencial com o cliente nas unidades executivas do Sesc Maranhão e Administração Regional.

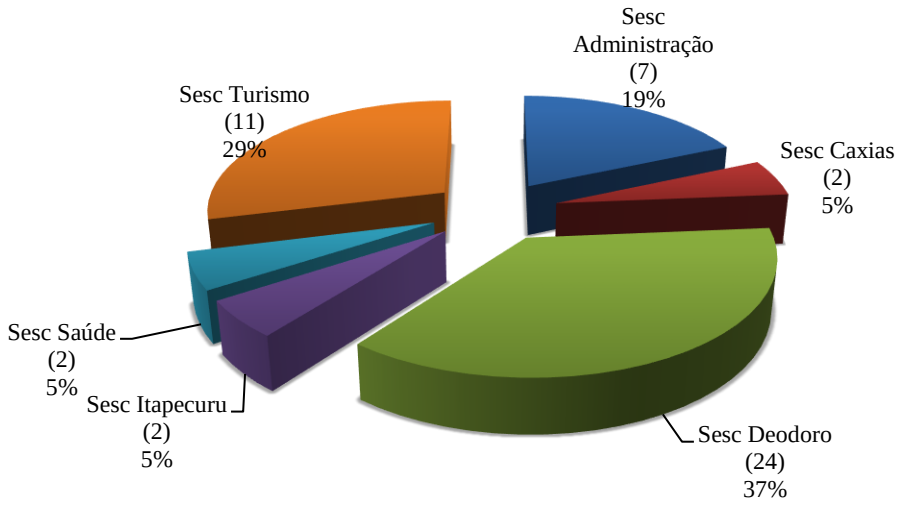
Gráfico 15 - Tipos e quantidade de manifestações ocorridas na Ouvidoria em 2019



Fonte: DPD/ Ouvidoria, 2019.

Em 2019 foram cadastradas formalmente, via e-mail e Sistema Ouvidoria, 38 (trinta e oito) demandas todas com atendimento dentro do prazo e com 100% de resolutividade.

Gráfico 16 – Quantitativo de manifestações por Unidade Operacional Sesc Maranhão



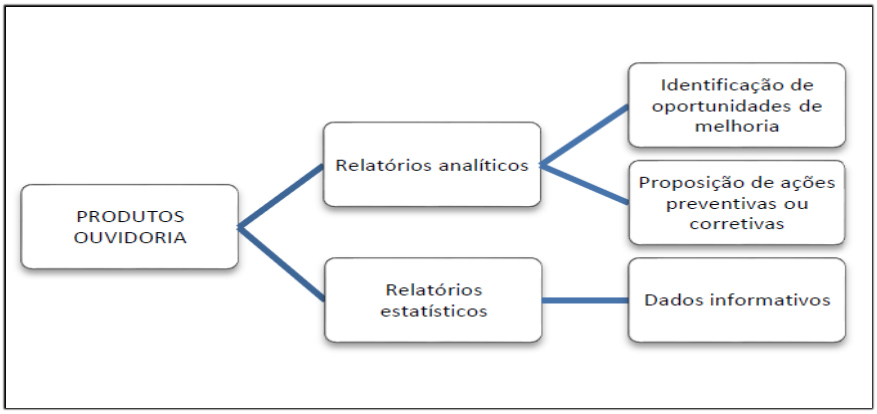
Fonte: DPD/ Ouvidoria, 2019.

O relacionamento com os clientes contribui significativamente na transparência da atuação do Sesc como agente da promoção social. Na medida em que a Ouvidoria acolhe denúncias de práticas inadequadas na relação com consumidores, usuários de serviços e produtos, funcionários

e fornecedores (cidadãos de forma geral) dando tratamento efetivo, identificando irregularidades, recomendando a melhoria de processos, alteração de práticas que ferem princípios e valores do Sesc, torna-se um mecanismo eficiente de gestão.

Informações complementares referente a esse item estão disponíveis para consulta no Departamento Regional do Sesc Maranhão.

Figura 5 - Visão Sistêmica outputs Sistema de Ouvidoria Sesc Maranhão



Fonte: DPD/ Ouvidoria, 2019.

Com engajamento dos gestores e equipes do Sesc Maranhão, alcançamos 100% de resolutividade das manifestações recebidas, promovendo a qualidade da comunicação com a sociedade fomentando a formação de laços de confiança e colaboração para que, conjuntamente, os serviços oferecidos pela instituição sejam constantemente melhorados.

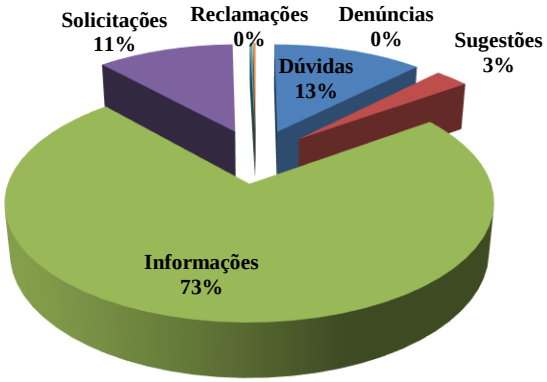
5.1.2 Serviço de Atendimento ao Cidadão/ Fale Conosco – Estrutura e Resultados

Disponível no site do Serviço Social do Comércio no Maranhão (www.sescma.com.br), o canal "Fale com o Sesc" tem como objetivo esclarecer dúvidas dos clientes da instituição e a sociedade em geral, sobre as atividades e projetos desenvolvidos nas cinco áreas de atuação.

Com a reformulação/mudança de terminologia do canal "Fale Conosco" para "Fale com o Sesc" em junho de 2019, através do link http://faleconosco.sescma.com.br/faleconosco/manifestacaoPublica, todos os dados referentes à manifestações ficam armazenados no sistema, que oferece dados consolidados, facilitando assim o processo de análise, decisões e mudanças que impactam nos processos de melhoria do Sesc.

O processo de melhoria do canal também foi potencializado com a implantação do sistema de gestão da plataforma de comunicação com os clientes, conforme detalhado nos resultados da Ouvidoria Sesc MA. Ressalta-se que o Fale com o Sesc é um canal de comunicação virtual que dá suporte ao trabalho desenvolvido presencialmente na Central de Relacionamento com o Cliente, atualmente presente em três Unidades Executivas do Sesc Maranhão.

Gráfico 17 - Demandas “Fale com o Sesc/ Fale Conosco” em 2019



Natureza da demanda	Solicitações
Dúvidas	57
Sugestões	13
Informações	339
Solicitações	52
Reclamações	01
Denúncias	01
Total	463

Fonte: DR/ Assessoria de Comunicação, 2019.

No ano de 2019 tivemos um total de 463 ocorrências, divididas em Informações, Dúvidas, Sugestões, Elogios, Solicitações, Reclamações e Denúncias, conforme tabela. É importante dizer que as opções “Reclamação” e “Denúncia” não estão disponíveis em nosso sistema por entendermos que estas são demandas pertencentes à Ouvidoria.

Assim, as ocorrências desta natureza (reclamações e denúncias) presentes neste relatório, são fruto da tabulação manual realizadas até o mês de maio de 2019, quando foi implantado o sistema “Fale com o Sesc”.

Relatamos que todas as demandas de “Fale com o Sesc/Fale Conosco” foram atendidas dentro do prazo regimental da Instituição de até 15 dias para resposta ao cliente/solicitante.

5.2 Mecanismos de transparência sobre a atuação da Unidade

Quadro 13– Endereço eletrônico para acesso a documentação referente a transparência

DOCUMENTO	ENDEREÇO PARA ACESSO	PERIODICIDADE
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 Processo Licitatório	http://sescma.com.br/licitacao_new	Semanal

Informações relevantes sobre Contratos	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Trimestral
Informações salariais	http://www.sesc.com.br/wps/wcm/connect/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao	Anual
Plano Estratégico Sesc MA 2016-2020	https://www.sescma.com.br/o-sesc/	Anual
Regimento Interno	https://www.sescma.com.br/o-sesc/	Anual
Regulamento de Pessoal	https://www.sescma.com.br/o-sesc/	Anual

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade /DR, 2020

5.3 Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

5.3.1 Satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes

O Sesc Maranhão tem as pesquisas como principal forma de conhecer as necessidades e expectativas do público alvo. A Pesquisa de Satisfação, alinhada ao PES Sesc MA 2016-2020, objetivo estratégico "manter o nível de satisfação de seus clientes acima de 90%" e ao PES Sesc 2017-2020, indicador estratégico nº 5 (grau de satisfação dos clientes nos serviço, com meta estratégica de 80%), é realizada anualmente, com questões objetivas e qualitativas, junto a amostra significativa de clientes.

O objetivo com a realização da pesquisa é medir a satisfação dos clientes nas atividades regulares executadas pelo Regional, avaliando especificidades que variam de acordo com o serviço oferecido.

Em 2019 foram aplicados 947 questionários com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes inscritos nas Atividades do Sesc. A coleta de dados é feita através de formulários impressos, disponíveis e acessíveis aos clientes participantes das atividades.

As pesquisas realizadas em 2019 nas Atividades, conforme quadro a seguir, demonstraram o percentual médio alcançado de 93,62% de satisfação dos clientes, superando a meta projetada de 90%.

Quadro 14 – Detalhamento de pesquisas de satisfação realizadas em 2019

ATIVIDADE	UNIDADE	QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS	AMOSTRA %	% DE SATISFAÇÃO (satisfeito/muito satisfeito)
Educação Infantil – Creche e Pré – Escola	Sesc Deodoro	411	82,20%	97,00%
Desenvolvimento Físico Esportivo – Turmas de Aeróbica, Taekwondo,	Sesc Deodoro	70	6,80%	94,30%

Alongamento, Funcional, Musculação, Pilates.				
Desenvolvimento Físico Esportivo – Turmas de Aeróbica, Aero-ritmos, Funcional, Hidroginástica, Musculação, Natação, Vôlei.	Sesc Turismo	128	12,34%	89,90%
Turismo Social – Turismo Receptivo – Hospedagem no Hotel Sesc Olho D'Agua	Sesc Turismo	78	3,26%	84,62%
Artes Cênicas - Dança e Iniciação teatral	Sesc Deodoro	173	52,11%	97,11%
Música – Curso	Sesc Turismo	87	35,22%	98,80%

Fonte: Planejamento/ DPD, 2019.

Informações complementares referente a esse item estão disponíveis para consulta no Departamento Regional do Sesc Maranhão.

6. DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

6.1 Desempenho financeiro do exercício

O Departamento Regional do Sesc Maranhão utiliza as ferramentas disponíveis para acompanhamento, controle, gestão e avaliação da execução orçamentária e monitoramento das atividades, tais como: Sistema de Gestão Financeira - SGF, Acompanhamento do Orçamento – ORCA e Sistema de Gestão do Planejamento - SGP, os quais permitem analisar a evolução orçamentária e acompanhar a produção social durante o exercício em análise. A programação orçamentária ficou dentro da meta prevista, realizando 98,23% da receita prevista e 92,49% da previsão das despesas, apresentando um superávit orçamentário de 5,74% que em reais representa R$ 3.306.241,20, o que demonstra um equilíbrio entre receitas e despesas. Os dados da execução orçamentária de 2019 demonstram o empenho deste Regional nos processos de Planejamento, execução e monitoramento orçamentário para que os resultados se tornem satisfatório.

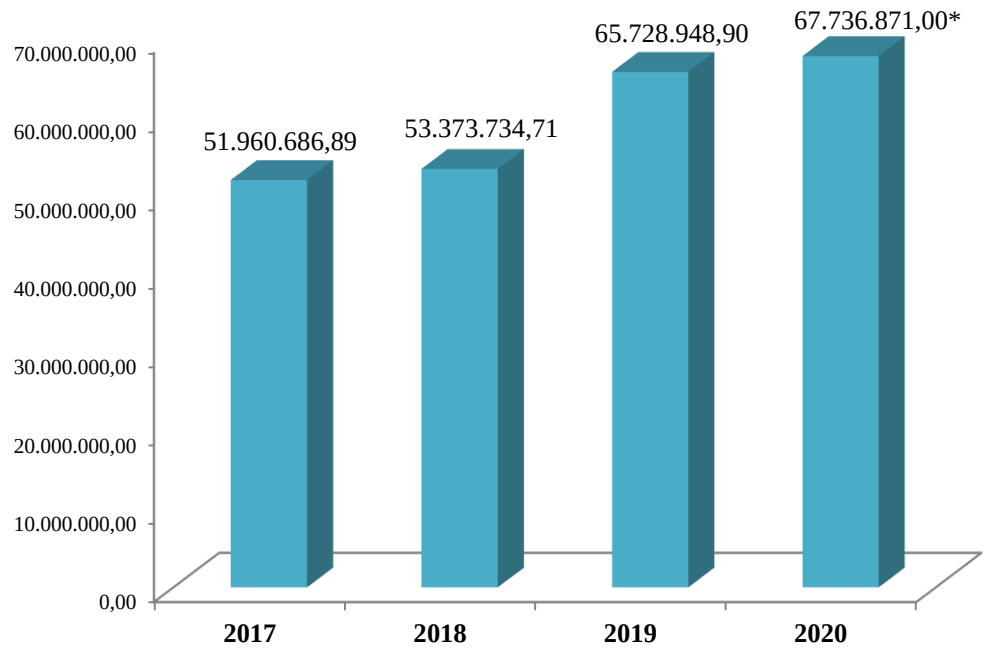
Quadro 15– Principais Recursos Departamento Regional Sesc Maranhão

Principais Recursos (em milhares de reais)	2017	2018	2019	2020
Receita de Contribuição	37.869.684,13	40.077.377,48	42.772.852,80	41.333.730,00
Receitas de Prestação de Serviços	4.694.140,86	5.383.347,29	5.920.456,90	7.254.000,00

Receitas de Outros Serviços	4.243.830,38	4.312.316,61	58.702,14	80.000,00
Receitas Financeiras	5.153.031,52	3.516.943,33	3.453.834,26	5.600.000,00
Transferências das Instituições Privadas s/Fins Lucrativos			11.467.846,38	9.314.097,00
Outras Transferências das Instituições Privadas s/Fins Lucrativos			1.833.256,42	1.455.044,00
Outras Receitas de Capital		83.750,00	222.000,00	100.000,00
Mobilização de Recursos Financeiros				2.600.000,00
TOTAL GERAL	**51.960.686,89**	**53.373.734,71**	**65.728.948,90**	**67.736.871,00***

Fonte: DPD/COC 2019 - * O valor de 2020 refere-se à previsão total de receitas para o ano de 2020.

Gráfico 18 – Série histórica/Principais Recursos – valor total anual (R$)



Fonte: DPD/COC 2019 - * O valor de 2020 refere-se à previsão total de receitas para o ano de 2020.

Os Recursos orçamentários em 2019 foram de R$ 65.728.948,90, com a concentração na Receita de Contribuição ou Receita Compulsória que representa 65,07% do total da arrecadação em 2019, seguida pelas Transferências das Instituições Privadas s/Fins Lucrativos (20,24%), Receitas de Serviços (9%) e outras receitas (5,69%). Em comparação ao ano anterior houve um crescimento de 23,14% das receitas totais.

Para o exercício de 2020 há uma previsão de aumento das receitas totais de aproximadamente (3,05%) sobre o valor realizado em 2019.

Quadro 16 – Principais Despesas Departamento Regional Sesc Maranhão

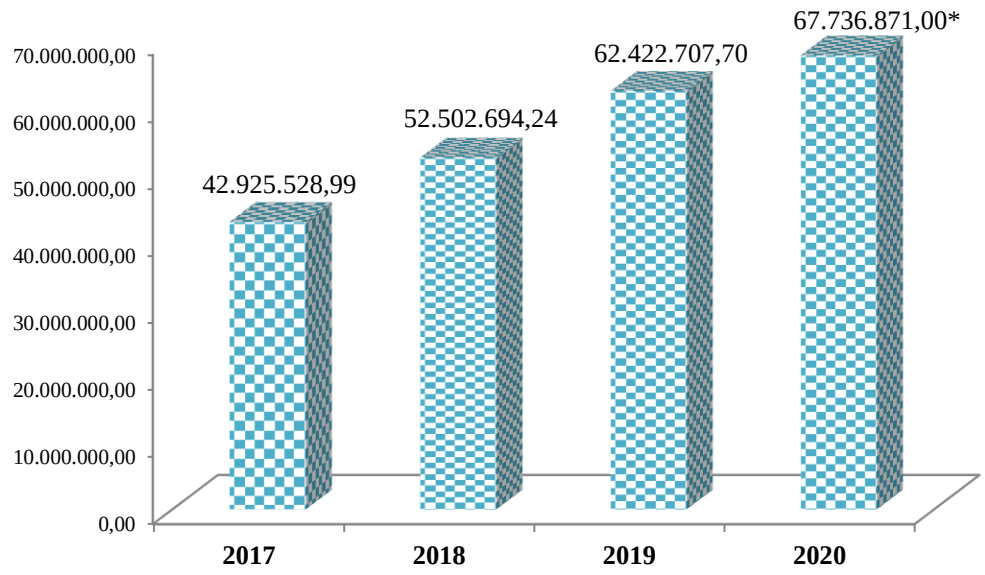
	2017	2018	2019	2020
DESPESAS CORRENTES	**41.407.529,88**	**47.122.994,28**	**60.245.450,52**	**64.968.640,00**
Pessoal e Encargos	17.509.171,36	24.707.244,48	35.262.292,63	42.255.478,00
Uso de Bens e Serviços	22.784.989,79	21.119.662,49	23.601.368,59	21.377.949,00
Despesas Financeiras		117.812,40	124.267,45	120.000,00
Transferências a Instituições Privadas – Contribuições	1.113.368,73	1.178.274,91	1.257.521,85	1.215.212,00
Outras Transferências a Instituições Privadas				
DESPESAS DE CAPITAL	**1.517.999,11**	**5.379.699,96**	**2.177.257,18**	**2.768.232,00**
Investimentos	1.517.999,11	1.753.990,67	675.648,92	1.568.232,00
Inversões Financeiras		3.625.709,29	1.501.608,26	1.200.000,00
TOTAL GERAL	**42.925.528,99**	**52.502.694,24**	**62.422.707,70**	**67.736.871,00***

Fonte: DPD/COC 2019 - * O valor de 2020 refere-se à previsão total de despesas para o ano de 2020.

A execução orçamentária do Sesc Maranhão ficou dentro do planejado, as principais despesas correntes em 2019 foram concentradas em Despesas com Pessoal e Encargos (58,53%) e com Uso de Bens e Serviços (39,17%). No geral, as despesas apresentaram um bom resultado, pois teve redução de 7,51% a menos que o previsto demonstrando a moderação nos gastos.

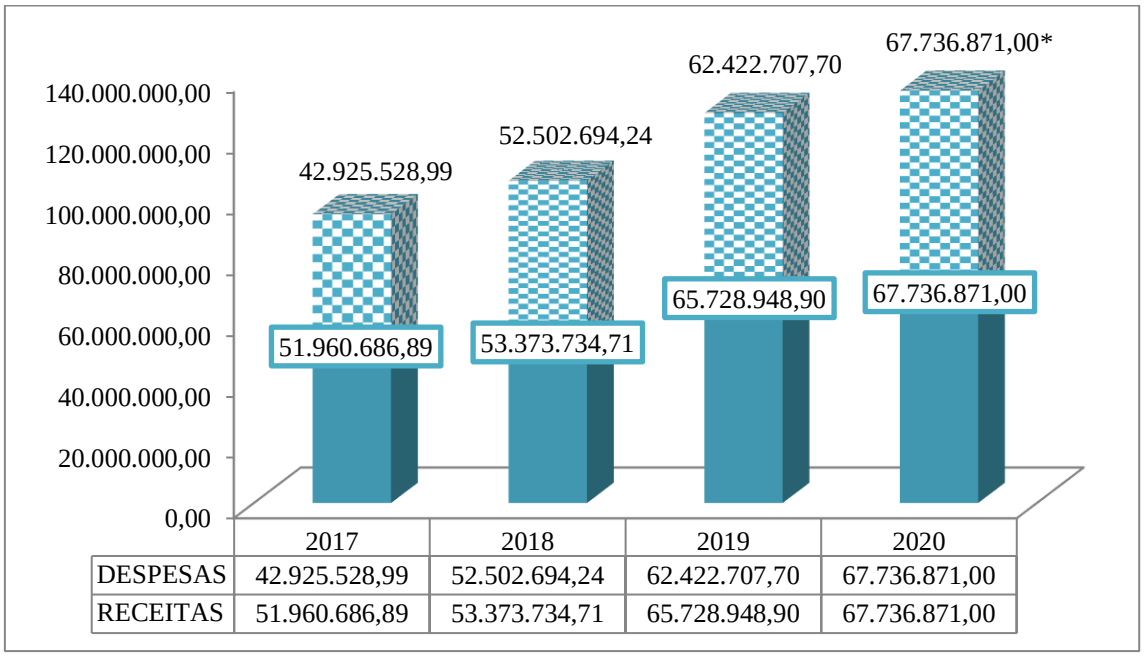
Para o exercício de 2020 há uma previsão de aumento das despesas totais de aproximadamente (8,51%) sobre o valor realizado em 2019.

Gráfico 19 – Série histórica/Principais Despesas – valor total anual (R$)



Fonte: DPD/COC 2019 - * O valor de 2020 refere-se à previsão total de despesas para o ano de 2020

Gráfico 20 – Série histórica/Principais Receitas x Despesas – valor total anual (R$)



	2017	2018	2019	2020
DESPESAS	42.925.528,99	52.502.694,24	62.422.707,70	67.736.871,00
RECEITAS	51.960.686,89	53.373.734,71	65.728.948,90	67.736.871,00

Fonte: DPD/COC 2019 - * O valor de 2020 refere-se à previsão total de receitas e despesas para o ano de 2020.

6.2 Principais Contratos Firmados

Quadro 17 – 10 Maiores contratos firmados no exercício 2019

CONTRATOS									
Contrato/ano	**Objeto**	**Favorecido**	**CNPJ/ CPF**	**Mod. Licitação**	**Data da contratação**	**Sit.**	**Nat.**	**Elem. despesa**	**Valor do pagamento total no exercício**
Contrato Sesc-MA-2017-CS-018	Contratação de empresa especializada em engenharia civil, para realização de serviços de reforma e ampliação do prédio do restaurante na Unidade Sesc Deodoro.	Topázio Construções LTDA - me	08.634.231/0001-69	Concorrência	30/05/2019	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 6.129.254,79**
Contrato Sesc MA-2019-CS-009	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de gerenciamento, implementação e administração de benefício alimentação aos funcionários do Sesc/MA.	Ticket Serviços S/A	47.886.934/0001-74	Pregão presencial	18/06/2019	A	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 2.739.876,48**
Contrato Sesc MA-2019-CS-020	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, Sesc Caxias e Sesc Itapecuru, no estado do Maranhão pelo período de 12 (doze) meses.	Raça Segurança Patrimonial EIREI	09.942.594.0002-05	Pregão presencial	01/09/2019	A	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 1.562.398,68**
Contrato Sesc MA-2019-CS-027	Contratação de empresa especializada em engenharia com vista a realização dos serviços de construção de um cinema digital, com capacidade para 95 lugares, a ser implantado na Unidade Sesc Deodoro, localizada na Avenida Silva Maia, 164, Centro, em São Luís/MA	Topázio Engenharia	08.634.231/0001-69	Concorrência	10/10/2019	A	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 1.243.806,49**

Contrato FECOMÉRCIO /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 (doze) meses.	Manancial Segurança Privada LTDA - EPP	21.045.383/0001-94	Pregão presencial	25/07/2019	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 671.586,30**
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 munícipios 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 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, desempeno de rodas, ar condicionado, tapeçaria etc.), fornecimento de peças originais para veículos, transporte suspenso por	Trivale Administração	00604122/0001-97	Pregão presencial	13/09/2018	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 619.000,78**

	guincho e socorro mecânico, pelo período de 12 (doze) meses.								
Contrato Sesc MA-2016-CS-002	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos dos restaurantes e cozinhas das unidades operacionais do Sesc Deodoro, Sesc Turismo, Sesc Caxias, Cozinha da unidade operacional Sesc Itapecuru e Condomínio Sistema Fecomércio Sesc/Senac e lavanderia do Hotel da Unidade Operacional Sesc Turismo, pelo período de 12 (doze) meses.	Ribeiro e Ferreira LTDA	03.439.461/0001-53	Pregão presencial	11/02/2016	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 558.898,32**
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 caneletas em concreto.	Proenger Projetos Engenharia e Gerenciamento EIRELI	19.191.996/0001-98	Concorrência	08/10/2018	E	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 505.056,50**
Contrato Sesc MA-2019-CS-004	Contratação de empresa especializada para proceder serviços de elaboração de projetos complementares para a futura sede do Sesc em Imperatriz -MA abrangendo projetos de: cálculo estrutural, instalações elétricas, instalações hidrossanitárias, combate a incêndio, detecção e alarme de incêndio, instalações de telefone e lógica, drenagem, circuito fechado de TV-CFTV, sistema de proteção contra descarga atmosférica, climatização, ventilação e exaustão mecânica, parque aquático, sala de artes visuais, sonorização acústica, sistema de gás, tratamento de esgoto e cozinha industrial.	Hermes Fonseca e CIA LTDA	01.620.672/0001-62	Concorrência	21/03/2019	E	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 349.441,00**

Contrato FECOMÉRCIO /MA 11/2019, Sesc-MA-2019-CS-025 e Senac/MA 18/2019	Contratação de empresa especializada para realização de serviços de manutenção das instalações elétricas (alta e baixa tensão), combate a incêndio, sistema de telefonia, subestação com grupo gerador, sistema de aterramento, CFTV, instalações hidrossanitárias, estruturas de concreto, alvenaria, serralharia, vidraçaria, paredes em divisórias internas, esquadrias de alumínio e vidro e demais instalações físicas como, pisos em geral, impermeabilizações, revestimentos cerâmicos, forros, pinturas, cobertura/telhado, portões de alumínio, pavimentação, sistema de bombas de caixas d'águas e cisternas, guaritas e áreas externas pertencentes ao Condomínio FECOMÉRCIO/Sesc/Senac, Edifício Guimarães e Sousa, pelo período de 12 (doze) meses.	Gamar Engenharia Comércio Indústria e Representações LTDA - EPP	15.018.622/0001-14	Concorrência	05/11/2019	A	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 283.767,36**
TOTAL 10 MAIORES									**R$ 14.663.086,70**

Fonte: DAF/ COINF,2019.

Quadro 18 – 10 Maiores contratos que houve pagamento no exercício 2019

CONTRATOS									
Contrato/ano	**Objeto**	**Favorecido**	**CNPJ/ CPF**	**Mod. Licitação**	**Data da contratação**	**Sit.**	**Nat.**	**Elem. despesa**	**Valor do pagamento total no exercício**
Contrato SESC-MA-2017-CS-018	Contratação de empresa especializada em engenharia civil, para realização de serviços de reforma e ampliação do prédio do restaurante na Unidade Sesc Deodoro.	Topázio Construções LTDA - ME	08.634.231/0001-69	Concorrência	30/11/2017	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 2.005.125,59**
Contrato SESC MA-2014-CS-	Fornecimento de Vale Alimentação para os funcionários do Sesc/MA.	Ticket Serviço S/A.	47.866.934/0001-74	Pregão presencial	08/06/2016	P	O	Serviços de terceiros + pessoa	**R$ 1.301.289,26**

006								jurídica	
Contrato SESC MA-2019-CS-009	Fornecimento de Vale Alimentação para os funcionários do Sesc/MA.	Ticket Serviço S/A.	47.866.934/0001-74	Pregão presencial	17/06/2019	A	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 1.201.117,67**
Contrato SESC-MA-2018-CS-014	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 (doze) meses.	Potencial Vigilancia e Segurança LTDA	05.121.169/0001-13	Pregão presencial	01/09/2018	E	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 994.973,30**
Contrato 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	06.280.986/0001-87	PREGÃO PRESENCIAL	10/03/2016	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 841.623,44**
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 acústicas, telhas calandradas, policarbonatos, instalação de revestimento em ACM, calhas e rufos, limpezas gerais das estruturas incluindo remoção de ferrugens e pintura.	Gamar Engenharia Comercio Industria e Representações LTDA - EPP	15.018.622.0001/14	CONCORRÊNCIA	22/05/2018	E	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 424.696,42**

Contrato Sesc Ma-2019-CS-004	Contratação de empresa especializada para proceder serviços de elaboração de projetos complementares para a futura sede do Sesc em Imperatriz- MA abrangendo projetos de: cálculo estrutural, instalações elétricas, instalações hidrossanitárias, combate a incêndio, detecção e alarme de incêndio, instalações de telefone e lógica, drenagem, circuito fechado de TV-CFTV, sistema de proteção contra descarga atmosférica, climatização, ventilação e exaustão mecânica, parque aquático, sala de artes visuais, sonorização acústica, sistema de gás, tratamento de esgoto e cozinha industrial.	Hermes Fonseca e CIA LTDA	01.620.672/0001-62	CONCORRÊNCIA	21/03/2019	E	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 310.478,33**
Contrato Sesc Ma-2018-CS-016	Contratação de empresa especializada em gerenciamento informatizado referente ao abastecimento e manutenção da frota de veículos do Sesc/MA.	Trivale Administração	00604122/0001-97	PREGÃO	01/10/2018	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 280.929,39**
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 caneletas em concreto	Proenger Projetos Engenharia e Gerenciamento EIRELI	19.191.996/0001-98	CONCORRÊNCIA	08/10/2018	P	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 179.779,92**
Contrato SESC MA-2019-CS-020	Contratação de empresa especializada para realização de serviços contínuos de segurança armada e ostensiva das Unidades Operacionais do Sesc-MA	Raça Segurança EIRELI	09.942.594/002-05	PREGÃO	01/09/2019	A	O	Serviços de terceiros + pessoa jurídica	**R$ 260.399,78**
TOTAL 10 MAIORES									**R$ 7.800.413,10**

Fonte: DAF/COINF,2019.

6.3 Transferências, convênio e congêneres

6.3.1 Transferências para federações e confederações

Quadro 19 – Transferência para Federações em 2019

Transferência	Instru-mento	Objeto	Convenente	CNPJ	Valor da Contrapartida	Data firmatura	Sit.	Valor total
Federação do Comércio no Estado do Maranhão	Decreto lei 5.725			06.052.757/0001-05			Ativo	**1.257.521,85**

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade / DR ,2020.

6.3.2 Outros convênios e congêneres

Não existe convênios estabelecidos no Departamento Regional do Sesc 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

Até dezembro de 2019 o cálculo da depreciação foi efetuado com base no método linear, que consiste na aplicação de taxas constantes durante o tempo de vida útil estimado para o bem. Após a Reavaliação dos Imóveis da Administração Regional (AR) com a emissão dos Laudos Técnicos de Avaliação Imobiliária que definiram valores compatíveis com o de mercado para as edificações e os terrenos, bem como novo prazo de vida útil para as edificações, foram aplicadas novas de taxas de depreciação, ainda pelo método linear, porém, agora, considerando os novos valores e tempo de vida útil estimados dos imóveis da AR.

No Brasil, em termos contábeis, o cálculo da depreciação deverá obedecer aos critérios determinados pelo governo através da Secretaria da Receita Federal, conforme 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). Porém, com a adoção do método de Reavaliação Patrimonial para os bens imóveis, método atualmente aceito pelo fisco desde que se considerem os critérios técnicos estabelecidos nas NBC TSP 07 e NPC 24 que tratam da temática para mensuração a valor de mercado será adotada taxa de depreciação para o grupo do imobilizado "1.2.3.2.3 – Edificações" com base no Laudo Técnico de Avaliação Imobiliária em observância às normas supra. Para os demais itens que compõem o imobilizado o Regulamento do Imposto de Renda será o parâmetro.

O Ativo Imobilizado em 31/12/2019 corresponde a 44,90% de seu Ativo Total, e quase 100% de seu Ativo Não Circulante, se considerado o Intangível com saldo de R$ 1.193,33. Assim, apresentamos a composição do imobilizado com o incremento de 18,34% na data do fechamento do balanço:

Tabela 17 – Tratamento contábil da depreciação, amortização e exaustão

Rubrica		2019	2018	Variação (%)
1.2.3.1.1	Equipamentos e Mobiliário em Geral	11.811.502,10	11.955.479,89	-1,20%
1.2.3.1.2	Veículos	2.892.570,45	3.381.765,13	-14,47%
1.2.3.1.3	Bens Móveis Diversos	84.050,12	84.300,12	-0,30%
1.2.3.1.4	Bens Móveis Pendentes de Classificação	0,00	0,00	0%
1.2.3.1.9	(-) Depreciação Acum. de Bens Móveis	9.063.963,88	9.775.389,96	-7,28%
1.2.3.1	**BENS MÓVEIS**	**5.724.158,79**	**5.646.155,18**	**1,38%**
1.2.3.2.1	Terrenos	9.604.040,50	9.604.040,50	0%
1.2.3.2.2	Construções em Curso	0,00	0,00	0%
1.2.3.2.3	Edificações	56.972.385,97	46.395.832,93	22,80%
1.2.3.2.9	(-) Depreciação Acum. de Bens Imóveis	12.737.263,40	11.315.256,75	12,57%
1.2.3.2	**BENS IMÓVEIS**	**53.839.163,07**	**44.684.616,68**	**20,49%**
1.2.3	**IMOBILIZADO**	**59.563.321,86**	**50.330.771,86**	**18,34%**

Fonte: DAF/COF, 2019.

6.4.1 Bens Móveis

A Administração Regional realiza suas atividades em uniformidade e dentro dos padrões regimentais do Serviço Social do Comercio, sempre em atendimento às finalidades institucionais. A utilização dos bens que compõem o Grupo dos "Bens Móveis" dar-se-á de forma natural, o Regional adota a política de exploração desses bens pelo período de vida útil definido no Regulamento do Imposto de Renda, exaurido esse prazo, efetua-se a doação para instituições sem fins lucrativos quando ainda comprovada a geração de benefícios econômicos futuros por esses ativos. No caso de desgaste total e sucata os bens são doados para entidades, mediante emissão de certificado onde se comprometam a reciclar os resíduos sólidos contribuindo para a diminuição do impacto ambiental.

Os Bens Móveis, subgrupo "Equipamentos e Mobiliários em Geral" estão classificados em a) Equipamentos, b) Mobiliários, c) Equipamento de Informática e d) Bens Diversos, enquanto que os Bens Móveis, subgrupo "Veículos" é composto pela frota de veículos do Regional, a rubrica Bens Móveis, subgrupo "Bens Móveis Diversos" é composto por Livros, Coleções Literárias e Obras de Arte. A rubrica dos Bens Móveis Pendentes de Classificação é utilizada para alocar os bens que ainda não estão disponíveis para uso, quando for o caso.

A variação negativa de 14,47% no ativo "Veículo" é resultado da alienação de parte da frota de veículos do Regional, fato que refletiu na diminuição da despesa total do grupo por depreciação na ordem de 7,28%.

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 a 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 em observância a estas normas, vem realizando a depreciação dos Bens Móveis mensalmente em cotas constantes conforme Regulamento do Imposto de Renda no decorrer do exercício de 2019, 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.

6.4.2 Bens Imóveis

No que tange a conta de Bens Imóveis, na rubrica Terrenos não houve alterações dentro do exercício de 2019, considerando que esse tipo de ativo não é objeto de depreciação. Compõem os Terrenos da AR/MA:

Quadro 20 – Bens Imóveis Sesc Maranhão

IMÓVEL	UNIDADE SESC MA
Sede Administrativa	Sesc Administração
Unidade Operacional 1	Sesc Deodoro
Unidade Operacional 2	Sesc Centro
Unidade Operacional 3	Sesc Turismo - 4 (quatro) imóveis, sendo: * 1(um) Localizado o clube e o Hotel Sesc Olho D'Agua; * 3(três) imóveis que foram adquiridos para ampliação da Unidade Sesc Turismo.
Unidade Operacional 4	Sesc Saúde
Unidade Operacional 5	Sesc Itapecuru
Unidade Operacional 6	Sesc Imperatriz – Terreno adquirido para construção da Unidade Sesc no município de Imperatriz – MA.
Unidade Operacional 7	Sesc Caxias – 3 (três imóveis), sendo: * 1 (um) Localizado a Unidade Sesc Caxias (atual unidade); * 2 (dois) imóveis que foram adquiridos para a construção das novas instalações da Unidade em Caxias – Ma.
Unidade Operacional 8	Sesc Comunidade / Raposa - MA

6.4.3 Edificações

Em 2019, em observância ao novo CODECO, aprovado pela resolução SESC nº 1.245/2012, a Administração Regional efetuou o registro de depreciação dos Bens Imóveis, conforme orientação da Resolução SESC nº 1.246/2012. Porém, com a convergência da Contabilidade Pública no Brasil aos padrões internacionais em dezembro de 2019 efetuamos a Reavaliação dos Bens Imóveis deste Regional, no exercício de 2020 a depreciação linear, em cotas mensais, considerará os novos valores e tempo de vida útil definido em Laudo Técnico de Avaliação Imobiliária, bem como os ganhos as perdas e ganhos por Avaliação Patrimonial.

Quando a este item do Balanço Patrimonial podemos observar que em relação ao exercício de 2018, houve um incremento significado no valor dos Bens Imóveis "Edificações" de 22,80%. Tal

reflexo é resultado da diferença positiva entre os ganhos e perdas registrados por Avaliação Patrimonial no mês de dezembro 2019.

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

Em atenção ao Acordo do Sesc com o Governo Federal, executa-se o Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, com vistas a gratuidade nas ações de educação básica e de formação e aperfeiçoamento profissional. E, em 13 de novembro de 2018, o Sesc instituiu a Resolução Sesc 1.401, que estabelece o modelo de Apuração de Custo do Sesc, com vistas a apoiar a avaliação de resultados e desempenho da Entidade, aprimorar a gestão, além de garantir a adoção de boas práticas para o desenvolvimento institucional.

Na referida Resolução mencionada, disponível no Portal de Transparência do Sesc, consta o método estabelecido para a apropriação de custos em âmbito nacional e os parâmetros que podem ser adotados para o direcionamento dos custos diretos e indiretos, dando três opções de alocação dos custos indiretos, de forma a permitir a utilização do modelo de custo dado as diferenças existentes em cada região.

Ressalta-se que o método estabelecido por essa Resolução, serve como base para determinar a totalidade dos custos das Atividades/Realizações do Sesc, sendo considerado também para a definição dos custos com o PCG.

6.5.1 Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação a gratuidade

O Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) foi instituído a partir da necessidade verificada pelo Governo Federal em ampliar os investimentos na formação de trabalhadores. Desta forma, foi assinado Acordo entre o Sesc e o Governo Federal para aplicação de 33,33% da Receita Compulsória Líquida, do Sesc em ações formativas e da educação formal. Foi então, instituído o Protocolo de Compromisso assumido entre Ministérios governamentais, CNC, Sesc e Senac em julho de 2008.

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

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

Quanto ao público, o PCG destina-se:

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

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

Quadro 21 – Aplicação da Receita Compulsória Líquida

APLICAÇÃO DA RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA		
	PREVISTA (R$)	**REALIZADA (R$)**
RECEITA COMPULSÓRIA	41.333.730,00	42.772.852,80
(-) COMISSÃO PARA A RFB (2%)	826.674,60	855.457,06
SUBTOTAL	40.507.055,40	41.917.395,74
(-) CONTRIBUIÇÃO A CNC (3%)	1.215.211,66	1.257.521,87
RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA	39.291.843,74	40.659.873,87
VALOR DESTINADO AO PCG (33,33%)	13.095.971,52	13.551.935,96
VALOR DESTINADO A GRATUIDADE (16,67%)	6.547.985,76	6.775.967,98
RECURSOS APLICADOS EM EDUCAÇÃO E/OU AÇÕES EDUCATIVAS DOS DEMAIS PROGRAMAS (Somatório do Quadro A)	14.936.435,97	15.434.629,89
RECURSOS APLICADOS NA GRATUIDADE (Somatório do Quadro B)	8.384.429,67	7.288.091,83

Fonte: COC/ DPD 2019.

O Departamento Regional vem atendendo ao Decreto nº 6.632/2008, relacionado ao Programa de Comprometimento e Gratuidade - PCG, na distribuição dos recursos oriundos da receita compulsória aplicando na gratuidade das ações de educação e formação para o público de baixa renda.

Em 2019, o Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG) do Departamento Regional do Sesc Maranhão superou a meta em 13,89% realizando um total de **R$ 15.434.629,89**, cuja maior representação se deu no Programa Lazer, com 43,32%.

Já na Gratuidade, a meta foi superada em 7,56% sendo realizado o total de R**$ 7.288.091,83** com a contribuição do Programa Educação em 80,67% desse total.

Quadro 22– Quadro A: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas Totais do PCG no exercício de 2019

PROGRAMA	ATIVIDADE	MODALIDADE	REALIZAÇÃO	Nº de Inscrições (Clientes)	Frequência / Clientes / Público / Participantes		Valores R$	
					Previstos	Realizados	Previstos	Realizados
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO INFANTIL		Creche	125	87.633	98.482	985.728,92	898.545,16
			Pré Escola	216	176.485	173.052	2.001.385,16	1.574.663,61
	EJA		Anos iniciais	40	18.504	24.199	1.111.353,94	1.049.592,32
			Alfabetização	07	4.626	4.462	277.838,49	193.558,60
	EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	Complementação Curricular	Curso	479	355.827	342.889	2.573.366,35	2.056.729,10
	CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL		Curso	920	20.040	19.827	163.403,99	106.456,41
TOTAL PROGRAMA EDUCAÇÃO				**1.787**			**R$ 7.113.076,85**	**R$ 5.879.545,20**
CULTURA	BIBLIOTECA		Consulta	-	42.760	44.707	1.231.248,01	865.852,77

			Empréstimos	2.692	7.613	17.031	219.211,67	329.911,31
	MUSICA		Curso	247	30.000	30.101	1.900.212,94	1.439.467,61
TOTAL PROGRAMA CULTURA				**2.939**			**R$ 3.350.672,62**	**R$ 2.635.231,69**
LAZER	D F E	FORMAÇÃO ESPORTIVA	Esporte Coletivo	563	40.052	45.273	141.545,74	205.799,43
			Esporte Individual	167	3.224	9.433	8.079,13	18.833,55
			Luta	250	30.226	22.873	116.922,43	125.479,51
	TURISMO SOCIAL	TURISMO EMISSIVO	Excursão	526	2.611	2.526	2.075.405,56	1.891.974,93
		TURISMO RECEPTIVO	Passeio Local	850	2.145	850	1.704.996,14	4.290.323,90
TOTAL PROGRAMA LAZER				**2.356**			**R$ 4.046.949,00**	**R$ 6.532.411,32**
ASSISTENCIA	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	SEM MODALIDADE	Curso	682	**25.550**	**20.445**	425.737,50	R$ 387.441,68

			TOTAL	**682**			**425.737,50**	**387.441,68**
				TOTAL GERAL QUADRO A	**7.764**		**R$ 14.936.435,97**	**R$ 15.434.629,89**

Fonte: COC/ DPD 2019

Quadro 23 – Quadro B: Demonstrativo das Metas Previstas/Realizadas com Gratuidade no exercício 2019

PROGRAMA	**ATIVIDADE**	**MODALIDADE**	**REALIZAÇÃO**	**Nº de Inscrições (Clientes)**	**Frequência / Clientes / Público / Participantes**		**Valores R$**	
					Previstos	**Realizados**	**Previstos**	**Realizados**
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO INFANTIL		Creche	125	72.867	98.482	874.652,34	898.545,16
			Pré Escola	216	143.989	173.052	1.755.774,04	1.574.663,61
	EJA		Anos iniciais	40	18.504	24.199	1.111.353,94	1.049.592,32
			Alfabetização	07	4.626	4.462	277.838,49	193.558,60

	EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	Complementação Curricular	Curso	479	355.827	342.889	2.573.366,35	2.056.729,10
	CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL		Curso	920	20.040	19.827	163.403,99	106.456,41
TOTAL PROGRAMA EDUCAÇÃO				**1.787**			**R$ 6.756.389,15**	**R$ 5.879.545,20**
CULTURA	BIBLIOTECA		Consulta	-	29.380	30.837	531.492,22	510.479,76
			Empréstimos	1.366	4.388	5.286	79.380,12	87.481,77
	MÚSICA		Curso	209	28.000	25.162	886.766,04	601.639,22
TOTAL PROGRAMA CULTURA				**1.575**			**R$ 1.497.638,38**	**R$ 1.199.600,75**
LAZER	D F E	FORMAÇÃO ESPORTIVA	Esporte Coletivo	509	26.826	45.273	89.672,62	168.917,58
			Esporte Individual	46	3.000	4.087	5.408,94	5.178,45

TOTAL DO PROGRAMA LAZER				**555**			**R$ 95.081,56**	**R$ 174.096,03**
ASSISTENCIA	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	SEM MODALIDADE	CURSO	375	11.000	9.195	35.320,58	34.849,85
TOTAL PROGRAMA ASSISTENCIA				**375**			**R$ 35.320,58**	**R$ 34.849,85**
TOTAL GERAL QUADRO B				**4.292**			**R$ 8.834.429,67**	**R$ 7.288.091,83**

Fonte: COC/ DPD 2019

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

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

Quadro 24 – Resultados do indicador PCG nº 1

i.a Descrição do Indicador	**i.b Objetivo**	**i.c Justificativa**
Análise da representatividade da participação da clientela preferencial na Gratuidade	Mensurar a participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo (TC), seus dependentes e de alunos ou egressos de Escolas Públicas, todos em condição de baixa renda, na Gratuidade	Necessidade de identificar a representatividade da participação da clientela preferencial do PCG nas Atividades realizadas na Gratuidade, visando atender ao Art. 17, alínea "u" do Decreto n.º 6.632/2008
ii.Metas /Resultados		
2019		
Meta	**Resultado**	**Farol**
Acima de 60%	4.292/4.292x100 = **100%**	
Fórmula	Inscrições de TC + Dependentes de TC + Alunos de Escolas Públicas na Gratuidade / Total de inscrições na Gratuidade no ano X 100	
Fonte de informação	SGP	

Fonte: COC/ DPD 2019

iii. Análise do Indicador e ações para melhoria

O desempenho do Regional apresentou resultado de 100% no atendimento aos beneficiados pelo Programa de Comprometimento e Gratuidade.

2) Indicador de Evasão (EVA)

Quadro 25 - Resultados do indicador PCG nº 2

i.a Descrição do Indicador	**i.b Objetivo**	**i.c Justificativa**
Verificação do volume de alunos que não concluem os cursos oferecidos por motivo de afastamento ou desistência sem justificativa	Mensurar o volume (percentual) de clientes afastados sem justificativa ou desistência justificada	Necessidade de identificar o índice de evasão e analisar as possíveis causas fim de buscar formas de redução
ii.Metas /Resultados		
2019		
Meta	**Resultado**	**Farol**
Abaixo de 15% de evasão	Educação Infantil: 30/341 X 100 = **8,79%**	

	Educação de Jovens e Adultos	12/47 X 100 = **25,53%**	
	Educação Complementar	141/479 X 100 = **29,43%**	
	Curso de Valorização Social	2/ 920 X 100 = **0,22%**	
	Música	20 / 209 X 100 = **9,56%**	
	Desenvolvimento Físico – Esportivo	20 / 555 X 100 = **3,60%**	
	Desenvolvimento Comunitário	0 / 375 X 100 = **0%**	
Fórmula	Total de evasões na Gratuidade / Total de clientes (inscrições) na Gratuidade X 100		
Fonte de informação	SGP		

Fonte: COC/ DPD 2019

iii. Análise do Indicador e ações para melhoria

O resultado percentual apresentado sobre a evasão nas turmas da Educação de Jovens e adultos da Unidade Sesc Itapecuru no ano de 2019, se justifica devido alguns fatores que mesmo diante do interesse do aluno, provocam o abandono da escola e a desistência do processo de escolarização, tais como: a cansaço pós-jornada de trabalho, insegurança na comunidade diante da violência ora vivenciada, questões conjugais, impedimentos de ordem familiar (parentes com limitações, inválidos ou convalescentes e crianças que precisam de cuidados que não podem ou não devem ficar só), mudança de endereço, problemas ligados a saúde (doenças, cirurgias, pequenos acidentes), entre outros fatores.

Todavia, os professores têm atuado para minimizar as causas supracitadas, utilizando-se de dinâmicas metodológicas, bem como de estratégias de ensino diversificadas, além da valorização dos saberes, trabalhando principalmente a autoestima do aluno, através da escuta, roda de conversa e a busca ativa aos alunos, investindo na motivação, bem como a permanência dos alunos da EJA na Unidade Sesc Itapecuru e Polos, de modo a possibilitar a conclusão das etapas de ensino.

As evasões apontadas na Atividade Educação Complementar, especialmente no Curso SOS Vestibular, são motivadas pelas aprovações nas chamadas do ENEM, PROUNI e outros vestibulares e por desistência do curso por desgaste físico e/ou emocional dos alunos.

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

Quadro 26- Resultados do indicador PCG nº 3

i.a Descrição do Indicador	i.b Objetivo	i.c Justificativa
Cumprimento do percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecido para o PCG	Verificar o atingimento da meta financeira estabelecida por meio do Decreto n.º 6.632, de 5/11/2008	Necessidade de analisar se a meta percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecida para aplicação no Programa de Comprometimento

		e Gratuidade (PCG) está sendo atingida
ii.Metas /Resultados		
2019		
Meta	**Resultado**	**Farol**
33,33% da Receita de Contribuição Compulsória Líquida	R$ 15.434.629,89 / R$ 40.659.873,87 X 100 = **37,96%**	
Fórmula	Valor total realizado no PCG / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada X 100	
Fonte de informação	SGF	

Fonte: COC/ DPD 2019

iii. Análise do Indicador e ações para melhoria

O resultado encontrado confirma o compromisso do Regional com a clientela de baixa renda, destinando 37,96% do valor correspondente ao Programa de Comprometimento e Gratuidade.

4) Percentual da Receita Compulsória Líquida aplicado a Gratuidade (PAG)

Quadro 27 - Resultados do indicador PCG nº 4

i.a Descrição do Indicador	**i.b Objetivo**	**i.c Justificativa**
Cumprimento do percentual da Receita Compulsória Líquida estabelecido para a Gratuidade, ou seja, metade dos 33,33% da meta do PCG (16,70%)	Verificar o atingimento da meta financeira estabelecida por meio do Decreto n.º 6.632, de 5/11/2008	Necessidade de analisar se a meta da Receita Compulsória Líquida estabelecida para aplicação na oferta de Gratuidade do PCG está sendo atingida
ii.Metas /Resultados		
2019		
Meta	**Resultado**	**Farol**
16,67% da Receita de Contribuição	R$ 7.288.091,83 / R$ 40.659.873,87 X 100 = **17,92%**	
Fórmula	Valor total realizado na Gratuidade / Receita de Contribuição Compulsória Líquida Realizada X 100	
Fonte de informação	SGF	

Fonte: COC/ DPD 2019

iii. Análise do Indicador e ações para melhoria

O resultado encontrado confirma o compromisso do Regional com a clientela de baixa renda, priorizando 17,92% do valor correspondente ao Programa de Comprometimento e Gratuidade.

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

Quadro 28 - Resultados do indicador PCG nº 5

i.a Descrição do Indicador	**i.b Objetivo**	**i.c Justificativa**
Análise da evolução do percentual de realização das	Demonstrar o comportamento quanto a oferta e a adesão de	Necessidade de identificar alterações na oferta de ações ou

inscrições previstas na Gratuidade	beneficiários da Gratuidade em Atividades com inscrições	na demanda de beneficiários da Gratuidade

ii.Metas /Resultados		
2019		
Meta	**Resultado**	**Farol**
Acima de 80%	4.292 / 3.817 X 100 = **112,44%**	
Fórmula	Inscrições na Gratuidade realizadas no ano / inscrições na Gratuidade realizadas no ano anterior X 100	
Fonte de informação	SGP	

Fonte: COC/ DPD 2019

iii. Análise do Indicador e ações para melhoria

O Regional priorizou em Gratuidade as Atividades com inscrição, nas quais o subsídio do Sesc de forma integral, compreendendo taxas, mensalidades e todos os itens necessários para realização das Atividades dos clientes de baixa renda.

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 a 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

7.1.1 Demonstrativo da Força de Trabalho

Quadro 29 – Demonstrativo da força de trabalho – Situação apurada em 31/12/2019

Descrição	Quantitativo		
	2019	2018	2017
a) Número de Pessoal Efetivo	426	434	424
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo Determinado)	5	2	2
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	44	40	25
d) Servidores Cedidos ou em Licença	1	1	1
e) Servidores em Cargos em Comissão	44	41	40

f) Servidores em Funções Gratificadas	17	14	15
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	70	72	69
h) Número de estagiários do Regional	17	24	21
i) Número de Jovens Aprendizes	13	7	4
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	-	-	-
Total	**637**	**635**	**601**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

Quadro 30 – Demonstrativo da força de trabalho por Programas – Situação apurada em 31/12/2019

Programas	**Quantidade de Funcionários por Programas**						
	Educação	**Saúde**	**Cultura**	**Lazer**	**Assistência**	**Administração**	**TOTAIS**
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	72	165	37	63	23	67	427
Prazo Determinado	1	2	1	1	0	0	5
Cargos em Comissão	4	7	5	5	2	21	44
Funções Gratificadas	0	3	0	1	0	13	17
Temporários	0	0	0	0	0	0	0
Jovens Aprendizes	2	0	1	3	3	4	13
Estagiários	28	14	12	14	4	15	87
Totais	**107**	**191**	**56**	**87**	**32**	**120**	**593**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

Quadro 31 – Distribuição da lotação efetiva

Tipologias dos Cargos	**Lotação Efetiva**					
	Área Meio			**Área Fim**		
	2019	**2018**	**2017**	**2019**	**2018**	**2017**
Servidores de Carreira	112	145	134	376	352	346
Temporários (Prazo Determinado)	5	-	1	13	2	1
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)	9	40	25	35	-	-
Total de Servidores	**126**	**185**	**160**	**424**	**354**	**347**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

Quadro 32 – Situações que reduzem a força de trabalho do Departamento Regional – Situação em 31/12/2019

Tipologias dos afastamentos	Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro/2019		
	2019	2018	2017
1. Cedidos (1.1+1.2)	-	-	-
1.1. Exercício de Cargo em Comissão	-	-	-
1.2. Outras situações específicas	-	-	-
2. Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	15	11	14
2.1. Para Exercício de Mandato Eletivo	-	-	-
2.2. Para Estudo ou Missão no Exterior	-	-	-
2.3. Para Serviço em Organismo Internacional	-	-	-
2.4. Para Participação em Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu no País	-	-	-
2.5. Por doença e moléstia grave.	15	11	14
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	1	2
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	3	10	2
7. Total de servidores afastados em 31 de dezembro de 2019	**19**	**22**	**16**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

A quantidade de funcionários contratados está de acordo com a lotação numérica autorizada pelo Presidente do Conselho Regional.

Em comparação ao ano de 2018, que encerrou com 499 funcionários (dado sem estagiários e prestadores de serviço) houve um aumento de 1,40% na quantidade de funcionários do Sesc Maranhão em 2019. Em valor absoluto, o aumento foi de 07 (sete) pessoas, o que foi determinado principalmente pelo aumento no número de aprendizes para cumprimento da cota e algumas contratações por prazo determinado.

Para a composição das tabelas acima apresentadas, foram considerados funcionários com contrato por prazo determinado para substituição por necessidade temporária nas atividades, como por exemplo, em caso de afastamento por auxílio doença, os prestadores de serviço, os funcionários de carreira e, ainda, aqueles em licença.

Com relação aos contratos por prazo determinado, são 4 (quatro) para substituição e 1 (um) para ampliação. As substituições são 1 (um) de funcionário afastado por auxílio doença e 3 (três) de funcionárias em licença maternidade. A ampliação ocorreu para atendimento à demanda do Projeto de Prevenção à Obesidade Infantil desenvolvido no Sesc Deodoro.

Dentre os funcionários do quadro de pessoal, 19 (dezenove) encontram-se afastados, sendo 13 (treze) afastados por auxílio doença, 2 (dois) afastados por acidente de trabalho, 3 (três) em licença maternidade e 1 (um) com licença sem vencimento. Além destes, existem 5 (cinco) aposentados por invalidez.

Com relação à composição do quadro de pessoal analisado em 31/12/2019, observou-se que os funcionários efetivos representam 84,40%, os contratos temporários representam 3,60% do quadro e que, para os cargos em comissão e funções gratificadas, o preenchimento foi de 12%.

No que diz respeito à atuação, 23% dos funcionários atuam na área meio e 77% nas ações finalísticas do Sesc.

Não foram identificados no ano de 2019, problemas ou distorções na área de pessoal.

Quadro 33 – Composição do quadro de estagiários – Situação apurada em 31/12/2019

ESTAGIÁRIOS SESC MARANHÃO												
Nível superior						**Nível Médio**					
Área Fim			**Área Meio**			**Área Fim**			**Área Meio**		
2019	2018	2017	2019	2018	2017	201	201	201	201	201	2017
68	76	71	19	20	19	-	-	-	-	-	-
Despesa no exercício (em R$ 1,00)											
637.409,60	**595.420,20**	**528.584,18**	**150.538,00**	**151.746,40**	**96.403,82**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

O Programa Especial Bolsa Estágio (PEBE) encerrou o ano de 2019 com 87 (oitenta e sete) estagiários distribuídos em 23 cursos de nível superior, atuando tanto na área meio quanto na área fim, com maior abrangência nos programas finalísticos – 78,20% dos estagiários.
Durante o ano de 2019, o quantitativo de estagiários oscilou devido entradas e saídas, girando em torno de uma média de 95 (noventa e cinco) estagiários, sendo que ao final do ano, após encerramento do termo de compromisso de alguns financiados pelo Departamento Regional, a última folha de pagamento apresentou 87 estagiários.

A Coordenação de Gestão de Pessoas realizou em 2019 o acompanhamento sistemático do Programa Especial Bolsa Estágio, realizando reuniões com estagiários e supervisores, além da realização do III Seminário Regional de Conhecimento do PEBE - Projetando que reuniu supervisores e estagiários para troca de experiências e apresentações de trabalhos desenvolvidos ao longo do período de estágio. Ao todo foram 12 (doze) apresentações de artigos nas modalidades relato experiência e estudo de caso.

Quadro 34 – Composição do quadro de jovens aprendizes – Situação apurada em 31/12/2019

JOVENS APRENDIZES – SESC MARANHÃO											
Nível superior						Nível Médio					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
-	-	-	-	-	-	8	5	3	5	2	1
Despesa no exercício (em R$ 1,00)											
-	-	-	-	-	-	**62.268,83**	**33.663,75**	**18.376,40**	**32.670,48**	**11.306,12**	**6.086,45**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

O Departamento Regional do Sesc Maranhão encerrou o ano de 2019 com 13 (treze) jovens aprendizes, sendo cinco (38,4%) deles vinculados à área meio e oito (61,6%) vinculado à área fim.

7.1.1.1 Custos de Pessoal

Quadro 35 – Custos de 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	**2019**	12.424.667,26	-	215.331,52	237.076,89	122.485,11	4.725.094,55	3.248.392,23			**20.973.047,56**
	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**
Servidores com Contratos Temporários											
Exercícios	**2019**	221.062,59	-	-	5.647,10	5.546,00	74.425,05	37.557,14	-	-	**344.237,88**
	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**
Servidores Cedidos com ônus ou em Licença											
Exercícios	**2019**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
	2018	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
	2017	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior											
Exercícios	**2019**	1.128.694,63	-	31.092,00	-	17.136,67	420.319,37	295.903,73	-	-	**1.893.146,40**
	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**
Servidores ocupantes de Funções gratificadas											
Exercícios	**2019**	553.673,32	-	263.169,84	-	-	294.676,83	224.436,04			**1.335.956,03**
	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**
Estagiários											
Exercícios	**2019**	648.193,60	-	-	-	138.278,00	-	1.640,00	-	-	**787.947,60**
	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**

Fonte: DAF / CGP, 2019.

7.1.2 Demonstrativos da Força de Trabalho por Prestação de Serviço

Quadro 36 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva

UNIDADE CONTRATANTE														
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc														
UJ: Administração Regional no Maranhão					**CNPJ**: 04.155.096/0001-18									
INFORMAÇÕES SOBRE OS CONTRATOS														
Ano do Contrato	**Área**	**Natureza**	**Identificação do Contrato**	**Empresa Contratada (CNPJ)**	**Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas**		**Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados**						**Sit.**
							F		**M**		**S**		
					Início	**Fim**	**P**	**C**	**P**	**C**	**P**	**C**	
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			**E**
2017	V	O	Contrato Sesc MA-2017-CS-009	Manancial Segurança Privada LTDA – EPP 21.045.383/0001-94	25/07/2017	24/07/2020			8	8			**P**
2019	V	V	Contrato Sesc MA-2019-CS-0020	Raça Segurança Patrimonial EIRELI 09.954.594.002-05	01/09/2019	31/08/2020			30	30			**A**
QUANTITATIVO DE PESSOAS CONTRATADAS:													
Profissionais de limpeza e higiene: 0													
Profissionais de vigilância: 72 (setenta e duas)													
Profissionais de portaria: 0													
Outros profissionais: 0													

Observações:
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.

Quadro 37 – Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

UNIDADE CONTRATANTE													
Nome: Serviço Social do Comércio - Sesc													
UJ: Administração Regional no Maranhão				**CNPJ**: 04.155.096/0001-18									
INFORMAÇÕES SOBRE OS CONTRATOS													
Ano do Contrato	**Área**	**Natureza**	**Identificação do Contrato**	**Empresa Contratada (CNPJ)**	**Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas**		**Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados**						**Sit.**
							F		**M**		**S**		
					Início	**Fim**	**P**	**C**	**P**	**C**	**P**	**C**	
2018	1	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			**E**
2017	1	O	Contrato Sesc MA-2017-CS-009	Manancial Segurança Privada LTDA – EPP 21.045.383/0001-94	25/07/2017	24/07/2020			8	8			**P**
2019	1	V	Contrato Sesc MA-2019-CS-0020	Raça Segurança Patrimonial EIRELI 09.954.594.002-05	01/09/2019	31/08/2020			30	30			**A**

2019	9	O	Contrato Fecomércio/MA 11/2019, Sesc-MA-2019-CS-025 e Senac/MA 18/2019	Gamar Engenharia Comércio Indústria e Representações LTDA - EPP	21/11/2019	20/11/2020			6	6	1	1	**A**
Observações:													

LEGENDA Área: 1. Segurança; 2. Transportes; 3. Informática; 4. Copeiragem; 5. Recepção; 6. Reprografia;	7. Telecomunicações; 8. Manutenção de bens móveis 9. Manutenção de bens imóveis 10. Brigadistas 11. Apoio Administrativo – Jovens Aprendizes 12. Outras	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. Quantidade de trabalhadores: (P) Prevista no contrato; (C) Efetivamente contratada.

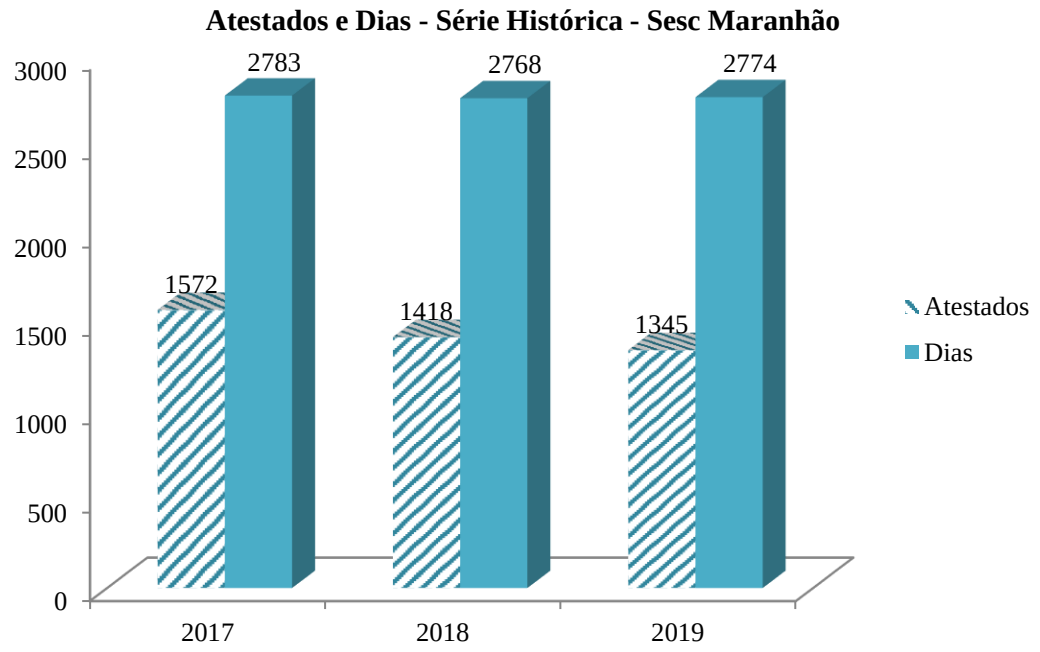
Fonte: DAF / COINF, 2019.

7.1.3 Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos

a) Absenteísmo

No ano de 2019, a CGP e a Medicina do Trabalho realizaram o acompanhamento e controle do absenteísmo, em especial por motivo de saúde, analisando os atestados de acompanhamento, consultas e exames eletivos, realizando perícias com funcionários e orientando os gestores quanto a negociação da compensação de horas não trabalhadas, resultando, conforme demonstrado na tabela abaixo, num total de 2.774 dias de afastamento por motivo de doença.

Gráfico 21 – Absenteísmo – dados até 31/12/2019



Fonte: DAF / CGP, 2019

Do total de 1.345 atestados recebidos pela CGP/Medicina do Trabalho, a maioria (63,30%) foi relativo a atendimento de urgência/emergência, 20,20% são atestados de consultas médicas eletivas e 13,2% são atestados de acompanhamento, os outros 3,30% são atestados referentes a exames, doação de sangue, fisioterapia e declarações de comparecimento.

b) Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais

Com relação aos afastamentos acima de 15 dias, ou seja, de funcionários encaminhados ao INSS ou de licença maternidade, registrou-se os seguintes dados de afastamentos em 2019 e dois anos anteriores:

Quadro 38 – Acidentes de trabalho / Doenças Ocupacionais e Dias – dados até 31/12/2019

TIPO E AFASTAMENTO	Funcionários			Dias		
ANO	2017	2018	2019	2.017	2018	2019
Auxílio Doença	13	18	34	957	2.113	4.467
Licença Maternidade	11	19	10	1.067	1827	693
Acidente de Trabalho	01	01	03	134	365	574

Fonte: DAF / CGP, 2019.

No ano de 2019 foram emitidas 12 (doze) CAT – Comunicação de Acidente do Trabalho, em cumprimento do artigo 19 da Lei 8.213/91. Nos anos de 2017 e 2018 foram registrados 07 (sete) acidentes de trabalho, conforme tabela abaixo:

Quadro 39 – Comunicado de Acidentes de Trabalho – dados até 31/12/2019

CAT	
Ano	Quantidade
2017	07
2018	07
2019	12

Fonte: DAF / CGP, 2019.

Em 2019, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT realizou palestras sobre a importância da utilização de Equipamentos de Proteção Individual – EPI em todas as unidades operacionais, objetivando a redução dos acidentes de trabalho.

Com relação aos anos anteriores, o aumento do número de Comunicados não representa necessariamente aumento no número de acidentes de trabalho, mas aumento nas comunicações (registros), em virtude de ações informativas realizadas pela Coordenação de Gestão de Pessoas/SESMT nas unidades operacionais, realizando palestras e entrega de materiais orientativos sobre as Comunicações de Acidentes de Trabalho.

Para dar continuidade as ações de prevenção de acidentes de trabalho, estão previstas no planejamento para 2020 palestras sobre esta temática e implantação da investigação das causas de acidentes.

c) Rotatividade

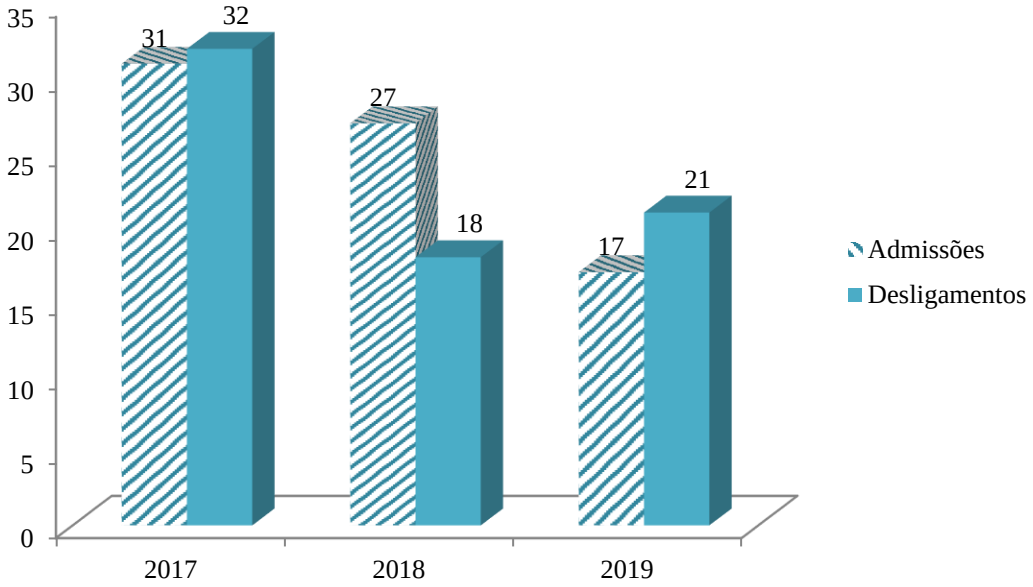
No ano de 2019 foram registrados 21 (vinte e um) desligamentos sendo: 1 (um) rescisão por morte, 10 (dez) a pedido do empregado e 10 (dez) por iniciativa do empregador, sem justa causa, sendo o índice de rotatividade 3,87%, conforme tabela abaixo:

Quadro 40 – Admissões e Desligamentos/ *Turnover* – dados até 31/12/2019

ANO	ADMISSÕES	DESLIGAMENTOS	TURNOVER
2017	31	32	6,53%
2018	27	18	4,50%
2019	17	21	3,87%

Fonte: DAF / CGP, 2019.

Gráfico 22 - Admissões e desligamentos– dados até 31/12/2019



Fonte: DAF / CGP, 2019.

Das admissões, 82,3% foram substituições e 17,7% foram ampliações de quadro, sendo 35,3% contratados para atuação na área meio e 64,7% nas ações finalísticas do Sesc Maranhão.

d) Faixa salarial

As faixas salariais praticadas no Sesc Maranhão se enquadram conforme tabela abaixo:

Tabela 18 – Faixa salarial praticada no Sesc Maranhão

Tipo de funcionário	**Faixa Salarial (R$)**	
	Menor	**Maior**
Efetivos	1.263,00	9.675,00
Prazo Determinado	1.771,00	4.428,00
Comissionados	3.734,00	21.784,00
Gratificados	3.109,00	9.885,00

Fonte: DAF / CGP, 2019

e) Registros disciplinares

No ano de 2019 foi registrada 1 (uma) advertência e 3 (três) suspensões. Em 2018 não foram registradas advertências disciplinares e no ano de 2017 foram registradas 5 (cinco).

f) Demandas e processos trabalhistas

Existem 3 (três) processos trabalhistas em curso:

- Rescisão indireta, dano moral e pedido de adicional de insalubridade;
- Pedido de adicional de insalubridade e reversão de demissão;
- Dano material e dano moral.

g) Perfil de funcionários

g.1) Faixa Etária

Quadro 41 – Demonstrativo de funcionários por faixa etária

Categorias / faixas	**Quantidade de Funcionários por Faixa Etária**					
	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos	TOTAIS
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	27	169	128	89	14	427
Prazo Determinado	4	1	-	-	-	5
Cargos em Comissão	2	4	22	12	4	44
Funções Gratificadas	-	5	6	6	-	17
Temporários	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	13	-	-	-	-	13
Estagiários	74	11	1	1	-	87
TOTAIS	120	190	157	108	18	593

Fonte: DAF / CGP, 2019.

g.2) Funcionários por nível de escolaridade

Quadro 42 – Demonstrativo de funcionários por nível de escolaridade

Categorias / Níveis	**Quantidade de Funcionários por Nível de Escolaridade**							
	Analfabeto	Alfabetizado	Ens. Fund. Completo	Ens. Médio Completo	Superior Completo	Pós-Graduação Latu Senso	Pós-Graduação Strictu Senso	TOTAIS
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função	-	2	4	232	122	61	6	427

gratificada)								
Prazo Determinado	-	-	-	1	2	1	1	5
Cargos em Comissão	-	-	-	6	25	13	-	44
Funções Gratificadas	-	-	-	6	6	5	-	17
Temporários	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	13	-	-	-	13
Estagiários	-	-	-	87	-	-	-	87
TOTAIS	-	2	4	345	155	80	7	593

Fonte: DAF / CGP, 2019.

g.3) Funcionários por gênero

Quadro 43– Demonstrativo de funcionários por gênero

Categorias / Gêneros	**Quantidade de Funcionários por Gênero**			
	Feminino	Masculino	Outros	TOTAIS
EFETIVOS (Prazo Indeterminado que não ocupam cargo em comissão ou função gratificada)	250	177	-	427
Prazo Determinado	5	-	-	5
Cargos em Comissão	23	21	-	44
Funções Gratificadas	10	7	-	17
Temporários	-	-	-	-
Aprendizes	8	5	-	13
Estagiários	63	24	-	87
TOTAIS	359	234	-	593

Fonte: DAF / CGP, 2019.

7.2 Remuneração do Corpo de Dirigentes e Conselheiros

Quadro 44 – Remuneração do corpo de Dirigentes e Conselheiros

REMUNERAÇÃO DO CORPO DIRIGENTE – Exercício de 2019					
CARGOS	**Nº**	**FAIXA SALARIAL**	**GASTO MENSAL**	**GASTO ANUAL**	**GASTO ANUAL – OUTROS PGTOS***
DIRETORES, GERENTES E COORDENADORES	20	R$ 7.094,00 A R$ 21.784,00	R$ 184.802,42	R$ 2.217.629,00	
SUPERVISORES E ASSESSORES	27	R$ 4.428,00 A R$ 11.139,00	R$ 154.665,75	R$ 1.855.989,00	
TOTAL			**R$ 339.468,17**	**R$ 4.073.618,00**	

Fonte: DAF / CGP, 2019.

* Outros pagamentos efetuados a título de encargos a pessoal. Conforme estabelece no Código de Contabilidade e Orçamento do Sesc (CODECO), elemento de despesa destinado a registros de 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 no Maranhão não são remunerados.

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

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

7.3 Gestão de Patrimônio Imobiliário

7.3.1 – Imóveis locados para utilização do Departamento Regional no Maranhão

Não há

7.3.2 – Unidades Móveis do Departamento Regional

Quadro 45 – Unidades Móveis do DR Maranhão

ITEM	UNIDADES MÓVEIS	ABRANGÊNCIA	DESTINAÇÃO
01	Odontosesc	Município de Imperatriz – MA	Ações de promoção e recuperação da saúde bucal e prevenção de doenças, no âmbito da atenção básica. Atividades: • Saúde Bucal • Educação em saúde

02	Sesc Saúde Mulher	Municípios do Maranhão – Paço do Lumiar, Pinheiro e Presidente Sarney.	Ações diagnósticas e terapêuticas para prevenção de agravos, manutenção e recuperação da saúde da mulher maranhense, em parceria com os municípios do Maranhão, materializando-se em oportunidade às beneficiadas na faixa etária de detecção para interceptação de agravos, resultando no diagnóstico precoce com a possibilidade de tratamento e sobrevida. Atividades: • Educação em saúde • Cuidado terapêutico
03	Bibliosesc 1	Bairros de São Luís e Municípios da região metropolitana da grande São Luís	Serviço de biblioteca itinerante através de caminhão baú adaptado com o intuito de formar leitores, oferecendo serviço de biblioteca de forma gratuita. Atividade: • Biblioteca
04	Bibiosesc 2	Bairros de São Luís e Municípios da região metropolitana da grande São Luís	Serviço de biblioteca itinerante através de caminhão baú adaptado com o intuito de formar leitores, oferecendo serviço de biblioteca de forma gratuita. Atividade: • Biblioteca

Fonte: DAF / CLP 2020.

7.3.3 – Unidades Físicas do Departamento Regional

Quadro 46 – Unidades Físicas do DR Maranhão

ITEM	UNIDADE OPERACIONAL/IMÓVEIS	ENDEREÇO	DESTINAÇÃO	Valor do Imóvel
01	Sesc Centro	Avenida Gomes de castro, n nº 132 – Centro	Galeria de Arte Biblioteca fixa Turmas do Projeto Sesc Musicar	R$ 3.614.000,28

02	Sesc Deodoro	Avenida Silva Maia, nº 164 – Centro	Unidade Operacional	R$ 12.819.002,82
03	Sesc Turismo	Avenida São Carlos, s/nº - Olho D'Água	Unidade Operacional e Centro de Lazer	R$ 16.765.281,65
04	Sesc Saúde	Rua do Sol, nº 616 – Centro	Unidade Operacional / Saúde Bucal	R$ 1.231.897,26
05	Sesc Administração – Condomínio	Avenida dos Holandeses, qd.24 – Renascença II	Administração Sesc Maranhão	R$ 18.048.332,43
06	Sesc Caxias	Rua Candido Mendes, nº 131 – Caxias – MA	Unidade Operacional	R$ 1.909.214,24
07	Sesc Itapecuru	Rua Roseana Sarney, BR 222, km 14 – Itapecuru Mirim – MA	Unidade Operacional / Sesc Ler	R$ 2.017.842,85
08	Sesc Comunidade	Av. Principal, s/nº - Raposa – MA	Quadra Poliesportiva	R$ 566.814,44
09	Terrenos	• São Luís- MA - bairro Olho D'Água – ampliação e modernização da Unidade Sesc Turismo) • Caxias – nova unidade operacional. • Imperatriz – nova unidade operacional	Unidade Operacional	R$ 9.604.040,50

Fonte: DAF / CLP 2020.

7.4 Gestão Ambiental e Sustentabilidade

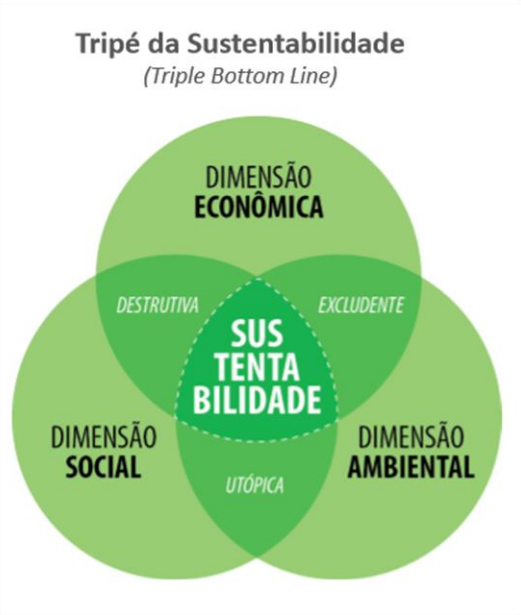
Assumindo o compromisso institucional de fomentar o desenvolvimento sustentável, dentro de uma perspectiva multidimensional que articula economia, meio ambiente e sociedade em uma visão integrada, o Sesc Maranhão vem adotando o uso de técnicas e coeficientes para a construção, reforma e ampliação da infraestrutura, conforme previsto nos objetivos do Plano Estratégico do Regional e na Diretriz Quinquenal (2016/2020) nº 8.

Em 2019, priorizamos as ações:

- Implantação do **ECOS – Programa de Sustentabilidade**, inicialmente na Unidade Sesc Administração.

A partir do conceito baseado no “tripé da sustentabilidade” e do alinhamento com os referenciais estratégicos do Sesc, denota-se 3 perspectivas estratégicas do Programa Ecos, que estabelece o direcionamento das atividades a serem executadas nas dimensões ambiental, social e econômica:

Figura 6 – Tripé da Sustentabilidade Programa Ecos



a) Mitigação de impactos ambientais – ações que contribuam, prioritariamente, para a redução dos impactos negativos no meio ambiente e na sociedade;

b) Sensibilização de funcionários – dissemina, especificamente para o público interno, o comprometimento com a sustentabilidade assumido pelas Instituições Sesc, Senac e Fecomércio, promovendo sensibilização e engajamento de todos os funcionários para um melhor entendimento da problemática socioambiental, bem como para o alcance das metas do Programa.

c) Otimização dos recursos – por meio da otimização de procedimentos e do uso dos recursos, promovendo maior eficiência operacional e sustentação econômica.

Cumpre informar que os 17 objetivos, também conhecidos como objetivos globais ou ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), estão intrinsicamente relacionados às ações a serem desenvolvidas pelo Programa:

Figura 7 – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS / Ecos

- Inclusão nos projetos de engenharia de instalações que contemplem à sustentabilidade na reforma e ampliação da Unidade Sesc Itapecuru e na futura sede do Sesc em Imperatriz.

8. CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE

8.1 Tratamento das deliberações do TCU

Não houve ocorrência no período.

8.2 Tratamento das recomendações do órgão de Controle Interno

Quadro 47 – Situação de atendimento das demandas da CGU

DELIBERAÇÃO	Nº DO ITEM	DESCRIÇÃO SUCINTA DO ITEM DA DELIBERAÇÃO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS / AÇÕES IMPLEMENTADAS
Relatório CGU 201701138/2016	2.1.1	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 possam afetar a realização dos seus objetivos.	Já foi implantada e se encontra sob análise da Controladoria Geral da União.

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade / DR, 2020

8.3 Tratamento das recomendações da Auditoria Interna - CF

Quadro 48 – Situação de atendimento das recomendações de Auditoria Interna - CF

RELATÓRIO	Nº DO ITEM	DESCRIÇÃO SUCINTA DA RECOMENDAÇÃO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Relatório 2014	3.1.2.1	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	Já estamos adotando medidas de gestão para sanar esta recomendação.
Relatório 2018	1.2.1.2	Apurar os lançamentos efetuados indevidamente na conta contábil 211.1.4.01.01 - Provisão para Férias, objetivando sua regularização e a congruência	Já foi providenciada a regularização referente à provisão de férias.

		das informações financeiras e contábeis da Instituição.	
	2.1.2.1	Proceder à celebração do contrato para os serviços de natureza contínua antes do início da prestação de serviços, a fim de resguardar a AR/Sesc/Maranhão dos direitos e obrigações das partes.	Já estamos adotando a celebração de contratos visando atender as recomendações.
	4.2.1.1	Cumprir o artigo 67 da CLT e sanar as causas que motivaram a inconformidade, para evitar possíveis contingências trabalhistas, bem como possíveis autuações por parte do Ministério do Trabalho.	Já estamos adotando medidas de gestão para sanar esta recomendação.

Fonte: Assessoria de Gestão da Qualidade / DR