



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO  
EXERCÍCIO 2017

SESC/MA

Sítio da Internet: <http://www.sescma.com.br>



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC

DEPARTAMENTO REGIONAL NO MARANHÃO

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2017**

São Luís – MA

## FICHA TÉCNICA

### **COORDENAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO GERAL**

Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – DPD

### APOIO TÉCNICO

Diretoria Administrativa e Financeira (DAF)

Diretoria de Programas Sociais (DPS)

Coordenação de Cultura (COCULT)

Coordenação de Assistência e Saúde (CAS)

Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP)

Coordenação de Orçamento e Custos (COC)

Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI)

Coordenação de Infraestrutura (COINF)

Coordenação de Logística e Patrimônio (CLP)

Coordenação de Finanças (COF)

Assessoria de Comunicação (ASCOM)

Assessoria Técnica de Planejamento (ASTECO)

Comissão Permanente de Licitação (CPL)

Núcleo de Desenvolvimento Técnico (NDT)

Gerências das Unidades Operacionais

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO REGIONAL DO SESC

### **Presidente**

José Arteiro da Silva

### **Representantes das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços Efetivos:**

Antônio de Sousa Freitas

Marcelino Ramos Araújo

Vilson Estácio Maia

José William Câmara Ribeiro

Ivanilde Sampaio da Silva

Luís Joaquim Braga Sobrinho

Maurício Aragão Feijó

José Ivan Ferreira

Antônio Íris de Oliveira

Raimundo Edson Fernandes Rodrigues de Sousa

João Borges Lira

Reginaldo Pacheco de Sousa

### **Representantes das Federações Nacionais**

Gilberto Alves Ribeiro (Efetivo)

Paulo Humberto de Aguiar Carneiro Coelho (Suplente)

### **Representantes do Ministério do Trabalho e Emprego**

Léa Cristina da Costa e Silva (Efetivo)

Margarete Rosa Martins (Suplente)

### **Representantes do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS**

Rosângela Diniz Ribeiro Cabral (Efetiva)

Maria de Fátima Moraes dos Santos (Suplente)

### **Representantes dos Trabalhadores**

Quelps da Costa Oliveira (Efetivo) Edimilson dos Santos (Suplente)

## COMPOSIÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

### **Presidente**

José Arteiro da Silva

### **Vice-Presidente**

Vilson Estácio Maia Marcelino Ramos Araújo

Antônio de Sousa Freitas

### **Diretora Regional**

Maria dos Remédios Serra Pereira

### **Diretora de Programas Sociais**

Maria Regina Silva Soeiro

### **Diretora Administrativa e Financeira**

Darlise Ramos Serra de Carvalho

### **Diretora de Planejamento e Desenvolvimento**

Rutineia Amaral Monteiro

### **Coordenadora da Assessoria de Comunicação**

Viviane Rodrigues Franco

### **Gerente da Unidade Sesc Deodoro**

Valdinete Silva Miranda Reis

### **Gerente da Unidade Sesc Turismo**

Lauro Henrique Moreno Evangelista, em exercício.

### **Gerente da Unidade Sesc Saúde**

Wilna Zenaide Cardoso da Silva, em exercício

### **Gerente da Unidade Sesc Caxias**

Ângelo Augusto Assunção Costa Couto

### **Gerente da Unidade Sesc Itapecuru**

Maria Cristiane Correa Rosa

## **Lista de siglas e abreviações**

AR – Administração Regional do Sesc

AN – Administração Nacional

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica

BSC – Balanced Scorecard

CAT – Comunicado de Acidente de Trabalho

CF – Conselho Fiscal

CGP – Coordenação de Gestão de Pessoas

CGU – Controladoria Geral da União

CN – Conselho Nacional do Sesc

CODECO – Código de Contabilidade e Orçamento

COINF – Coordenação de Infraestrutura

CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Agronomia

CR – Conselho Regional do Sesc

DAF – Diretoria Administrativa e Financeira

DN – Departamento Nacional do Sesc

DPD – Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

DPS – Diretoria de Programas Sociais

DR – Direção Regional

EJA – Educação de Jovens e Adultos

FUNPRI – Fundo de Sustentação de Programas Prioritários

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário

NBCT – Normas Brasileiras de Contabilidade

ONG – Organizações Não Governamentais

OSCIP – Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

PAII – Planilha de Apropriação de Investimentos Imobiliários

PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade

PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional

PEBE – Programa Especial Bolsa Estágio

PES – Plano Estratégico do Departamento Regional do Sesc no Maranhão

PHE – Projeto Habilidades de Estudos

RDC – Resolução da Diretoria Colegiada

RDT – Rede de Desenvolvimento Técnico

SAC – Serviços de Atendimento ao Cidadão

SESC – Serviço Social do Comércio

SGM – Sistema Gestor de Materiais

SGP – Sistema de Gestão do Planejamento

SINAPI – Sistema Nacional de Preços e Índices para a Construção Civil

SISU – Sistema de Seleção Unificada

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats

TAI – Tabela de Apropriação de Investimentos

TCU – Tribunal de Contas da União

TSG – Trabalho Social com Grupos

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resultados do Programa Educação .....	40
Tabela 2 - Análise dos Indicadores do Programa Educação .....	40
Tabela 3 - Resultados dos mensurados de produção do Programa Educação.....	43
Tabela 4 - Resultados do Programa Saúde.....	45
Tabela 5 - Análise dos Indicadores do Programa Saúde.....	46
Tabela 6 - Resultado dos mensuradores de produção do Programa Saúde .....	48
Tabela 7 - Resultados do Programa Cultura .....	50
Tabela 8 - Análise dos Indicadores do Programa Cultura.....	51
Tabela 9 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Cultura .....	53
Tabela 10 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Cultura (cont.).....	54
Tabela 11 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Cultura (cont. ).....	55
Tabela 12 - Resultados do Programa Lazer.....	56
Tabela 13 - Análise dos Indicadores do Programa Lazer.....	57
Tabela 14 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Lazer .....	60
Tabela 15 - Resultados do Programa Assistência.....	62
Tabela 16 - Análise dos Indicadores do Programa Assistência.....	63
Tabela 17 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Assistência .....	65
Tabela 18 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Assistência (cont.)	66
Tabela 19 - Lotação numérica DR/MA .....	78
Tabela 20 - Custo de pessoal .....	83
Tabela 21 - Remuneração dos Administradores .....	84
Tabela 22 - Remuneração dos Administradores – quadro consolidado .....	85
Tabela 23 - Absenteísmo 2016 .....	85
Tabela 24 - Absenteísmo 2017 .....	86
Tabela 25 - Atestados .....	86
Tabela 26 - Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais .....	86
Tabela 27 - Rotatividade.....	87
Tabela 28 - Participantes em ações de treinamento .....	88
Tabela 29 - Indicadores de capacitação .....	88
Tabela 30 - Participação em videoconferências e ações presenciais em 2017.....	92
Tabela 31 - Softwares do DN, Adquiridos e do DR .....	94
Tabela 32 - Informações de atendimento 2016.....	101
Tabela 33 - Informações de atendimento 2017.....	101
Tabela 34 - Ativo Imobilizado.....	116
Tabela 35 - Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no PCG.....	120
Tabela 36 - Demonstrativo das metas previstas/ realizadas totais do PCG no exercício de 2017 – quadro A .....	121
Tabela 37 - Demonstrativo das metas previstas/ realizadas totais do PCG no exercício de 2017 – quadro B.....	122

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Indicadores de resultados Programa Educação.....	40
Gráfico 2 - Indicadores de resultados Programa Saúde .....	45
Gráfico 3 - Indicadores de resultados Programa Cultura .....	50
Gráfico 4 - Indicadores de resultados Programa Lazer .....	57
Gráfico 5 - Indicadores de resultados Programa Assistência.....	62
Gráfico 6 - Relacionamento com o Cliente.....	67
Gráfico 7 - Canais de acesso - Ouvidoria .....	100
Gráfico 8 - Atendimento Fale Conosco 2016 .....	102
Gráfico 9 - Atendimento Fale Conosco 2017 .....	102
Gráfico 10 - Receitas Correntes 2017 .....	107
Gráfico 11 - Despesas de Capital.....	107
Gráfico 12 - Despesas Correntes 2017.....	107

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Finalidade Institucional – Sesc DR/MA .....	16
Quadro 2 - Identificação da Unidade.....	17
Quadro 3 - Normas e Regimentos .....	18
Quadro 4 - Análise Swot – Ambiente Externo .....	21
Quadro 5 - Análise Swot – Ambiente Interno .....	23
Quadro 6 - Macroprocessos finalísticos .....	25
Quadro 7 - Perspectiva Afirmção Institucional .....	29
Quadro 8 - Indicadores da Perspectiva Afirmção Institucional.....	29
Quadro 9 - Perspectiva Clientes .....	30
Quadro 10 - Indicadores da Perspectiva Clientes.....	30
Quadro 11 - Perspectiva Processos Internos.....	31
Quadro 12 - Indicadores da Perspectiva Processos Internos .....	31
Quadro 13 - Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional .....	32
Quadro 14 - Indicadores da Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional .....	32
Quadro 15 - Perspectiva Financeira.....	33
Quadro 16 - Indicadores da Perspectiva Financeira .....	33
Quadro 17 - Relação de membros do Conselho Sesc no Maranhão.....	72
Quadro 18 - Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12.....	76
Quadro 19 - Distribuição da lotação efetiva.....	76
Quadro 20 - Situações que reduzem a força de trabalho do DR – situação em 31/12 .....	77
Quadro 21 - Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva .....	79
Quadro 22 – Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra .....	80
Quadro 23 – Composição do quadro de estagiários .....	81
Quadro 24 – Composição do quadro de Jovem Aprendiz .....	81
Quadro 25 – Unidades móveis do DR .....	90
Quadro 26 – Informações sobre as Unidades Físicas .....	90
Quadro 27 – Informações sobre o atendimento da Ouvidoria.....	99
Quadro 28 – Periodicidade dos documentos .....	104
Quadro 29– Principais contratos.....	108
Quadro 30– Contratos com pagamento em 2017 .....	112
Quadro 31– Plano permanente de providências do CGU.....	123
Quadro 33– Recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal do Sesc) .....	124

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2. VISÃO GERAL .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Finalidades e Competências .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Normas e Regulamento de criação e funcionamento da unidade .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Ambiente de atuação .....</b>	<b>19</b>
2.3.1 Ambiente de negócios da entidade .....	21
<b>2.4 Organograma .....</b>	<b>24</b>
<b>2.5 Macroprocessos Finalísticos .....</b>	<b>25</b>
<b>3. PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Planejamento Organizacional .....</b>	<b>28</b>
3.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício .....	28
3.1.2 Estágio de implementação do Planejamento Estratégico .....	34
3.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos .....	37
3.1.4 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos ..	38
<b>3.2 Desempenho Orçamentário .....</b>	<b>38</b>
3.2.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade .....	38
3.2.2 Fatores intervenientes do desempenho orçamentário .....	38
3.2.3 Execução descentralizada com transferência de recursos .....	38
3.2.4 Informações sobre a realização das receitas .....	38
3.2.5 Informações sobre a realização das despesas .....	39
<b>3.3 Desempenho Operacional .....</b>	<b>39</b>
3.3.1 Apresentação e análise dos indicadores de desempenho .....	39
<b>4. GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS .....</b>	<b>69</b>
<b>4.1 Descrição das estruturas de governança .....</b>	<b>69</b>

<b>4.2</b>	<b>Informações sobre dirigentes e colegiados</b>	<b>70</b>
<b>4.3</b>	<b>Atuação da unidade de Auditoria Interna</b>	<b>73</b>
4.3.1	Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna	74
<b>4.4</b>	<b>Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos</b>	<b>74</b>
<b>4.5</b>	<b>Gestão de risco e controles internos</b>	<b>74</b>
<b>4.6</b>	<b>Política de remuneração dos administradores e membros colegiados</b>	<b>75</b>
<b>4.7</b>	<b>Informações sobre a empresa de Auditoria Independente contratada</b>	<b>75</b>
<b>5.</b>	<b>ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO</b>	<b>76</b>
<b>5.1</b>	<b>Gestão de pessoas</b>	<b>76</b>
5.1.1	Estrutura de pessoal da unidade	76
5.1.2	Demonstrativo de despesa com pessoal	82
5.1.3	Gestão de risco relacionado ao pessoal	85
<b>5.2</b>	<b>Gestão de Patrimônio e Infraestrutura</b>	<b>90</b>
5.2.1	Gestão de Patrimônio da União	90
5.2.2	Informações sobre imóveis locados de terceiros	90
5.2.3	Informações sobre gestão de Unidades Móveis	90
5.2.4	Informações do Patrimônio Imobiliário	90
<b>5.3</b>	<b>Gestão de Tecnologia da Informação</b>	<b>92</b>
5.3.1	Principais sistemas de informação	94
5.3.2	Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI)	96
<b>5.4</b>	<b>Gestão Ambiental e Sustentabilidade</b>	<b>97</b>
5.4.1	Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços e obras	97
<b>6.</b>	<b>RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE</b>	<b>99</b>
<b>6.1</b>	<b>Canais de acesso do cidadão</b>	<b>99</b>
6.1.1	Ouvidoria: Estrutura e Resultados	99

6.1.2 Serviços de atendimento ao cliente (SAC): Estrutura e Resultados .....	100
<b>6.2 Carta de serviços ao usuário .....</b>	<b>102</b>
<b>6.3 Aferição do grau de satisfação dos usuários-cidadãos .....</b>	<b>102</b>
6.3.1 Satisfação dos usuários-cidadão ou clientes .....	103
6.3.2 Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários .....	103
<b>6.4 Mecanismos de transferência das informações relevantes sobre a atuação da unidade .....</b>	<b>104</b>
<b>7. DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS .....</b>	<b>105</b>
<b>7.1 Desempenho financeiro no exercício .....</b>	<b>105</b>
7.1.1 Receitas.....	105
7.1.2 Despesas .....	105
7.1.3 Principais contratos firmados .....	108
7.1.4 Contratos com pagamento em 2017 .....	112
<b>7.2 Tratamento contábil de depreciação e amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos .....</b>	<b>116</b>
7.2.1 Ativo Imobilizado.....	116
7.2.2 Bens móveis.....	116
7.2.3 Bens imóveis .....	117
<b>7.3 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade .....</b>	<b>117</b>
7.3.1 Custos de investimento.....	119
7.3.2 Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade.....	120
<b>7.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas .....</b>	<b>122</b>
<b>8. CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE .....</b>	<b>123</b>
<b>8.1 Tratamento das determinações e recomendações do TCU .....</b>	<b>123</b>
<b>8.2 Tratamento das recomendações do Órgão de Controle Interno .....</b>	<b>123</b>
<b>8.3 Tratamento das recomendações da Auditoria Interna .....</b>	<b>124</b>
<b>8.4 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao erário .....</b>	<b>127</b>
<b>8.5 Demonstração de conformidade do cronograma de pagamento de obrigações com o disposto no artigo 5º da Lei 8.666/1993 .....</b>	<b>127</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

A performance do Departamento Regional do Sesc no Maranhão está representada neste Relatório Anual de Gestão 2017, que traz um recorte da gestão no exercício compreendendo os aspectos: estratégico, tático e operacional esboçado nas áreas de atuação institucional, a saber os Programas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

Releva-se que o Relatório Anual da Gestão deste Regional, fundamenta-se nos normativos do Tribunal de Contas da União (IN nº 63/2010, DN nº161/2017 e nº 163/2017), conforme Ofício 2966/TCU/2017. E, ainda, com base nas normas e instruções do Sesc encaminhadas pela correspondência 300/2018 com respectivos anexos.

Deste modo, o documento está consolidado na seguinte estrutura: Item 1: Apresentação; Item 2: Visão Geral ; Item 3: Planejamento Organizacional e Resultados; Item 4: Governança, Gestão de Risco e Controles Internos; Item 5: Áreas Especiais da Gestão; Item 6: Relacionamento com a Sociedade; Item 7: Desempenho Financeiro e Informações Contábeis; e Item 8: Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle.

Registra-se que não houve ocorrência ou não se aplica os itens a seguir: item 3.2.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade; 3.2.3 Execução descentralizada com transferência de recursos; 4.6 Políticas de remuneração dos administradores e membros colegiados; 4.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada; 5.2.1 Gestão de Patrimônio da União ; 5.2.2 Informações sobre imóveis locados de terceiros; 6.2 Carta de Serviços ao usuário ; 8.1 Tratamento das determinações e recomendações do TCU e 8.5 Demonstrações de conformidade do cronograma de pagamento de obrigações com o disposto no artigo 5º da Lei 8.666/1993.

Na análise do desempenho deste Departamento Regional cumpre destacar a função social do Sesc nos trabalhos desenvolvidos nos Programas: **Educação**, o qual contribuiu com as políticas públicas no atendimento gratuito a 3.412 alunos em ação integrada com o Governo através do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG que colabora para o acesso, permanência e a continuação do processo educacional e formativo desses alunos; **Saúde**, nas Atividades Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico que possibilitou a participação de 924.515 pessoas; **Cultura**, alcançou público de 239.585 pessoas em suas ações de Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Literatura e Audiovisual; **Lazer**, que ofertou 25.800 vagas para inscrições em suas ações/realizações e teve público participante de 236.058 pessoas; e em **Assistência**, distribuiu 444.655 kg de alimentos beneficiando 112.324 pessoas garantindo a participação de 49.082 pessoas em suas demais realizações das Atividades de Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social e Trabalho com Grupos.

E, no âmbito das ações de afirmação institucional o Regional deu continuidade aos projetos nacionais de iniciativa do Departamento Nacional, a exemplo do Palco Giratório, Sonora Brasil, Sesc Dramaturgias, Ver para Aprender, BiblioSesc,

OdontoSesc, Mostra Sesc de Cinema, Exposição "Só Lâminas" e CineSesc E, regionais com destaque para: Aldeia Sesc Guajajara de Artes, Mostra de Música – Onde canta o Sabiá, Sesc Circo, Feira do Livro, Sesc Musicar, Mãos à Obra (arte inclusiva), Mostra de Dança, Adolescente Cidadão, Sesc 70 Anos, entre outros.

Releva-se o apoio fundamental do Conselho Regional, do Departamento Nacional do Sesc, da Direção Regional e, sobretudo, das equipes de trabalho que foram essenciais na consecução dos objetivos e metas estratégicas, tanto da produção social, quanto da execução financeira no exercício em relato.



**José Arteiro da Silva**  
Presidente



**Maria dos Remédios Serra Pereira**  
Diretora Regional

## 2 VISÃO GERAL

### 2.1 Finalidades e Competências

Quadro 1 - Finalidade Institucional – Sesc DR/MA

MISSÃO	VISÃO	VALORES DN	VALORES DR
Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.	Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade, como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano e social.	Transparência Excelência Atuação em rede Ação educativa transformadora Sustentabilidade Acolhimento Respeito à diversidade Protagonismo Inovação	Ética nas relações Qualidade na prestação de serviços Valorização das pessoas Responsabilidade socioambiental Ação educativa

Fonte: Planejamento Estratégico do Sesc 2017-2020 e do Regional.

O Sesc é uma instituição de direito privado criado, mantido e administrado pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo. Assim, configura-se como uma entidade de prestação de serviços sociais, de caráter socioeducativo, cuja atuação contribui para o bem-estar de sua clientela nas áreas de sua atuação, a saber: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

A Instituição tem como missão precípua “Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade mais justa e democrática”. Nessa perspectiva, oferta atividades nas áreas básicas das necessidades humanas com serviços que proporcionam o empoderamento da condição humana e da vida em sociedade.

No sentido de cumprir com a sua finalidade, o Sesc tem como princípio a ação educativa como diferencial nos serviços ofertados, objetivando uma ação transformadora na atitude individual e coletiva dos clientes atendidos. Assim, a diretriz básica do Sesc é a realização de um trabalho eminentemente educativo nos programas e atividades ofertados aos clientes que contribuirão para o desenvolvimento econômico e social do país, minimizando os níveis de pobreza e de marginalização social.

Ressalta-se que a Instituição prioriza em sua atuação a acessibilidade a todas as pessoas com ampla divulgação dos princípios e valores sociais, os quais são fundamentais para o

desenvolvimento integral do indivíduo, e, por conseguinte, favorecendo o exercício pleno da cidadania em qualquer fase da vida da pessoa.

O Sesc então, tem na ação educativa a singularização da prestação de serviços sociais, ampliando sua ação institucional para além dos limites dos serviços ofertados, concretizando sua missão e finalidade e competência por meio da capacitação de seus funcionários nos referenciais, a exemplo das diretrizes gerais e quinquenais, módulos políticos e de programação, bem como da Legislação e demais normativos institucionais.

## 2.2 Normas e regulamento de criação e funcionamento da unidade

Quadro 2 - Identificação da Unidade

<b>Sesc / Administração Regional do Sesc no Maranhão</b>	
<b>Poder e Órgão de vinculação ou supervisão</b>	
<b>Poder:</b> Executivo	
<b>Vinculação:</b> Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS)	
<b>Identificação da unidade jurisdicionada (UJ)</b>	
<b>Denominação completa:</b> Serviço Social do Comércio – Sesc	
<b>CNPJ (Unidade Administrativa):</b> 04.155.096/0001-18	
<b>Situação:</b> Ativa	
<b>Natureza jurídica:</b> Entidades que gerenciam recursos parafiscais/Serviços Sociais Autônomos.	
<b>Principal atividade e código CNAE:</b> 88.00 - Serviço de Assistência Social	
<b>Contatos:</b>	
<b>Telefones /fax de contato:</b> (98) 3215-1500 / 3215-1504	
<b>Endereço eletrônico:</b> sesc@ma.sesc.com.br	
<b>Página na internet:</b> www.sescma.com.br	
<b>Endereço postal da sede:</b> Av. dos Holandeses, S/N, quadra 24 – Jardim Renascença II São Luís - MA, CEP: 65.075-650	

A origem do Sesc se reporta ao cenário pós Segunda Guerra Mundial tendo os empresários a preocupação em alavancar o desenvolvimento socioeconômico, reuniram-se em Teresópolis e elaboraram a Carta da Paz Social, a qual foi fundamental para sensibilização do Governo Federal sancionar o Decreto nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, que delegou à Confederação Nacional do Comércio a atribuição de criar e organizar o Serviço Social do Comércio – Sesc e elaborar o regulamento desta Instituição, aprovado pelo Decreto nº 61.836, de 05 de dezembro de 1967 (Publicado no DOU de 7 de dezembro de 1967); com as modificações dispostas nos: Decreto nº 5.725, de 16 de março de 2006 (DOU de 17 de março de 2006 - SEÇÃO 1), Decreto nº 6.031, de 1º de fevereiro de 2007 (DOU de 2 de fevereiro de 2007 - SEÇÃO 1) e Decreto nº 6.632, de 5 de novembro de 2008 (DOU de 6 novembro de 2008 - SEÇÃO 1). Em 27 de março de 1968 a Resolução CNC nº 24/68 e Sesc nº 82/68, aprovou o Regimento Interno do Sesc.

O Decreto-Lei supracitado ratifica a finalidade e as competências do Sesc, mas principalmente destaca a vinculação da Instituição às entidades da categoria do comércio, bem como a fundamentação na legislação brasileira, conforme segue:

Art. 1º - Fica atribuído à Confederação Nacional do Comércio o encargo de criar o Serviço Social do Comércio (Sesc), com a finalidade de planejar e executar, direta ou indiretamente, 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.

Art. 2º - O Serviço Social do Comércio, com personalidade jurídica de direito privado, nos termos da lei civil.

Cabe ainda citar o Art. 240 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Art. 240º - Ficam ressalvadas do disposto no art. 195 as atuais contribuições compulsórias dos empregadores sobre a folha de salários, destinadas às entidades privadas de serviço social e de formação profissionais vinculadas ao sistema sindical.

No Maranhão, em 1947, foi implantada a Delegacia Estadual que foi elevada à categoria de Departamento Regional em 10 de dezembro de 1953. A partir de então, o Regional vem realizando a prestação de serviços sociais por meio dos Programas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, com abrangência à clientela comerciária e outras categorias de trabalhadores de menor renda.

Quadro 3 - Normas e Regimentos

<b>NORMAS E REGIMENTOS DO SESC</b>	
<b>Norma</b>	<b>Endereço para acesso</b>
Carta da Paz Social	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/documentos">http://transparencia.sesc.com.br/portal/documentos</a>
Legislação do Sesc	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/documentos">http://transparencia.sesc.com.br/portal/documentos</a>
Normas Gerais para Habilitação no Sesc	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Diretrizes para o Quinquênio	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/documentos">http://transparencia.sesc.com.br/portal/documentos</a>
Plano Estratégico do Sesc no Maranhão	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Referencial Programático do Sesc	<a href="http://www.sesc.com.br/referencial.pdf">http://www.sesc.com.br/referencial.pdf</a>
Programa de Trabalho 2017	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Programa de Trabalho 2018	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Regimento Interno	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Regulamento de Pessoal	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Resolução Sesc 1296/2015	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
<b>Documento</b>	<b>Endereço para acesso</b>
Ordem de Serviço – Ouvidoria 17/2017.	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>
Resolução Sesc – Controle Interno 58/2017.	<a href="http://www.sescma.com.br/o-sesc">http://www.sescma.com.br/o-sesc</a>

Fonte: DPD, 2018

### 2.3 Ambiente de atuação

Criado e mantido pela iniciativa privada, o Serviço Social do Comércio (Sesc), tem seu trabalho reconhecido pela sociedade, o que se traduz pelas solicitações de parcerias ou participação em ações de contribuição com as políticas públicas e em conselhos de classe, e ainda nos elogios, certificações e agradecimentos recebidos. A instituição destina suas ações preferencialmente para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, mas estende à comunidade em geral.

O cenário de 2017 caracterizou-se por uma retomada lenta na economia, que vem de uma recessão iniciada no segundo semestre de 2014 e que teve dois momentos distintos no ano: um primeiro semestre de desconfianças, face à instabilidade política de um possível *impeachment* do presidente da República, vendas em queda, indústria em níveis baixos de produtividade, enfim, um ambiente de insegurança econômica. No entanto, não se confirmando a mudança presidencial e com a aprovação da Reforma Trabalhista, a conjuntura foi alterada para um estado de otimismo, pois, o mercado econômico reagiu, refletindo-se nos investimentos e, por conseguinte, na elevação do nível de emprego e de consumo da população.

E assim, o segundo semestre de 2017 mostrou que uma nova perspectiva para a economia estava se desenhando, o que foi confirmado nos indicadores, a exemplo do comércio varejista, que cresceu no país a uma taxa de 2%, enquanto em 2016 houve queda de 6%. No caso do Maranhão, o resultado foi melhor ainda: aumento de 4% (comércio varejista) e 8% (varejo ampliado, que reúne também veículos, motos e peças e material de construção).

Esse crescimento do comércio em 2017 foi influenciado pela redução da variação da inflação (de 6% em dezembro de 2016 para 3% em dezembro de 2017), melhora nas condições de mercado de trabalho, com aumento da massa de rendimento real de 3%, estabilidade da população ocupada e redução da taxa média de juros à pessoa física.

Notadamente no Maranhão, o mercado de trabalho, que vinha de dois anos de queda no nível de emprego com carteira assinada, em 2017 reagiu com um saldo de 1.221 vagas, contra os 18 mil postos de trabalho que foram fechados em 2016.

Ressalta-se que o cenário de atuação confirmou o prognóstico esboçado no Programa de Trabalho 2017, o Maranhão foi impactado pela crise que o país atravessa, nas áreas política e econômica, sendo refletida principalmente no emprego formal e, consequentemente no comércio e prestação de serviços.

Não obstante, o desemprego e a retração do consumo no comércio e na prestação de serviços, a retomada de crescimento no segundo semestre resultou no superávit da arrecadação compulsória com o percentual de 11% de realização, além do previsto no orçamento-programa garantindo os recursos para o investimento nas ações e programas do Regional.

Observou-se que a crise foi mais intensa para a população de menor renda, com grande demanda para os serviços que o Sesc já oferta, especialmente na educação e na saúde, com ênfase para a Educação Infantil, Educação Complementar (SOS Vestibular), e, sobretudo, em Nutrição/Refeições, esta última decorrente do aumento nos transportes coletivos e encarecimento da cesta básica.

É preciso ressaltar que o Sesc concorre com serviços similares, tanto de ONGs quanto de órgãos governamentais. Referente aos órgãos públicos, no estado foram instaladas 23 unidades de restaurantes populares, sendo 7 em São Luís e 16 nos principais municípios, com refeições a R\$ 2,00 (dois reais) e 30 cozinhas comunitárias; além disso, as ações de saúde são focadas na prevenção, a exemplo das campanhas de alerta à saúde; e programações culturais de iniciativa do governo estadual e municipal. Destacam-se ainda as iniciativas de ONGs (Organizações Não Governamentais) e OSCIPs (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público), citando-se pelos menos 15 que atuam na capital, a exemplo da Plan Internacional do Brasil; da Organização em prol da Natureza, Arte, Vida e Educação – Nave; da Fundação Vale; do Rotary Clube; da Rede Amiga da Criança, dentre outras que desenvolvem projetos sociais, visando o empoderamento das populações de menor renda que vivem na periferia da região de São Luís, Raposa, Paço do Lumiar e São José de Ribamar.

Ressalta-se que o Sesc se mantém como instituição relevante na prestação dos serviços ofertados, tendo em vista que as políticas públicas são insuficientes para cobertura da demanda e as ONGs, em geral, atendem uma comunidade com serviço específico. O Sesc no Maranhão atua nos programas finalísticos com serviços de educação, saúde, cultura, lazer e assistência, disponibilizando produtos essenciais, a exemplo de educação básica, refeições e saúde bucal com grande alcance de seu público alvo, mas, considerando-se a infraestrutura física e de pessoal limitadas, existe uma demanda reprimida para esses serviços em todo estado. Vale dizer que um quinto da população do estado reside na Grande São Luís (formada por 4 municípios – São Luís, Raposa, Paço do Lumiar e São José de Ribamar). No entanto, o Sesc apresenta instalações físicas, com espaços insuficiente para atender a demanda, assim como, os recursos humanos também.

O Regional, no sentido de superar suas limitações, desenvolve parcerias estratégicas, fundamentais para a aproximação da instituição com outros segmentos da sociedade, tanto em termos institucionais como de realizações, nas quais o Sesc é protagonista buscando a ampliação dos serviços e maior alcance de seus clientes no estado. Desse modo, a interiorização de ações e projetos por meio dessas parcerias tem sido significativa, a exemplo da Fecoimp em Imperatriz, da Associação Comercial em Açailândia e das prefeituras municipais no interior do estado.

A existência de projetos similares em outras entidades governamentais ou não governamentais e o crescimento de isenções sobre as contribuições para o Sistema S representam ameaças para a Instituição. No entanto, o Regional vem buscando superar essa realidade com planejamento ousado de ampliação da infraestrutura física e do quadro de pessoal para responder as novas e crescentes demandas por serviços, assim como na

intensificação da capacitação dos funcionários. Esse cenário, confirma a prospecção do Plano Estratégico do Sesc no Maranhão, conforme mostra a matriz SWOT.

Quadro 4 - Análise SWOT - Ambiente Externo

<b>CENÁRIO EXTERNO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<p>Credibilidade da marca Sesc</p> <p>Efetivação das parcerias com órgãos públicos e privados</p> <p>Crescimento das demandas sociais por serviços básicos Políticas Públicas de Sustentabilidade</p>
	<b>AMEAÇAS</b>	<p>Redução da arrecadação compulsória</p> <p>Crescimento de instituições sociais com ofertas de serviços similares ao Sesc</p> <p>Interferência do setor público no Sistema S</p> <p>Descontinuidade das Políticas Públicas</p>

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

Diante do cenário de instabilidade política e econômica, o Sesc vem empreendendo esforços para se manter como instituição de referência na prestação de serviços sociais, portanto, enfatiza a modernização de sua gestão e busca se aproximar dos seus diferentes públicos expandindo e customizando ações.

### **2.3.1 Ambiente de negócios da entidade**

O Sesc no Maranhão tem como ambiente de negócios, a sociedade maranhense, carente de serviços básicos (áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência). E a instituição atua com programas finalísticos das áreas citadas, os quais são essenciais na vida das pessoas. Releva-se que o Sesc tem como negócio a prestação de serviços atuando com uma diversidade de produtos que se desdobram em ações disponibilizadas nas unidades operacionais fixas e móveis, além dos espaços públicos. A instituição estende suas ações às comunidades dos municípios maranhenses, onde está presente fisicamente e ainda, naqueles onde tais ações são interiorizadas para maior abrangência dos clientes preferenciais, atendendo assim, as Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020 e os Planos Estratégicos do Regional e do Sesc que acenam para o foco nos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, notadamente aqueles de menor renda.

Em 2017, o Departamento Regional do Sesc no Maranhão executou a programação planejada e aprovada no Programa de Trabalho desse exercício que contempla os Programas: Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência e respectivas atividades, dentre as quais citam-se: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar, Cursos de Valorização Social, Biblioteca, Artes Cênicas, Artes Visuais, Audiovisual, Saúde Bucal, Educação em Saúde, Desenvolvimento Físico-Esportivo, Turismo Social, Trabalho Social com Grupos e Apoio Social, Desenvolvimento Comunitário e Segurança Alimentar.

O Regional do Sesc no Maranhão, para a execução de sua programação, conta

prioritariamente com as suas unidades operacionais fixas e móveis, no entanto, executa também ações na comunidade, segundo espaço de atuação previsto nas Diretrizes Gerais de Ação do Sesc. E, no ano em relato, parte das unidades fixas evidenciou o desgaste das estruturas pelo tempo de construção, ainda que se tenha realizado manutenções periódicas. Em resposta a essas demandas e para manter a qualidade dos serviços foi iniciado o processo de reforma, construção, ampliação e qualificação dos espaços físicos nas unidades do Sesc Deodoro, Teatro do Sesc, Sesc Imperatriz, Sesc Turismo, Sesc Caxias e Sesc Saúde.

É evidente que os serviços de qualificação de espaços físicos do Sesc impuseram a necessidade de adaptação de novos espaços para a continuidade dos serviços à clientela, assegurando a função social do Sesc de promoção do bem estar dos clientes. Cita-se como exemplo, o Restaurante do Comercário do Sesc Deodoro que teve sua produção deslocada para o Sesc Turismo atendendo os beneficiários com metodologia alternativa (preparo, vendas e distribuição), no mesmo sentido, os serviços culturais e de recreação da referida unidade estão funcionando em equipamentos locados ou cedidos.

Na Unidade Sesc Turismo, foram realizados os serviços de revitalização do parque aquático, em caráter emergencial, o que provocou a interrupção desse espaço e impactou a meta da produção social projetada para o exercício.

Releva-se que o Teatro do Sesc, previsto para conclusão nesse exercício não ocorreu o que resultou na necessidade de locação de pautas teatrais existentes na cidade para a programação de artes cênicas e outras linguagens artísticas do Regional.

Destaca-se que alguns fatores se constituem como desafios do Regional a serem superados, a exemplo da forma de aquisição recomendada e orientada para ser realizada mediante processo licitatório, conquanto isto dê transparência à gestão, tem ocasionado morosidade e elevado o custo das despesas com aquisições, pois, a cotação de preços por vezes é quintuplicada em relação à compra direta. Nessa perspectiva, menciona-se, que o enquadramento das aquisições seguindo as orientações dos órgãos de fiscalização, tendo como critério apresentação de documentações tem restringido o quantitativo de fornecedores. No estado com poucos fornecedores isso engessa o formato de compras e facilita o monopólio de grupos de empresas fornecedoras de determinados produtos e serviços. E, muitas vezes beneficia empresas de outros estados favorecendo a evasão de tributos e prejudicando o mercado fornecedor local.

Ressalta-se que o Regional passa por auditorias corretivas anualmente, tanto dos órgãos externos, quanto interno. E, no exercício 2017, teve suas contas julgadas referentes a 2016, portanto, atendeu a auditoria presencial da Controladoria Geral da União – CGU, além das demandas do Tribunal de Contas da União – TCU acerca do Acórdão 1904/2017 sobre a gestão 2015/2016. Estes órgãos têm como método de trabalho, a solicitação de documentação comprobatória das atividades realizadas, bem como da produção social e da execução financeira aumentando o trabalho das equipes do Sesc no Maranhão.

Vale dizer que as equipes de trabalho da área de suporte de gestão, têm quadro

de pessoal enxuto para o desenvolvimento de suas atribuições diárias. E a coleta de dados para atendimento das demandas dos órgãos de fiscalização se sobrepõe ao trabalho diário, constituindo-se um desafio para a Instituição. Soma-se a isto, que os órgãos de fiscalização externa impõem ao Sesc o modelo de governança das instituições sociais com foco na política de gestão de risco e controle interno, código de conduta e ética, política de recursos humanos e avaliação de desempenho, cujos documentos devem ser elaborados e são desafios que adentram outros exercícios pela complexidade dessas matérias necessitando do apoio fundamental do Departamento Nacional.

Em 2017, buscou-se o enfrentamento dessas demandas, sobretudo, na qualificação e aprimoramento de pessoal por meio das capacitações, principalmente com o apoio do Departamento Nacional do Sesc que foi fundamental com a disponibilização dos Grupos de Trabalho: Plano Nacional de Formação e Pesquisa, Atualização das Normas de Comprometimento e Gratuidade – PCG, Normas Gerais de Habilitação dos Clientes do Sesc, os quais contaram com a participação deste Regional. Além disso, o Regional vem empreendendo esforços no Programa de Capacitação local, ofertando ações formativas nessas áreas para aprimorar os processos internos do Regional, assim como atender a diretriz do Sesc no que tange à modernização da gestão.

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

Quadro 5 - Análise SWOT - Ambiente Interno

<b>CENÁRIO INTERNO</b>	<b>FORÇAS</b>	<p>Equipe multidisciplinar qualificada  Programa de Desenvolvimento de Pessoas  Recursos Financeiros  Normativos e referenciais estratégicos  Valorização da cultura de planejamento  Qualidade dos serviços ofertados</p>
	<b>FRAQUEZAS</b>	<p>Unidades de serviço com a capacidade instalada saturada  Comunicação interna  Cumprimento de prazos  Processos internos (mapeamento e fluxo das rotinas)  Divulgação das ações institucionais  Ausência de pesquisas e estudos especializados  Racionalização dos Recursos Humanos</p>

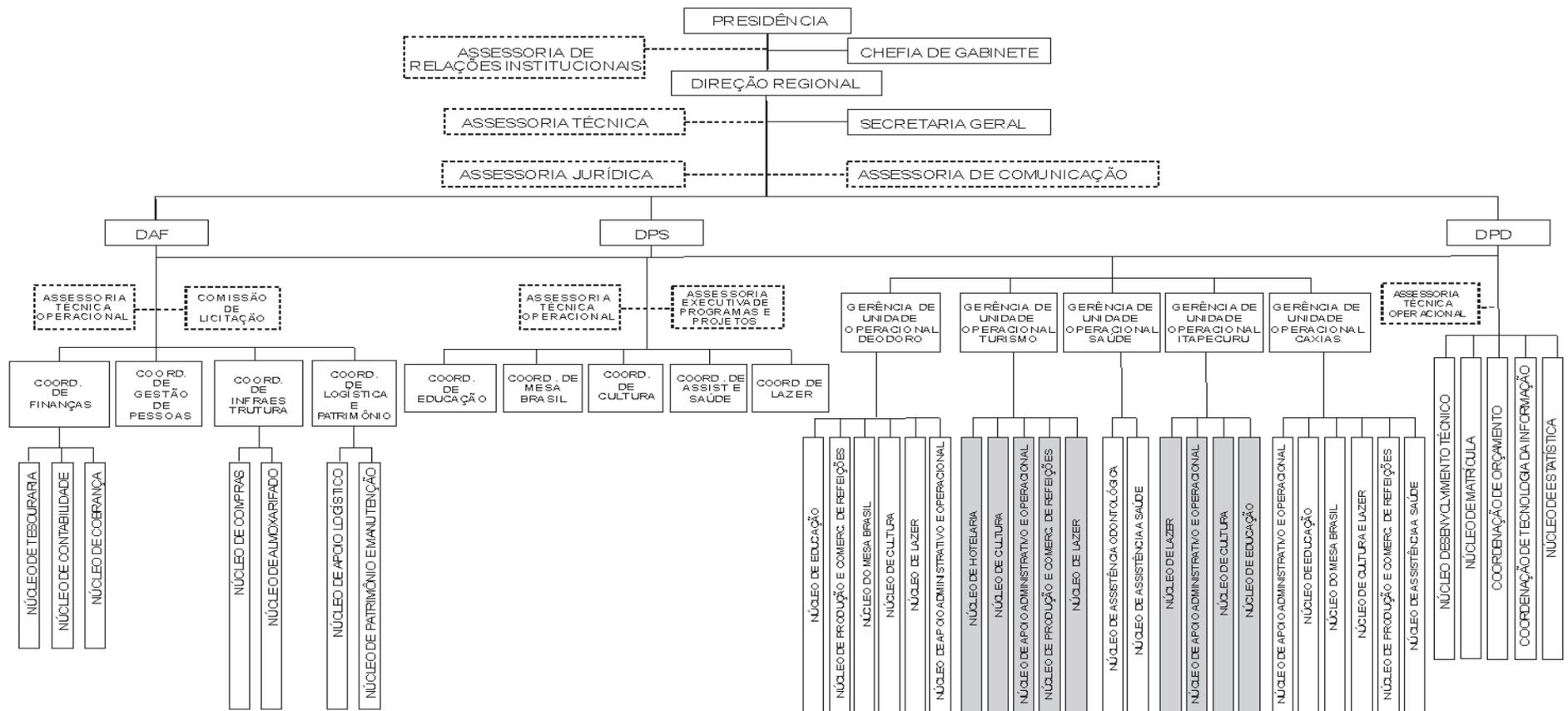
Fonte: Plano Estratégico do Sesc no Maranhão, 2016-2020

## 2.4 Organograma

Figura 1 - Organograma Institucional



### ORGANOGRAMA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - SESC MA



## 2.5 Macroprocessos finalísticos

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão define como macroprocessos suas áreas de atuação por meio das quais cumpre sua missão, nesse aspecto segue os referidos macroprocessos e os produtos, serviços disponibilizados aos clientes. O presente quadro traz informações à luz do Referencial Programático do Sesc, documento aprovado através da Resolução Sesc nº 1.303/2015 de 21/08/2015 que entrou em vigor a partir da programação planejada de 2017. Este documento conceitua e subdivide a programação do Sesc e define critérios e processos de mensuração e registro da produção social.

Quadro 6 - Macroprocessos Finalísticos

MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS	DESCRIÇÃO	PRODUTOS E SERVIÇOS	PRINCIPAIS CLIENTES
<b>PROGRAMA EDUCAÇÃO</b>	Conjunto de Atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Educação Infantil</li> <li>⊗ Educação de Jovens e Adultos</li> <li>⊗ Educação Complementar</li> <li>⊗ Curso de Valorização Social</li> </ul>	Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e público em geral com renda até 3 (três) salários mínimos nacionais.
<b>PROGRAMA SAÚDE</b>	Conjunto de atividades que busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida, por meio de promoção, prevenção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade, considerando o princípio da integridade e os fatores determinantes do processo saúde-doença-cuidado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Cuidado terapêutico</li> <li>⊗ Educação em Saúde</li> <li>⊗ Nutrição</li> <li>⊗ Saúde bucal</li> </ul>	Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.
<b>PROGRAMA CULTURA</b>	Conjunto de Atividades voltado para a transformação social	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Artes cênicas</li> <li>⊗ Artes Visuais</li> <li>⊗ Audiovisual</li> <li>⊗ Biblioteca</li> <li>⊗ Literatura</li> <li>⊗ Música</li> </ul>	Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.
<b>PROGRAMA LAZER</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Desenvolvimento físico-esportivo</li> <li>⊗ Recreação</li> <li>⊗ Turismo Social</li> </ul>	Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.
<b>PROGRAMA ASSISTÊNCIA</b>	Consiste em Atividades socioeducativas e assistenciais que estimulem a participação social e a cooperação entre indivíduos, instituições e setores da sociedade, visando contribuir para inclusão social e para o acesso aos direitos sociais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Desenvolvimento comunitário</li> <li>⊗ Segurança alimentar e apoio social</li> <li>⊗ Trabalho social com grupos</li> </ul>	Trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

O **Macroprocesso Programa Educação**, no Regional do Sesc no Maranhão é ação modelar, e se constitui como referência no desenvolvimento das Atividades: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos-EJA, Educação Complementar (nas modalidades Complementação Curricular e Aperfeiçoamento Especializado e Acompanhamento Pedagógico) e Cursos de Valorização Social. O Programa Educação contribui diretamente com as políticas públicas de educação do estado, em razão da prestação de serviços educativos/formativos aos trabalhadores do setor do comércio de bens, serviços e turismo e seus familiares, em especial, aqueles de menor renda. Releva-se que a partir de 2008 o Sesc assinou Acordo com o Governo Federal, por meio dos Ministérios da Educação e do Trabalho e Emprego, conforme Decreto nº 6.632, em que a Instituição se compromete a ofertar ações educativas gratuitas ao público em geral que tem renda familiar de até 3 salários mínimos nacionais.

Deste modo, o Regional do Sesc no Maranhão disponibilizou 3.412 vagas nas ações formativas do Programa Educação, destacam-se a Educação Infantil em São Luís e Caxias, a Educação de Jovens e Adultos – EJA no município de Itapecuru-Mirim. No mesmo sentido, o Projeto SOS Vestibular alcançou expressiva aprovação no Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM possibilitando o ingresso de jovens no ensino superior, e ainda o Projeto Habilidades de Estudos que se consolidou como ação de fortalecimento da educação básica também em Itapecuru. Não se pode deixar de registrar os cursos básicos de ampliação e geração de renda nas áreas de culinária, apresentação e trabalhos manuais realizados em São Luís, Caxias, Itapecuru-Mirim, Raposa e Paço do Lumiar.

O **Macroprocesso Programa Saúde**, com vistas à proteção e recuperação da saúde dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes e do público em geral vem intensificando as ações de prevenção às doenças. Este Programa atua por meio das Atividades: Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidados Terapêuticos, contribuindo diretamente para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. A Atividade Nutrição oferta os serviços de alimentação balanceada e segura e as consultas dietoterápicas. Destaca-se o trabalho educativo e preventivo da Educação em Saúde com o objetivo de transformação dos hábitos da população em atitudes que promovam o bem estar através das campanhas de saúde, orientações, oficinas, sessão diagnóstica, vivências, roda de conversa e cursos.

O **Macroprocesso Programa Cultura**, realiza ações de valorização e difusão das produções artísticas do estado por meio das Atividades: Biblioteca, Artes Visuais, Literatura, Audiovisual, Artes Cênicas e Música contribuindo, de modo relevante, com as políticas públicas em razão do fomento à difusão e valorização das expressões artísticas, o que se confirma na representação institucional no Conselho de Cultura do Município e na parceria com órgãos do estado e município para a realização das ações deste Programa. Destaque para os projetos nacionais: Palco Giratório, Sonora Brasil, Sesc Dramaturgias, BiblioSesc e CineSesc; e projetos regionais: Feira do Livro, Aldeia Sesc Guajajara de Artes, Sesc Amazônia das Artes, Sesc Musicar, Mãos à Obra, entre outros.

**Macroprocesso Programa Lazer** ação importante, pois, relaciona-se diretamente ao bem estar dos clientes por meio dos serviços ofertados nas Atividades: Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social (modalidades turismo emissor, receptivo e hospedagem). As realizações deste programa proporcionam mais qualidade de vida às pessoas pelo fomento as práticas de atividades físicas, tanto na formação esportiva, quanto nos exercícios físicos sistemático, nas excursões dentro e fora do estado, nos passeios ou na diversidade de brincadeiras

recreativas que enfatizam o princípio lúdico da humanidade. Neste sentido, cita-se a Unidade Sesc Turismo, equipamento de lazer que atende os clientes no parque no aquático, ginásio poliesportivo, espaços abertos para a prática de recreação nas variadas realizações que estimulam os indivíduos ao entretenimento criativo.

**Macroprocesso Programa Assistência**, destina suas atividades ao atendimento das urgências sociais de seus clientes e do público em geral. Nessa perspectiva realiza as Atividades: Trabalho Social com Grupos, Desenvolvimento Comunitário e Segurança Alimentar e Apoio Social. Em Trabalho Social com Grupos, destacam-se as ações pioneiras com idosos que se tornaram referência no estado, pela ênfase ao protagonismo social e a educação cidadã. Na Segurança Alimentar e Apoio Social, o Programa Mesa Brasil Sesc atua no combate à fome e ao desperdício de alimentos, e também com as ações formativas e de orientação à população sobre o aproveitamento integral dos alimentos e a alimentação segura. E ainda, na gestão da distribuição dos alimentos arrecadados das empresas doadoras às instituições de interesse beneficiando as pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade social.

Releva-se ainda, as ações socioeducativas voltadas para os núcleos comunitários que visam a formação e manutenção de grupos de lideranças nas comunidades, as quais são incentivadas à reflexão da sustentabilidade dos territórios que habitam. Esse trabalho busca contribuir de forma relevante com as políticas públicas voltadas para o desenvolvimento social dos maranhenses e na promoção de ações efetivas de autonomia e sustentabilidade da população de menor renda.

## 3 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS

### 3.1 Planejamento organizacional

#### 3.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão tem suas ações pautadas nos referenciais estratégicos do Sesc, a saber: Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020, documentos que fundamentam o Plano Estratégico do Sesc no Maranhão 2016-2020, o qual norteia as ações dos programas executados pelo Sesc, principalmente na área finalística.

O Plano Estratégico do Sesc no Maranhão foi construído de forma participativa pelos funcionários e se alinha aos referenciais estratégicos do Sesc e normativos institucionais, sendo aprovado pelo Conselho Regional, por meio da Resolução Sesc “*Ad Referendum*” nº 85/2016. Assim, o Plano Estratégico Sesc no Maranhão 2016-2020, traz um recorte das diretrizes que orientam para o alcance institucional, esboçado na missão, visão e valores. Além disso, o plano segue o modelo do *Balanced Scorecard* – BSC e está configurado em cinco perspectivas: Afirmação Institucional, Clientes, Processos Internos, Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional e Financeira, as quais se desdobram na seguinte hierarquia: temas, objetivos estratégicos e indicadores. Releva-se que para o alcance dos resultados o mais importante são as estratégias e ações que visam a mensuração dos resultados projetados.

Deste modo, o Plano Estratégico do Regional norteia a elaboração do Programa de Trabalho Anual, o qual desenha a programação do exercício voltada para o alcance de resultados no ano visando o alcance dos objetivos do referido Plano Estratégico do Sesc no Maranhão em curto, médio e longo prazo.

O Plano Estratégico está configurado nas perspectivas do BSC, de modo que a apresentação dos resultados seguirá por perspectivas e objetivos em cada uma delas. Assim seguem os quadros resumos das perspectivas:

#### a) *Perspectiva Afirmação Institucional*

É a perspectiva que define a prioridade do Sesc, enquanto Instituição prestadora de serviços sociais que contribui com as políticas públicas e projeta na sociedade evidenciando a efetividade de seus serviços, a abrangência e a cobertura para os clientes prioritários, bem como para o público em geral. O quadro a seguir mostra os objetivos dessa perspectiva e o quadro 8, os indicadores de cada objetivo dessa perspectiva com os resultados obtidos no exercício.

### Quadro 7 – Perspectiva Afirmação Institucional

<b>Descrição geral: AFIRMAÇÃO INSTITUCIONAL</b>
<b>OBJETIVOS:</b> 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 nas ações finalísticas
<b>RESPONSÁVEL:</b> <i>Direção Regional, Comunicação Institucional (ASCOM), DAF e DPS</i>

Fonte: DPD, 2018.

### Quadro 8 – Indicadores da Perspectiva Afirmação Institucional

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2017	VALOR REALIZADO
1.1 N° de municípios atendidos	Total de municípios atendidos	<b>1</b>	<b>2</b>
1.2 – N° de Projetos interiorizados		<b>2</b>	<b>2</b>
2.1 – N° de campanhas realizadas com a marca Sesc	N° de campanhas realizadas	<b>1</b>	<b>1</b>
2.2 – % de inserções na mídia com a marca Sesc	% de inserções na mídia no ano em exercício / % de inserções no ano anterior	<b>2%</b>	<b>19%</b>
3.1 - % de execução das realizações previstas no Programa de Trabalho anual	Total da programação prevista no Programa de Trabalho 2017 / Total da programação realizada x 100	<b>100%</b>	<b>98%</b>

Fonte: DPD, 2018.

O Plano Estratégico do Sesc no Maranhão 2016-2020 é fruto do acompanhamento e assessoramento técnico do Departamento Nacional do Sesc desde a etapa do Diagnóstico de Situação, na qual se identificou a necessidade de se fortalecer a marca Sesc. Nessa perspectiva foram estabelecidos 3 objetivos estratégicos com responsabilidade da alta direção e de suas assessorias direta – diretorias de áreas e a assessoria de comunicação, as quais vêm empreendendo esforços para realizar as metas propostas. Esses objetivos foram desdobrados em 5 indicadores, cujas metas foram alcançadas. O indicador 3.1 teve pequeno decréscimo em razão do redimensionamento de projetos no decorrer do exercício.

Referente à ampliação dos serviços ofertados no estado, o Sesc no Maranhão adquiriu imóvel em Imperatriz desde 2015, mas, por se tratar de obra e serviço de engenharia, os processos legais e técnicos demandam tempo para a execução das etapas, de modo que em 2017 se concluiu a licitação para contratação de empresa especializada na elaboração dos projetos arquitetônicos. Em 2017, iniciou-se ainda, os procedimentos para instalação da Unidade Móvel Sesc Saúde Mulher no município de São José de Ribamar, no entanto, o início de funcionamento será em 2018. Releva-se, a realização da interiorização do Projeto “Palco Giratório”, nos municípios de Imperatriz e Açailândia. Portanto, os indicadores 1.1 e 1.2 ocorreram com a interiorização das ações.

No campo da divulgação foram realizadas as ações projetadas, a exemplo da campanha 70 anos do Sesc no Maranhão, assim como, desenvolveu-se estratégias para divulgação dos projetos de maior abrangência dos públicos com amplo uso da mídia digital, razão do superávit da meta prevista.

b) *Perspectiva Clientes*

Esta perspectiva aponta quem são e onde estão os clientes do Sesc. E quais as estratégias que devem ser realizadas para alcançar o nível de excelência no relacionamento com esses clientes, bem como maior satisfação dos clientes do Sesc.

Quadro 9 – Perspectiva Clientes

<b>Descrição geral: CLIENTES</b>
<b>OBJETIVOS:</b> 4 – Elevar 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
<b>RESPONSÁVEL:</b> <i>Diretorias de área (DPD, DAF DPS)</i>

Fonte: DPD, 2018.

Quadro 10 – Indicadores da Perspectiva Clientes

INDICADORES	FÓRMULA DE CALCULO	META 2017	VALOR REALIZADO
4.1 - % da pesquisa de satisfação nas atividades sistemáticas	% de satisfação da clientela atendida nos serviços do Sesc	<b>90%</b>	<b>92%</b>
5.1 - % de beneficiários inscritos	Nº de beneficiários / total geral de matrículas realizadas no ano	<b>90%</b>	<b>89%</b>
6.1 – Índice de capacitação de funcionários que atuam no atendimento ao cliente	Nº de funcionários capacitados que atuam na área de atendimento ao cliente / total de funcionários do regional que atuam diretamente no atendimento ao cliente	<b>20%</b>	<b>10%</b>
6.2 – Índice de investimento em infraestrutura	Total de recursos investidos em infraestrutura / total orçado no ano x 100	<b>10%</b>	<b>21%</b>

Fonte: DPD, 2018.

As metas estratégicas voltadas para os clientes estão relacionadas com a satisfação e a qualidade dos serviços prestados. Deste modo, buscou-se a melhoria das instalações físicas (ações em andamento, considerando-se que as reformas e ampliações demandam tempo em função da complexidade do serviço e da forma de aquisição), capacitação dos profissionais que atuam diretamente no atendimento ao cliente atingido parcialmente para não paralisar os serviços aos clientes. Quanto ao investimento em infraestrutura ficou acima do previsto em função do início das obras projetadas e iniciadas. Assim, os resultados apontam que o Regional alcançou resultados positivos. Destaca-se nesta

Perspectiva, que as aferições de satisfação por amostragem nas Atividades Sistemáticas apontam a média de satisfação acima do valor previsto. Enquanto que, o alcance do percentual previsto para cadastro de clientes está aproximado do índice projetado. Credita-se o não alcance, em razão da reforma do restaurante do Sesc Deodoro que impacta diretamente o cadastro da clientela, ainda que esteja funcionando com atendimento diretamente às empresas houve a redução no consumo individual de refeições em função da ausência do espaço do restaurante com os demais serviços agregados, cultura e recreação, entre outros.

c) *Perspectiva Processos Internos*

Esta perspectiva mostra o foco da organização na ênfase à gestão com vistas à melhoria dos processos como estratégia das ações. Nesse aspecto, os objetivos estão voltados para os pontos críticos da gestão, no sentido de buscar as melhores práticas de governança que possibilitem a estruturação e articulação que facilite o *modus operandi* dos Programas/ Atividades/ Projetos e Realizações. Seguem os quadros dos objetivos e respectivos indicadores e resultados.

Quadro 11 – Perspectiva Processos Internos

<b>Descrição geral: PROCESSOS INTERNOS</b>
<b>OBJETIVOS:</b> 7 – Mapear os processos internos do Sesc no Maranhão 8 – Intensificar a valorização do planejamento com foco em modernização da gestão 9 – Fortalecer as práticas da responsabilidade socioambiental na instituição
<b>RESPONSÁVEL: Diretorias de área (DPD, DAF DPS)</b>

Fonte: DPD, 2018.

Quadro 12 - Indicadores da Perspectiva Processos Internos

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2017	VALOR REALIZADO
7.1 – Índice de macroprocessos mapeados	Total de macroprocessos mapeados no ano / total de macroprocessos do regional x 100	10%	10%
8.1 – N° de reuniões de planejamento	Total de eventos de planejamento realizados	3	13
8.2 – N° de ferramentas de gestão implantadas	N° total de ferramentas de gestão implantadas no ano	1	2

Fonte: DPD, 2018.

Na área de processos internos, embora o Regional tenha alcançado as metas propostas, precisa avançar, em razão da falta de especialistas no quadro funcional, principalmente nas matérias de mapeamento de processos e responsabilidade socioambiental. Nesse sentido, se iniciou as reuniões sobre a elaboração do mapa de processos da instituição com o apoio técnico do Departamento Nacional que ofertou a capacitação e instrumentalização desse trabalho, no entanto, a reestruturação do organograma institucional desse órgão e de suas equipes interrompeu essa ação. Desse

modo, essa ação será retomada em 2018, o que se aplica também as ações de responsabilidade socioambiental. Releva-se que os indicadores referentes à difusão do Plano estratégico e planejamento com as equipes da área meio e fim foram alcançados e ultrapassados, refletindo o trabalho da DPD que teve a equipe ampliada em 2017. Esta última meta será revisada para se ajustar as atuais demandas atuais da área de planejamento.

d) *Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional*

Os objetivos estratégicos desta perspectiva foram construídos com base nas Diretrizes Quinquenais que enfocam a “Valorização das Pessoas e Compromisso com o Desenvolvimento Profissional”. Desse modo, as estratégias buscam o fortalecimento dos funcionários em compatibilidade com as demandas institucionais, desenvolvendo competências e habilidades, mas, sobretudo, reafirmando as pessoas como o bem maior do Sesc.

Quadro 13 - Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional

<b>Descrição geral: APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL</b>
<b>OBJETIVOS:</b> 10 – Fortalecer a política de recursos humanos 11– Intensificar as ações de formação continuada no Regional 12 – Garantir a valorização dos funcionários
<b>RESPONSÁVEL: Diretorias de área (DPD, DAF DPS)</b>

Fonte: DPD, 2018.

Quadro 14 - Indicadores da Perspectiva Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2017	VALOR REALIZADO
10.1 – Nº de ferramentas de gestão do RH divulgadas para os funcionários	Nº de funcionários alcançados / nº de funcionários existentes no regional META QUINQUENAL- acima de 90%	<b>20%</b>	<b>**</b>
10.2 - % de satisfação de funcionários	% de satisfação dos funcionários	<b>Meta quinquenal – 90%</b>	<b>**</b>
10.3 – Índice de rotatividade dos funcionários	Nº de admissões + nº de demissões/ nº de funcionários no final do ano x 100	<b>Manter abaixo de 10%</b>	<b>6,53%</b>
11.1 - % de funcionários capacitados	Nº de funcionários capacitados no ano/ total de funcionários x100	<b>20%</b>	<b>17%</b>
11.2 - % de funcionários atendidos com ação de formação continuada na área comportamental	Nº de Funcionários capacitados em ações com foco comportamental/nº de funcionários do Regional x 100	<b>10%</b>	<b>44%</b>

12.1 – Nº de ações de valorização	Nº de ações de valorização do funcionário	<b>5</b>	<b>6</b>
-----------------------------------	---	----------	----------

Fonte: DPD, 2018.

Na área do Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional, o Regional tem como metas estratégicas fortalecer a política de recursos humanos, objetivo desdobrado na modernização e atualização dos instrumentos de gestão de pessoas, capacitação dos funcionários e ações de valorização das pessoas. Cita-se que os objetivos e indicadores se alinham com os referenciais estratégicos do Sesc. Assim, em 2017 as metas foram alcançadas e até ultrapassadas, excetuando-se os indicadores relativos ao número de ferramentas de RH, em razão da não conclusão e disponibilização desses instrumentos, assim como, a pesquisa de satisfação dos funcionários que foi transferida para o exercício 2018 e 2020 pela necessidade de capacitação da equipe de RH nessas áreas. Entretanto, na questão da valorização do funcionário, o Sesc manteve os Projetos Eu Sou Uma Estrela, Arraial do Servidor Solidário, Comemoração das datas sociais e Homenagem aos funcionários pelos 70 Anos do Sesc no Maranhão, dentre outros. E, na área de capacitação houve um superávit na área comportamental.

e) *Perspectiva Financeira*

As metas estratégicas e os objetivos propostos nesta perspectiva visam o fortalecimento da Instituição como entidade que gerencia recursos parafiscais, e, para tanto busca a gestão transparente e equilibrada. Nesse aspecto o foco é o desenvolvimento e aperfeiçoamento de instrumentos de monitoramento e controle da gestão financeira.

Quadro 15 - Perspectiva Financeira

<b>Descrição geral: FINANCEIRA</b>
<b>OBJETIVOS:</b> 13 – Aprimorar o sistema de apuração de custo 14– Incentivar o estabelecimento de convênios e parcerias 15 – Racionalizar os recursos (Receita compulsória) disponíveis na realização dos programas
<b>RESPONSÁVEL: Diretorias de área (DPD, DAF DPS)</b>

Fonte: DPD, 2018.

Quadro 16 - Indicadores da Perspectiva Financeira

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2017	VALOR REALIZADO
13.1 – Índice de execução orçamentária em relação ao ano anterior	Total da despesa realizada / total da despesa orçada	<b>Manter acima de 90%</b>	<b>87%</b>
14.1 – Nº de convênios e parcerias efetivadas	Total de parcerias e convênio do ano	<b>2</b>	<b>6</b>
15.1 - % de aplicação de recursos oriundos da receita compulsória	Total da receita compulsória orçada/ total da receita compulsória	<b>100%</b>	<b>102%</b>

	realizada x 100	
--	-----------------	--

Fonte: DPD, 2018.

Na perspectiva Financeira, o Regional ficou com percentual a menor em 3% da execução financeira orçada, em razão do maior investimento do Departamento Nacional nas ações e projetos, tanto da área finalística, quanto da área administrativa. Releva-se ainda, os processos licitatórios iniciados e não concluídos no exercício, assim como os pagamentos de serviços executados em 2017 não realizados, em função dos contratados não apresentarem as notas fiscais regulares ou pendências de documentos exigidos.

### ***3.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico***

O Plano Estratégico do Departamento Regional do Sesc no Maranhão - PES está na segunda etapa, considerando-se o primeiro estágio de 2011-2015. Vale dizer que no início se verificou ausência de conhecimento aprofundado e ferramentas adequadas para acompanhamento do primeiro plano, o que demandou um esforço coletivo para aprendizagem conceitual. No entanto, tanto o Departamento Nacional quanto a direção regional, foram fundamentais no apoio à formação e disseminação do referido plano. As ações de formação nas reuniões do Regional com assessoramento do Departamento Nacional culminaram com a revisão do Plano Estratégico em 2015, definindo-se a segunda etapa para o quinquênio 2016-2020.

Assim, o PES do Regional, horizonte 2016-2020, encontra-se publicado divulgado em 2016 para todas as equipes, contudo, em 2017 com a elaboração do PES do Sesc em nível nacional, a equipe responsável pelo Plano do Regional focou-se no estudo para alinhamento dos pilares estratégicos com o PES do Sesc, assim como, na revisão do Plano Estratégico do Regional.

Nessa perspectiva o PES Regional, encontra-se em fase de execução e ao mesmo tempo de nivelamento com o PES nacional, para tanto, foi criada a Comissão Gestora do Plano Estratégico do Sesc no Maranhão 2016-2020 com atribuição de acompanhar e monitorar as estratégias que possibilitam o cumprimento dos objetivos e metas propostas no referido Plano.

#### *a) Estágio de desenvolvimento*

O PES Regional encontra-se em execução com divulgação periódica nas reuniões de planejamento realizadas trimestralmente, com vistas à discussão das estratégias que visam o cumprimento das metas.

Ressalta-se que a DPD, com apoio da direção regional ampliou e vem qualificando a equipe de planejamento, composta por Téc. Especializados Administradores responsáveis pelo planejamento, estatística, análise de cenários e diálogo com as áreas do Regional sobre a metodologia e estratégias que viabilizem o cumprimento do Plano Estratégico, tanto das metas regionais quanto em nível nacional.

Neste horizonte de execução do Plano Estratégico do Regional, considera-se exitoso o

alcance dos resultados apontados nos quadros do item 3.1., páginas 29 a 35. Não obstante esse resultado, principalmente nas áreas finalísticas, é preciso avançar nas perspectivas de processos internos e do Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional, visto que alguns indicadores apontam resultados aquém do esperado.

*b) Metodologia de formulação, de avaliação e de revisão dos objetivos estratégicos*

A metodologia de formulação dos objetivos foi orientada pela aplicação do planejamento participativo, com uso da ferramenta matriz SWOT, focando nas prioridades institucionais apontadas na referida matriz. Quanto à avaliação dos objetivos, considera-se a dinâmica institucional e os cenários externo e interno como fatores para revisão e atualização do planejamento estratégico. A experiência do PES Regional 2011-2015 ampliou a visão da necessidade de flexibilidade do Plano, e desse modo, previu-se na Resolução de aprovação do documento a revisão periódica, já iniciada em 2017, a ser concluída no exercício de 2018.

Ressalta-se que a dificuldade de implementação do Plano Estratégico tem sido a equipe pela insuficiência, tendo em vista a rotatividade de profissionais nessa área, o que tem ocasionado constante revisão nas metodologias de trabalho, principalmente pela peculiaridade do planejamento estratégico do Sesc.

Destaca-se como boa prática no acompanhamento do Plano Estratégico Regional, a formação da Comissão do PES e as reuniões periódicas com os gestores do Regional, assim como, no processo de ambientação/integração dos gestores a apresentação do referido documento para envolver os novos funcionários no processo de conhecimento do planejamento estratégico do Regional.

*c) Indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica*

Os indicadores relacionados à gestão estratégica são àqueles estabelecidos na Perspectiva Afirmação Institucional, voltados para ampliação dos serviços e interiorização de ações, aferidos pelo número de unidades fixas e móveis implantadas, assim como, do total de projetos interiorizados. Nesse sentido, esse alcance tem ocorrido parcialmente, principalmente com os projetos interiorizados. Ressalta-se que a implantação de unidades demanda mais tempo e, observado isso, será reformulado e redimensionado esse objetivo para percentual de investimento, considerando-se o andamento dos projetos de implantação de unidades, já iniciados, que serão concluídos até o final do período do PES. No mesmo sentido, os indicadores da perspectiva processos internos visam o desempenho institucional, e, é preciso melhorar as estratégias para o alcance dos mesmos.

*d) Revisões ocorridas no planejamento estratégico, sua descrição e periodicidade*

O PES 2016-2020 tem periodicidade de revisão bienal, no entanto, com o PES do Sesc nacional, iniciou-se a revisão em 2017. Esta revisão, ainda está em fase de conclusão com foco no alinhamento com o PES do Sesc em nível nacional para reformulação de objetivos e estratégias com redimensionamento das metas, estratégias e indicadores.

Destaca-se como boa prática a formação da Comissão do PES e as reuniões periódicas com os gestores do Regional, assim como, no processo de

ambientação/integração dos gestores apresentarem o referido documento para envolver os novos funcionários no processo de planejamento estratégico do Regional.

*e) Envolvimento da alta direção (Diretores)*

Neste Departamento Regional, o Plano Estratégico tem sua execução pela alta direção, com envolvimento da Diretora Regional e diretorias intermediárias, com desdobramento para os cargos operacionais (gerências). Registra-se que periodicamente são realizados encontros, reuniões e fóruns para análise da execução das ações estratégicas estabelecidas no plano.

Esse envolvimento da alta direção tem sido fundamental para o êxito do planejamento institucional e alcance dos resultados.

*f) Alinhamento das unidades ao planejamento estratégico*

As Unidades Operacionais fixas colaboram diretamente para a execução das estratégias e alcance das metas estabelecidas pelo PES do Regional, pois, são responsáveis pelos projetos/ações, cujos serviços reverberam para os clientes e retornam em satisfação com respectivos índices de alcance. Destaca-se que tais ações estas estão vinculadas aos objetivos da perspectiva Clientes e do Aprendizado e Desenvolvimento Organizacional, relacionadas às metas “percentual de satisfação dos clientes”, “percentual de funcionários capacitados” e “percentual de beneficiários atendidos nas atividades”, entre outros.

Releva-se que o planejamento institucional neste Regional é global e centralizado, o que não havendo cota de desempenho por unidade operacional. A coleta de dados é feita pela totalização global dos dados do Regional, razão pela qual, observa-se que os resultados estão, conforme o planejado.

*g) Principais dificuldades e mudanças previstas*

Identificaram-se no decorrer da execução do Plano Estratégico do Regional 2016-2020 questões de ordem semântica na formulação dos objetivos estratégicos e nas metas estabelecidas para esse horizonte, que vêm dificultando a medição. Outro aspecto a ser citado, é o acompanhamento realizado em 2016/2017 pela DPD, mas que já vem sendo modificado com a instauração da Comissão Gestora do Plano Estratégico do Regional. Está prevista a revisão e atualização dos objetivos e metas, com vista ao alinhamento com o Plano Estratégico do Sesc em nível nacional, que deverá resultar em melhor efetividade da ação institucional para alcance dos resultados.

A análise do Plano Estratégico do Sesc no Maranhão 2016-2020 mostra que a instituição vem desenvolvendo suas ações com foco no planejamento esboçado para esse horizonte. É preciso apontar o alinhamento do Plano Estratégico do Regional com os referenciais estratégicos do Sesc o que foi iniciado em 2017, mas ainda não finalizado.

O Plano Estratégico do Regional contém 15 objetivos estratégicos e 21 indicadores, destes 3 alcançaram parcialmente as metas com margem de 5 pontos para menos e para mais. No entanto, 2 indicadores não foram executados, em função de exigir contratações externas (atualização dos instrumentos de RH) e capacitação da equipe (pesquisa de clima organizacional) e ainda, porque o Regional integra o Grupo de Trabalho de elaboração da Política Nacional de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas, em andamento no Departamento Nacional do Sesc, portanto, esses indicadores serão sintonizados com a referida política o que exige ampliação do prazo para a conclusão dessas ferramentas de RH. No que tange a Afirmação Institucional, os indicadores não alcançados na totalidade estão relacionados ao Plano Diretor de Investimento, cuja execução envolve a contratação de serviços especializados na área de obras e serviços de engenharia e, ainda licitação, o que demanda maior tempo para finalização.

Não obstante, os desafios identificados no exercício, considera-se exitoso os resultados apresentados, principalmente com a aprovação da Comissão Gestora do Plano Estratégico do Regional e do Sesc que deverá resultar em melhor performance do planejamento institucional.

### **Ações para melhoria de desempenho**

Os resultados apresentados por perspectivas do BSC que compõem o Plano Estratégico do Regional, evidenciam que a implementação do Plano vem sendo exitosa. Contudo, é preciso avançar na cultura de planejamento das Unidades Operacionais, fixas e móveis, assim como aprimorar as ferramentas de acompanhamento e controle.

Nesse sentido, a formalização da Comissão Gestora do Plano Estratégico do Regional tem como objetivo aperfeiçoar o processo de disseminação desse documento em todas as unidades, acompanhar as metas anuais e quinquenais estabelecidas para os objetivos do referido plano. Outra ação é a capacitação da referida Comissão prevista para 2018 que fundamentará conceitualmente e instrumentalizará para a implementação do planejamento estratégico no Regional.

Releva-se ainda que o Plano Estratégico do Regional, em 2018, será revisado e atualizado à luz do PES do Sesc em nível Nacional, assim como, os objetivos estratégicos e as metas serão redimensionados em conformidade com as demandas do cenário regional atual.

### ***3.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos***

O Plano Estratégico do Regional é fundamentado nos referenciais estratégicos do Sesc (Carta da Paz Social, Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, Diretrizes para o Quinquênio 2016-2020 e demais normativos institucional. Desse modo, mantém vínculo com os planos, cita-se como exemplo, o Programa de Trabalho Anual, que é pautado nos objetivos e metas estratégicas do Regional, este documento é a execução do Plano Estratégico.

As realizações da programação institucional estão intrinsecamente relacionadas com o planejamento estratégico visando o alcance da missão e finalidade institucional.

### ***3.1.4 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos***

Os principais instrumentos de monitoramento e execução dos resultados do Programa de Trabalho Anual, do exercício em relato e do Plano Estratégico 2016-2020 são: os sistemas informatizados – Sistema de Central de Atendimento (SCA), Sistema de Gestão de Planejamento (SGP), Sistema Gestor Financeiro (SGF), Sistema Gestor de Materiais (SGM), Sistema Gestor de Processos (SGP), Sistema TOTVS (RM Labore e Chronus), dentre outros.

Além dos sistemas informatizados a produção social na área finalística é acompanhada através de formulários que são enviados mensalmente gestores das Atividades das unidades operacionais.

Os dados obtidos por meio dos instrumentos de monitoramento da gestão do Programa de Trabalho Anual são utilizados para mensuração do alcance dos objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2016-2020 que auxiliam na avaliação da gestão dos riscos e controle da efetividade dos serviços sociais ofertados.

## **3.2 Desempenho Orçamentário**

### ***3.2.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade (NÃO SE APLICA AO SESC)***

#### ***3.2.2 Fatores intervenientes do desempenho orçamentário***

A execução orçamentária aprovada em 2017 foi compatível com o planejamento financeiro do Regional. No entanto, considerando a flexibilidade do planejamento, conforme previsto nos normativos institucionais, no decorrer do exercício houve a necessidade de ajustes no orçamento-programa visando assegurar a programação institucional do Programa de Trabalho 2017. Nesse sentido foram realizadas as aberturas de créditos denominadas de retificativo orçamentário, de acordo com o Código de Contabilidade e Orçamento – CODECO visando atender à inclusão de novas ações e ao mesmo tempo garantir a continuidade da programação em curso, que apresentaram projeções de dispêndios superiores à projeção, quando da elaboração da proposta orçamentária para o exercício de 2017. Assim de forma geral as previsões de consumo proporcionaram a realização da execução das atividades conforme proposto no Programa de Trabalho.

Desta forma o Departamento Regional no Maranhão dispôs da integralidade do orçamento aprovado e obteve ao final do ano uma execução orçamentária de 87%.

### ***3.2.3 Execução descentralizada com transferência de recursos (NÃO SE APLICA AO SESC)***

#### ***3.2.4 Informações sobre a realização das receitas***

A dotação final comparada ao exercício de 2016 apresentou uma variação a maior de

6% nas Receitas Correntes, cujo percentual positivo ocorreu em razão do aumento da Receita de Contribuição que teve acréscimo de 8% motivado pela arrecadação maior que a projeção realizada. Deste modo, no recálculo orçamentário o resultado do Orçamento Anual teve superávit de R\$ 2.977.313,00 (dois milhões novecentos e setenta e sete mil e trezentos e treze reais).

### **3.2.5 Informações sobre a realização das despesas**

A realização financeira das despesas no exercício de 2017, totalizou R\$ 42.925.528,99 (quarenta e dois milhões, novecentos e vinte e cinco mil, quinhentos e vinte e oito reais e noventa e nove centavos), superior em 6% o ano de 2016. Releva-se que essa dotação financeira tem a seguinte composição: Despesa Corrente no valor de R\$ 41.407.529,88 (quarenta e um milhões, quatrocentos e sete mil, quinhentos e vinte e nove reais e oitenta e oito centavos) e Despesa de Capital no valor de R\$ 1.517.999,11 (um milhão, quinhentos e dezessete mil, novecentos e noventa e nove reais e onze centavos).

## **3.3 Desempenho Operacional**

### **3.3.1 Apresentação e análise dos indicadores de desempenho**

#### **a) Programa Educação**

<b>Descrição geral (Referencial Programático)</b>
Conjunto de Atividades que abrange processos formativos voltados à educação básica e complementar, ao progresso no trabalho e à educação permanente.
<b>Responsável: Diretoria de Programas Sociais – DPS</b>

No Departamento Regional do Sesc no Maranhão, o Programa Educação executa as atividades: Educação Infantil, Educação de Jovens e Adultos, Educação Complementar e Cursos de Valorização Social, com as realizações - Creche, Pré-escola, Anos Iniciais do Ensino Fundamental – EJA, Cursos, Oficinas e Palestras.

Em 2017, foram realizadas 122 ações no Programa. Dentre elas, destacam-se as ações de Cursos de Valorização Social, que tiveram um total de 1.321 inscrições e geraram 23.262 frequências.

Nas ações de Educação Infantil, foram realizadas 604 inscrições distribuídas em 24 turmas, que geraram 411.607 frequências.

Em Educação Complementar, foram realizadas 1.405 inscrições no decorrer do ano, que geraram 394.831 frequências. Destaca-se a realização do Seminário de Arte, Cultura e Educação, que atendeu a 121 inscrições destinado à formação de professores da rede pública de ensino e aos educadores do Sesc.

Na atividade Educação de Jovens e Adultos, foram realizadas 82 inscrições na realização Anos Iniciais do Ensino Fundamental, que geraram 44.330 frequências.

O resultado das atividades do Programa Educação está detalhado na tabela a seguir:

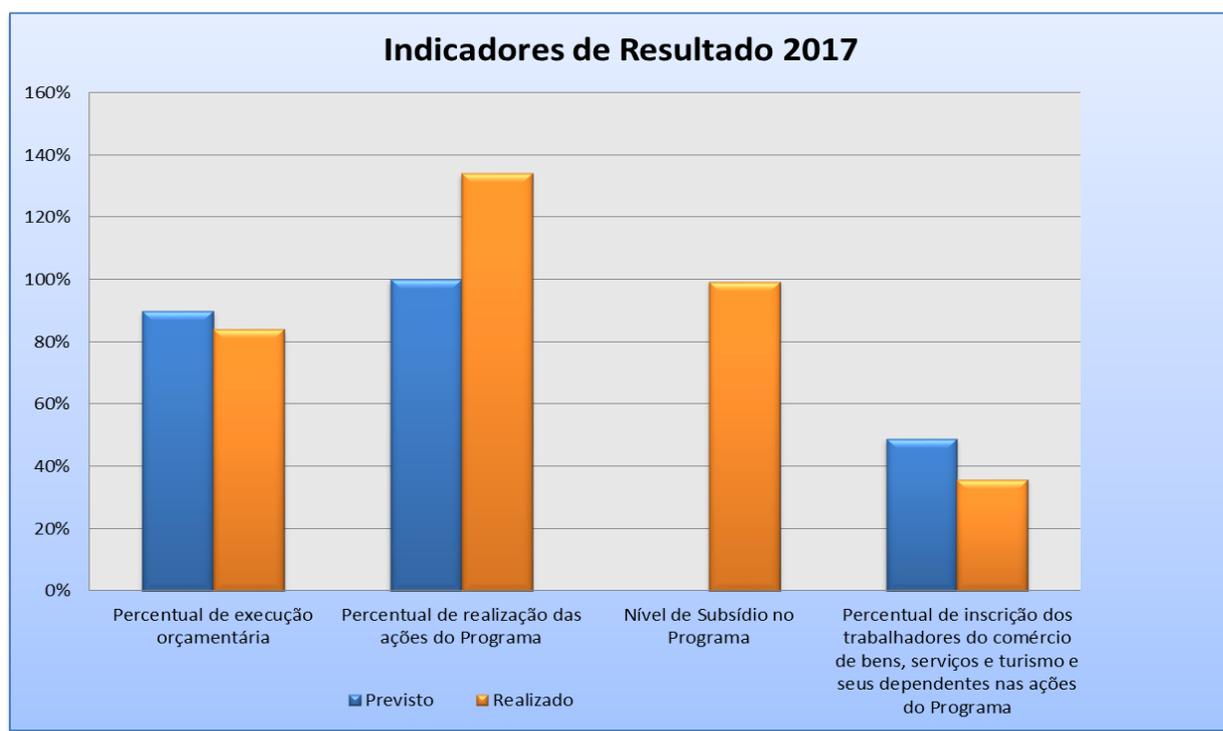
Tabela 1 – Resultados do Programa Educação

PROGRAMA EDUCAÇÃO						
ATIVIDADE	INSCRIÇÕES			FREQUÊNCIA		
	Previsto	Realizado	%	Previsto	Realizado	% Realizado
Educação Infantil	540	604	112%	418.320	411.607	98%
Educação Complementar	755	1.405	186%	393.552	394.831	100%
Educação de Jovens e	90	82	91%	47.876	44.330	93%
Cursos de Valorização Social	1.085	1.321	122%	21.485	23.262	108%
<b>Total</b>	<b>2.470</b>	<b>3.412</b>	<b>138%</b>	<b>881.233</b>	<b>874.030</b>	<b>99%</b>

Fonte: DPD – Estatística, 2017

### Indicadores de Resultado

Gráfico 1 - Indicadores de resultados do Programa Educação



Fonte: DPD – Estatística, 2018

Tabela 2 - Análise dos indicadores do Programa Educação

ANÁLISE DOS INDICADORES 2017	2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	90%	84%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	134%	100%

Nível de Subsídio no Programa		99%		0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	49%	36%		68%

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

O total das despesas realizadas no Programa Educação no exercício de 2017 foi de 84% do orçamento destinado a este programa, isto é, 6% menor do que o estabelecido como parâmetro pelo Departamento Nacional – DN. A meta financeira executada foi de R\$ 3.064.997,51 no exercício. Verifica-se que das sete atividades previstas, duas apresentam índices de alcance em conformidade com os percentuais do DN (Educação de jovens e adultos e Infraestrutura, Operações e Serviços). O não alcance da meta orçamentária prevista para o Programa decorre da maior participação do DN no apoio financeiro das Atividades do Programa, cujos repasses são variáveis impossibilitando a precisão orçamentária.

Além do investimento do Regional, este Programa recebeu recursos do Fundo de Sustentação de Programas Prioritários - FUNPRI – destinado às Atividades da Educação Infantil e Educação Complementar na ordem de R\$ 2.643.519,00 (dois milhões e seiscentos e quarenta e três mil e quinhentos e dezenove reais). Soma-se a este investimento o apoio financeiro do Departamento Nacional para o projeto Educação de Jovens e Adultos na ordem de R\$ 381.000,00 (trezentos e oitenta e um mil reais). Assim, o volume total de investimento destinado para o Programa Educação foi de R\$ 6.089.516,51 (seis milhões e oitenta e nove mil e quinhentos e dezesseis reais e cinquenta e um centavos).

Com relação ao percentual de realização das ações do Programa, a meta alcançada foi maior que a previsão anual, em função da demanda de clientes na Atividade Curso de Valorização Social (cursos e oficina), assim como pela oportunidade de execução do Seminário de Arte, Cultura e Educação, com apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc.

O alcance de realização do subsídio nesta atividade foi de 99%, o que representa um total de R\$ 3.033.954,51 em despesas realizadas frente à despesa total de R\$ 3.054.668,51, este último valor inclui a receita de serviços no total de R\$ 20.714,00 do saldo de inadimplência anterior a 2014, quando a gratuidade era parcial na Atividade Educação Complementar/S.O.S Vestibular.

O percentual de inscrição de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa, ficaram abaixo do previsto em função da quantidade de usuários inscritos nas ações de Cursos de Valorização Social, Cursos de Complementação Curricular (PHE e SOS Vestibular) e no Seminário de Arte, Cultura e Educação. Releva-se que esse índice de usuários também foi impactado pelo atendimento ao Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, cujo critério é o acesso a pessoas com renda de até 3 salários mínimos nacionais, considerando-se, as Normas Gerais de Aplicação do PCG em atenção ao Acordo assinado entre o Sesc e o Governo Federal. Assim, a instituição vem atendendo maior número usuários nas ações de

educação. Além disso, o Projeto Habilidades de Estudo e a Educação de Jovens e Adultos – EJA (Sesc Ler) são destinados aos usuários do município de Itapecuru Mirim com o objetivo de fortalecer o ensino fundamental e a redução dos índices de analfabetismo respectivamente.

### **Avaliação do resultado**

O Programa Educação do Sesc no Maranhão tem um alcance social significativo com o atendimento a 3.412 matriculados, nos municípios de São Luís, Itapecuru Mirim e Caxias. Destes, 2.087 concluíram os serviços da educação básica e ações formativas. Ressalta-se que todos esses alunos utilizaram os serviços gratuitamente, considerando que o Sesc mantém o Acordo com o Governo Federal para gratuidade nessa área, garantindo a acessibilidade e permanência nos cursos do referido Programa. Conquanto, o índice de execução orçamentária esteja abaixo 6% do parâmetro do DN, isso ocorre pelo subsídio do Departamento Nacional do Sesc destinado à Educação Infantil, SOS Vestibular, EJA e PHE. Ressalte-se que o índice de execução orçamentária a menor não comprometeu a efetividade do alcance social, haja vista que os valores eram destinados à ampliação e reforma de espaços físicos, ação que será continuada no exercício seguinte.

### **Ações para melhoria de desempenho**

Para o ano de 2018, foram previstas ações com maior participação dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, ampliando para 68% o percentual de inscritos nas Atividades de Educação do Regional. Ressalta-se que para 2018, o prédio, onde funciona a maior parte das ações de educação (Sesc Deodoro) passará por reforma e ampliação para melhoria dos espaços físicos o que visa a qualificação dos serviços ofertados aos clientes, conforme meta estratégica prevista no Plano Estratégico do Regional. Além disso, o processo de implantação da Educação Infantil, no Sesc Itapecuru, projeto apoiado pelo Departamento Nacional do Sesc é importante para aumentar a oferta de vagas nesse segmento o que será continuado em 2018.

Tabela 3 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Educação

Programa Educação																				
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Participantes	
			Com.		Dep.		Usu.		Total											
			Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real
Educação Infantil	Sem Modalidade	Creche	-	-	126	137	12	13	138	150	-	-	6	6	104.880	105.657	-	-	-	-
		Pré-escola	-	-	366	411	36	43	402	454	-	-	18	18	313.440	305.950	-	-	-	-
Ensino Médio	Sem Modalidade	Progressão Parcial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Educação de Jovens e Adultos	Sem Modalidade	Alfabetização	-	-	-	-	18	-	18	-	-	-	1	-	9.166	-	-	-	-	-
		Anos iniciais do ens. fund.	-	-	-	-	72	82	72	82	-	-	4	5	38.710	44.330	-	-	-	-
		Anos finais do ens. fund.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Ensino médio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação Complementar	Acompanhamento Pedagógico	Curso	-	-	-	-	150	162	150	162	-	-	6	6	114.000	120.545	-	-	-	-
		Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Complementação Curricular	Curso	160	72	140	105	115	428	415	605	-	-	9	10	272.666	266.113	-	-	-	-
		Oficina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Aperfeiçoamento Especializado	Congresso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Curso	61	46	42	19	87	155	190	220	-	-	7	6	6.886	6.450	-	-	-	-
		Oficina	-	-	-	-	-	-	-	297	-	16	-	-	-	1.602	-	-	-	-
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	75	-	-
Seminário	-	-	-	-	-	121	-	121	-	1	-	-	-	121	-	-	-	-		
Cursos de Valorização Social	Sem Modalidade	Curso	124	112	179	183	652	839	955	1.134	-	-	36	41	20.645	22.362	-	-	-	-
		Oficina	4	10	5	13	121	164	130	187	3	11	-	-	840	900	-	-	-	-
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	30	40	-

Fonte: DPD – Estatística/SGP, 2018.

*b) Programa Saúde*

<b>Descrição geral (Referencial Programático)</b>
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 integridade e os fatores determinantes do processo saúde -doença.
<b>Responsável:</b> <i>Diretoria de Programas Sociais - DPS</i>

No Departamento Regional do Sesc no Maranhão, o Programa Saúde executa as atividades de: Nutrição, Saúde Bucal, Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico, nas Unidades Sesc Deodoro, Sesc Saúde, Sesc Turismo, Sesc Caxias, Sesc Itapecuru e Unidades Móveis Odontosec e Saúde Mulher.

No decorrer do ano de 2017, o Programa Saúde, por meio da atividade Nutrição teve a participação de 333 pessoas na realização Clínica Ambulatorial e 473 pessoas em Sessões Diagnósticas. Foram vendidos e distribuídos 297.111 lanches e 462.864 refeições.

Em Saúde Bucal, 39.343 pessoas estiveram presentes nas consultas e foram concluídos 3.953 tratamentos. E, 24.688 pessoas participaram das 912 sessões clínicas realizadas.

Na atividade Educação em Saúde, foram realizadas 105 campanhas que totalizaram um público de 53.666 pessoas.

E, Cuidado Terapêutico atendeu 30.571 pessoas nas realizações, Clínica Ambulatorial e Rotinas de Cuidado.

Destacam-se as ações de afirmação institucional, a exemplo do Projeto OdontoSesc com grande repercussão em Imperatriz no atendimento aos beneficiários e usuários. Na mesma perspectiva destacam-se os Projetos: Ver para Aprender, AvanSesc na Educação Infantil do Sesc Deodoro, Saúde e Diversidade Sexual, Prevenção à Obesidade Infantil, ações de iniciativa do Departamento Nacional do Sesc que contribuem para a promoção de saúde no estado. No âmbito das ações do Regional citam-se as campanhas Agosto Dourado, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul e o Projeto Sesc Saúde na Empresa. Esse quantitativo de ações contribuiu para a afirmação institucional por meio do reconhecimento e divulgação dos serviços prestados pelo Sesc. Além disso, a saúde preventiva tem sua eficácia na redução de epidemias e endemias melhorando os indicadores da saúde pública.

Os resultados das atividades executadas pelo Programa Saúde estão detalhados a seguir. Ressalta-se que, para o demonstrativo da tabela, foram somadas as variáveis Presenças nas Consultas, Clientes na realização Refeições, Quantidade de Lanches, Pessoas Assistidas, Público e Participantes.

Tabela 4 - Resultados do Programa Saúde

PROGRAMA SAÚDE			
ATIVIDADE	PARTICIPANTES		
	Previsto	Realizado	% Realizado
Nutrição	700.567	761.254	109%
Saúde Bucal	63.501	64.031	101%
Educação em Saúde	79.410	68.659	86%
Cuidado Terapêutico	45.043	30.571	68%
<b>Total</b>	<b>888.521</b>	<b>924.515</b>	<b>104%</b>

Fonte: DPD – Estatística / SGP, 2018.

## Indicadores de Resultado

Gráfico 2 - Indicadores de resultados do Programa Saúde



DPD – Estatística / SGP, 2018.

Tabela 5 - Análise dos indicadores do Programa Saúde

ANÁLISE DOS INDICADORES 2017	2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	90%	92%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	106%	100%
Nível de Subsídio no Programa		81%	0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	86%	93%	87%

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

O total de despesas realizadas no Programa Saúde representa 92% do orçamento destinado a este programa, percentual este que está sintonizado com os parâmetros dos indicadores do DN. Verifica-se que, das sete atividades executadas, a realização financeira em três delas, alcançou a faixa de 90% a 110%. Quanto à meta financeira, a execução foi de R\$ 12.394.710,27 com alcance de 92% da previsão. Para além do investimento do Regional, este Programa recebeu recursos do Fundo de Sustentação de Programas Prioritários - FUNPRI – destinado às atividades Nutrição e Saúde Bucal na ordem de R\$ 4.185.102,53. Soma-se ainda o apoio financeiro do Departamento Nacional para o projeto OdontoSesc na ordem de R\$ 203.200,00 e Sesc Saúde Mulher na ordem de R\$ 327.975,65. Assim o volume total de investimento no Programa Saúde foi de R\$ 17.110.988,45 (dezessete milhões e cento e dez mil e novecentos e oitenta e oito reais e quarenta e cinco centavos). Destaca-se que a saúde é uma área de atenção básica no Regional que tem o segundo maior índice de investimento, sendo destinado 29% do orçamento do Regional para este Programa.

Quanto ao subsídio do programa citado, conforme parametrização do Departamento Nacional, obteve-se uma realização adequada da despesa, pois o alcance foi de 81%, o que representa um valor de R\$ 9.919.686,82 em despesas realizadas frente à despesa total de R\$ 12.262.187,15, deduzindo-se a receita de serviços no valor de R\$ 2.342.500,33.

Com relação ao percentual de realização das ações do Programa, foram executadas 106% das ações previstas. Já o percentual de inscrição de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo no Programa foi de 93%, com um superávit de 7% além da previsão. Além de ser um percentual muito bom, registra-se que esse serviço concentra os clientes preferenciais do Sesc.

## **Avaliação do resultado**

O Programa Saúde é relevante para o beneficiário e seus dependentes, com destaque para a Nutrição (Refeições e Lanches) e Saúde Bucal que são atividades voltadas para a atenção básica em saúde e colaboram diretamente para a melhoria da qualidade de vida e bem estar dos indivíduos. O diferencial do Sesc está na *expertise* metodológica das ações de Educação em Saúde, conforme ressaltado no item “Análise”, além de ser referência na prevenção às doenças, o que se comprova pelas parcerias solicitadas pelas secretarias de estado e município, além das unidades de saúde e empresas.

Ressalta-se que, embora, o Restaurante do Sesc Deodoro esteja em reforma, a produção social ultrapassou a meta prevista, em função da estratégia de concentrar essa produção na unidade Sesc Turismo com distribuição no Sesc Deodoro, assegurando assim, a refeição de qualidade para os clientes beneficiários.

## **Ações para melhoria de desempenho**

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão vem executando o Programa Saúde em conformidade com os referenciais estratégicos, os módulos políticos e de programação das Atividades alinhados aos Planos Estratégicos do Regional e do Sesc alcançando reconhecimento como Instituição de referência no trabalho da saúde preventiva. No entanto, é preciso avançar na qualificação dos espaços físicos e ampliação da Atividade Saúde Bucal, tendo em vista a demanda de clientes em lista de espera. No mesmo sentido, registra-se a implementação da reforma e ampliação do Restaurante do Comerciário da Unidade Sesc Deodoro para melhoria da produção de refeições e mais comodidade aos clientes atendidos, ações já iniciadas em 2017 e continuadas em 2018. Releva-se ainda que o funcionamento da Unidade Sesc Saúde Mulher será de grande importância para o alcance da meta da produção social, assim como, mais visibilidade institucional e interiorização de projetos.

Tabela 6 - Resultado dos mensuradores de Produção do Programa Saúde

Programa Saúde																											
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Presenças nas Consultas		Tratamentos concluídos		Pessoas Assistidas		Turmas		Frequência		Público		Partic.		
			Com.		Dep.		Usu.		Total																		
			Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	
Nutrição	Sem Modalidade	Clínica ambulatorial	189	318	45	4	45	11	279	333																	
		Lanche									280.736	297.111															
		Refeições	292.487	441.020	79.347	4.269	46.446	17.575	418.280	462.864																	
		Sessão diagnóstica	35	473	580	-	21	-	636	473															636	473	
Saúde Bucal	Sem Modalidade	Clínica ambulatorial	2.356	2.446	2.939	3.095	1.197	654	6.492	6.195			40.684	39.343	5.573	3.953											
		Sessão clínica	6.816	7.787	7.397	5.144	8.606	9.940	22.819	22.871	518	912												22.817	24.688		
Educação em Saúde	Sem Modalidade	Campanha									67	105											51.770	53.666			
		Curso	27	-	15	-	1.638	142	1.680	142									7	6	3.080	2.868					
		Encontro	120	42	60	104	420	539	600	685	3	13												600	685		
		Exposição mediada									-	-															
		Oficina							610	452	44	20									2.510	2.088					
		Orientação																							20.510	8.140	
		Palestra									34	62												5.800	5.289		
		Roda de conversa									-	-													-	-	
		Sessão diagnóstica	700	849	-	-	-	-	700	849	35	14													700	849	
Videodebate									-	-													-	-			
		Vivência	-	-	-	-	30	30	30	30	2	1												30	30		
Cuidado Terapêutico	Atenção de Enfermagem	Clínica ambulatorial	6.778	6.636	16.264	12.819	10.471	5.545	33.513	25.000			33.513	24.995													
		Rotinas de cuidado																5.234	5.311								
	Atenção Médica	Clínica ambulatorial	-	-	110	156	186	109	296	265			296	265													
		Exames por imagem															6.000	-									
	Cuidado Especializado	Clínica ambulatorial	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-													
		Práticas Coletivas	-	-	-	-	-	-	-	-																	
	Práticas Integrativas e Complementares	Clínica ambulatorial	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-													
		Práticas Coletivas	-	-	-	-	-	-	-	-																	

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

c) *Programa Cultura*

<b>Descrição geral (Referencial Programático)</b>
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.
<b>Responsável:</b> <i>Diretoria de Programas Sociais - DPS</i>

No Departamento Regional do Sesc no Maranhão, o Programa Cultura executa as atividades: Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Literatura, Audiovisual e Biblioteca.

No decorrer do ano de 2017, o Programa Cultura teve público de aproximadamente 240 mil pessoas (entre público e participantes) em suas ações e produziu 91.989 frequências nas ações formativas (cursos e oficinas).

Dentre as atividades do Programa Cultura, destaca-se a atividade Artes Cênicas, que produziu 61.228 frequências nos cursos e oficinas alcançando 125.805 pessoas (público e participantes) nas apresentações, exposições, visitas mediadas, debates e desenvolvimento de experimentações. Ressalta-se os projetos nacionais como o Palco Giratório e Sesc Dramaturgias, além dos projetos regionais: Sesc Pauta das Artes, Aldeia Sesc Guajajara de Artes e Sesc Circo, entre outros.

Em Artes Visuais, o público participante foi de 13.936 pessoas entre debates, desenvolvimento de experimentações, exposições de artes e visitas mediadas a exposições. Destaca-se a exposição “Só Lâminas” de Nuno Ramos, projeto do Departamento Nacional e o Projeto Mãos à Obra focado na arte inclusiva, que neste exercício completou 20 anos comemorando com a exposição “Sentir pra Ver da Arte Inclusão” da artista, museóloga e curadora Amanda Tojal que trouxe ainda, ações formativas nesse eixo temático no período de novembro a dezembro, na Galeria de Arte do Sesc Deodoro.

Na atividade Música, o público total do ano foi de 44.737 pessoas nas apresentações gerando 26.079 frequências nos cursos e oficinas. As ações relevantes de afirmação institucional e repercussão de público foram: Sonora Brasil e Sesc Partituras (do Departamento Nacional) e Sesc Musicar e Mostra de Música “Onde Canta o Sabiá”, além de ações de música em ações inter e multidisciplinares destinadas a sensibilização e a formação de plateia e inicialização musical.

O público na atividade Literatura foi de 40.053 pessoas, distribuídas entre as 45 ações realizadas na atividade. Ressalta-se que o projeto Feira do Livro de São Luís e Caxias apresenta maior densidade de público.

Em Audiovisual, 15.054 pessoas participaram das 277 ações realizadas. Releva-se a Mostra Nacional de Cinema e o projeto CineSesc (ambos do Departamento Nacional).

As ações da atividade Biblioteca tiveram 79 mil pessoas presentes e geraram

empréstimos 31.683 e 83.829 consultas ao acervo. Destaca-se o Projeto BiblioSesc que difunde a literatura e possibilita o acesso gratuito ao acervo em 15 bairros dos municípios que compõem a Grande São Luís. O Caminhão adaptado para biblioteca móvel circula com acervo de aproximadamente 6 mil exemplares de obras de literatura infantil e juvenil que contribuem para o incentivo à leitura e a formação de leitores.

Os resultados do Programa Cultura estão demonstrados na tabela que segue:

Tabela 7 - Resultados do Programa Cultura

PROGRAMA CULTURA									
ATIVIDADE	INSCRIÇÕES			FREQUENCIA			PÚBLICO		
	Previsto	Realizado	%Realizado	Previsto	Realizado	%Realizado	Previsto	Realizado	%Realizado
Artes cênicas	961	1.909	199%	48.619	61.228	126%	46.415	125.805	271%
Artes visuais	155	265	171%	1.530	2.398	157%	10.310	13.936	135%
Música	538	635	118%	37.646	26.079	69%	12.950	44.737	345%
Literatura	105	1.387	1321%	2.980	2.124	71%	22.035	40.053	182%
Audiovisual	95	125	132%	120	160	133%	9.930	15.054	152%
Biblioteca	3.149	3.152	100%	280	175	63%	78.633	79.002	100%
<b>Total</b>	<b>1.854</b>	<b>4.321</b>	<b>233%</b>	<b>90.895</b>	<b>91.989</b>	<b>101%</b>	<b>101.640</b>	<b>239.585</b>	<b>236%</b>

Fonte: DPD – Estatística/SGP, 2018.

Ressalta-se que na tabela 7 o total não inclui os valores da Atividade Biblioteca.

### Indicadores de Resultado

Gráfico 3 - Indicadores de resultados do Programa Cultura



Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Tabela 8 – Análise dos indicadores do Programa Cultura

ANÁLISE DOS INDICADORES 2017	2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	90%	83%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	129%	100%
Nível de Subsídio no Programa		100%	0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	27%	18%	19%

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Quanto à meta financeira, a execução foi de R\$ 5.083.068,51 (cinco milhões e oitenta e três mil e sessenta e oito reais e cinquenta e um centavos) que representa um percentual de 83% da previsão para o exercício. Além do investimento do Regional, este Programa recebeu recursos do Departamento Nacional para os Projetos Sesc Partituras, Sonora Brasil, Sesc Amazônia das Artes, Palco Giratório, Sesc Dramaturgias e Mostra de Cinema na ordem de R\$ 310.768,74 (trezentos e dez mil e setecentos e sessenta e oito mil e setenta e quatro centavos). Perfazendo um investimento total no Programa Cultura na ordem R\$ 5.393.837,25 (cinco milhões trezentos e noventa e três mil e oitocentos e trinta e sete reais e vinte e cinco centavos).

Quanto ao subsídio aplicado no programa citado, vale ressaltar que se obteve uma realização adequada da despesa, conforme os parâmetros do Departamento Nacional. O alcance de realização do subsídio nesta atividade foi de 99%, o que representa um total de R\$ 5.058.028,51 (cinco milhões e cinquenta e oito mil e vinte e oito reais e cinquenta e um centavos) em despesas realizadas frente à despesa total de R\$ 5.083.068,51 (cinco milhões e oitenta e três mil e sessenta e oito reais e cinquenta e um centavos) que inclui o valor de R\$ 21.646,00 (vinte e um mil e seiscentos e quarenta e seis reais) referente a receita das Atividades Arte Cênica (cursos de dança) e Biblioteca (serviços de internet) e o valor de R\$ 5.342,00 (cinco mil e trezentos e quarenta e dois reais), sendo este último, “recebimentos futuros” oriundos de inadimplência (cursos de dança).

O percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, nas ações do Programa, ficou abaixo do projetado para o ano de 2017. Esse resultado revela a natureza do Programa e de suas Atividades que são destinadas ao público em geral. As ações se realizam majoritariamente nas comunidades, a exemplo dos Projetos Bibliosesc e Sesc Musicar, que atendem aos usuários participantes do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG, além dos cursos e oficinas de circo, dança e teatro, oficinas de artes visuais e palestras de Literatura, cuja inscrição é aberta ao público em geral. Esse programa tem suas ações também desenvolvidas nas unidades operacionais fixas abertas à comunidade.

## **Avaliação do resultado**

O Programa Cultura é o mais expressivo e diversificado em número de projetos ofertados ao público em geral, com significativa participação na afirmação institucional e amplo reconhecimento da sociedade maranhense pelo fomento à economia da cultura. Nessa perspectiva, o Programa Cultura está alinhado à política cultural do Sesc, que visa difundir e valorizar os artistas e seus produtos culturais.

Ratifica-se o alcance social das ações de cultura em sintonia com as metas estratégicas. No entanto, o percentual da execução orçamentária abaixo dos parâmetros do DN ocorreu pela concentração de projetos no segundo semestre, cujos pagamentos não foram totalizados no exercício comprometendo a execução prevista.

Os projetos e ações já citados por linguagem, na análise, são fundamentais no processo educativo que o Sesc fomenta, mas cumpre destacar que o Sesc Musicar desenvolvido em comunidades periféricas com vulnerabilidade social (bairros da Divineia em São Luís e Maiobão / Paço do Lumiar) atende gratuitamente 120 alunos e vem ampliando as possibilidades de potencializar habilidades, assim como na ocupação do tempo livre desses alunos contribuindo na melhoria do rendimento escolar para dezenas de adolescentes e jovens.

## **Ações para melhoria de desempenho**

Para o ano de 2018, pretende-se avançar na qualidade dos serviços ofertados nesta área com a inauguração do Teatro do Sesc, localizado no Condomínio Federação do Comércio, Sesc e Senac, o que qualificará mais as ações em Artes Cênica fortalecendo a afirmação da marca Sesc e possibilitando maior participação de beneficiários nas programações, assim como o controle desse público. Também se intensificarão as estratégias para aumentar o número de beneficiários nas demais ações do Programa. Nesse sentido, está previsto a realização de fóruns e encontros do programa para aprimorar o processo de planejamento no Regional buscando mais efetividade nas Atividades/Realizações.

Tabela 9 - Resultados dos mensuradores de Produção do Programa Cultura

Programa Cultura																									
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Partic.		Acervo		Clientes/ Pessoas Presentes		
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.															
Artes Cênicas	Circo	Apresentação	-	-	-	-	-	-	-	24	44	-	-	1	-	600	-	6.700	12.321	-	-	-	-	-	-
		Curso	-	-	-	-	20	-	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Debate	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	30	18	-	-	
		Desenv. de experimentações	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	15	23	-	-	
		Exposição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Incentivo artístico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Intervenção urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Oficina	6	7	5	9	39	84	50	100	4	5	-	-	350	758	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Dança	Apresentação	-	-	-	-	-	-	-	-	61	155	-	-	15	13	27.544	32.668	27.630	89.894	-	-	-	-	
		Curso	97	153	125	177	132	319	354	649	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Debate	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	60	157	-	-	
		Desenv. de experimentações	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	
		Exposição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1.091	-	-	-	-	-	-	
		Incentivo artístico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Intervenção urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Oficina	3	34	3	9	24	115	30	158	3	6	-	-	450	994	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Teatro	Apresentação	-	-	-	-	-	-	-	-	70	83	-	-	-	-	11.720	21.152	-	-	-	-	-	-	
		Curso	69	58	123	139	118	564	310	761	-	-	16	18	16.577	24.136	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Debate	-	-	-	-	-	-	-	-	3	11	-	-	-	-	-	-	-	-	90	1.149	-	-	
		Desenv. de experimentações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Exposição	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	160	-	-	-	-	-	-	-	
		Incentivo artístico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Intervenção urbana		-	-	-	-	-	-	-	-	9	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

Fonte: DPD – Estatística, 2018

Tabela 10 - Resultados dos mensuradores de Produção do Programa Cultura (continuação)

Programa Cultura (Continuação)																									
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Partic.		Acervo		Clientes/ Pessoas Presentes		
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.															
Artes Cênicas	Teatro	Oficina	10	5	22	5	165	231	197	241	14	15			3.098	2.672									
		Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-													
Artes Visuais	Sem Modalidade	Curso	-	-	-	-	20	22	20	22			1	1	600	300									
		Debate									4	-										110	-		
		Desenv. de experimentações									1	-										20	-		
		Exposição de arte									16	16						8.480	9.755						
		Incentivo artístico									-	-						-	-			-	-		
		Intervenção urbana									3	13													
		Oficina	4	-	1	-	80	223	85	223	35	22			930	2.098									
		Palestra	7	-	1	-	42	20	50	20	2	2						50	27						
		Performance									4	-						500	-						
		Visita mediada à exposição									12	56										1.150	4.154		
Música	Sem Modalidade	Apresentação								60	66						12.850	44.662							
		Curso	5	-	69	30	234	534	308	564			19	20	36.386	24.500									
		Debate									2	2										100	75		
		Desenv. de experimentações									-	-										-	-		
		Exposição									-	-						-	-			-	-		
		Incentivo artístico									-	-						-	-			-	-		
		Teatro									-	-													
		Oficina	2	-	1	-	227	71	230	71	9	10			1.260	1.579									
Palestra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						-	-								
Literatura	Sem Modalidade	Apresentação								403	490						21.110	35.261							
		Palestra	-	-	-	-	-	1.280	-	1.280	-	16					-	1.880							
		Curso	2	-	-	-	23	20	25	20			1	1	480	392									
		Debate									15	33										565	2.006		

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Tabela 11 - Resultados dos mensuradores de Produção - Programa Cultura (continuação)

Programa Cultura (Continuação)																										
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Partic.		Acervo		Clientes/ Pessoas Presentes			
			Com		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real		
			Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real																
Literatura	Sem Modalidade	Desenv. de experimentações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		Exposição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Incentivo artístico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Intervenção urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	26	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Mediação	-	-	-	-	-	-	-	-	10	11	-	-	-	-	-	-	-	-	360	906	-	-	-	-
		Oficina	-	-	-	-	80	87	80	87	122	11	-	-	2.500	1.732	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Audiovisual	Sem Modalidade	Curso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		Debate	-	-	-	-	-	-	-	-	16	11	-	-	-	-	-	-	-	270	362	-	-	-	-	
		Desenv. de experimentações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Exibição	-	-	-	-	-	-	-	-	208	261	-	-	-	-	9.580	14.587	-	-	-	-	-	-	-	
		Exposição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Incentivo artístico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Intervenção urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Biblioteca	Sem Modalidade	Oficina	2	-	-	-	13	20	15	20	1	2	-	-	120	160	-	-	-	-	-	-	-	-		
		Palestra	16	-	6	-	58	105	80	105	3	3	-	-	-	-	80	105	-	-	-	-	-	-		
		Captação e difusão de livros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80	55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Consulta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.803	83.829	62.995	59.536	-	-	
		Empréstimo	487	344	474	370	2.148	2.408	3.109	3.122	24.557	31.683	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.638	19.466	-	
		Oficina	-	-	-	-	40	30	40	30	2	1	-	-	200	120	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Pesquisa documental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

d) *Programa Lazer*

<b>Descrição geral (Referencial Programático)</b>
Conjunto de Atividades que objetiva contribuir para o direito ao lazer, a melhoria da qualidade de vida, no âmbito individual e coletivo; a ampliação da experiência e conhecimentos e o desenvolvimento de valores, por meio da oferta de conteúdos físico- esportivos, socioculturais, turísticos e da natureza.
<b>Responsável:</b> <i>Diretoria de Programas Sociais – DPS</i>

No Departamento Regional do Sesc no Maranhão, o Programa Lazer executa as atividades Desenvolvimento Físico-Esportivo, Recreação e Turismo Social, nas Unidades Sesc Caxias, Sesc Deodoro, Sesc Itapecuru e Sesc Turismo.

Em 2017, o Programa Lazer realizou 1.279 ações que juntas, tiveram 25.800 inscrições de comerciários, dependentes e usuários.

Foram registradas 401.915 frequências e 236.058 pessoas entre público, plateia e participantes no programa, nas atividades de Desenvolvimento Físico-Esportivo e Recreação. Destacam-se os projetos: Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc 2017, Sesc Verão, Sesc Folia, Copa Sesc, CicloSesc – Descobrimo a Cidade a Pé; Passeio Ciclístico e Brincando nas Férias, entre outros.

A atividade Turismo Social registrou 20.351 diárias de hospedagem e 4.867 frequências em passeios e excursões. Destacam-se os roteiros – Rio de Janeiro (RJ), Chapada das Mesas (MA), Lençóis maranhenses, Delta das Américas (MA/PI), Jalapão (TO), Paraná (PR), Santa Catarina (SC) e Bahia (BA). Foram realizados 154 passeios locais para o Centro Histórico, São José de Ribamar, Lagoa e Orla, Náutico na Raposa e Alcântara.

A seguir, apresenta-se tabela demonstrativa dos resultados do Programa Lazer:

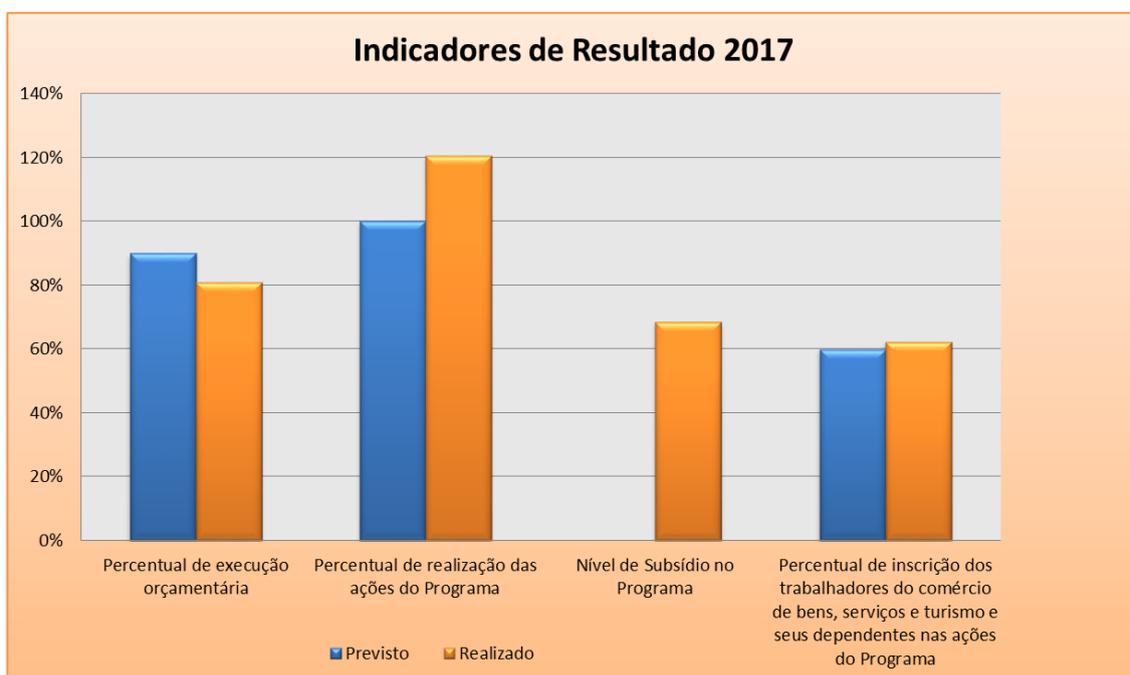
Tabela 12 - Resultados do Programa Lazer

PROGRAMA LAZER													
ATIVIDADE	MODALIDADE	INSCRIÇÕES			FREQUÊNCIAS			PÚBLICO			DIÁRIAS		
		Previsto	Realizado	% Realizado	Previsto	Realizado	% Realizado	Previsto	Realizado	% Realizado	Previsto	Realizado	% Realizado
Desenvolvimento Físico - Esportivo		19.279	16.662	86%	416.738	394.798	95%	20.731	18.678	90%			
Recreação		600	467	78%	3.000	2.250	75%	218.814	217.830	99%			
Turismo Social	Emissivo	605	651	108%	2.372	2.602	110%						
	Receptivo	9.170	8.060	88%	2.670	2.265	85%				23.349	20.351	87%
Total Turismo Social		9.775	8.711	89%	5.042	4.867	97%				23.349	20.351	87%
<b>Total</b>		<b>29.654</b>	<b>25.800</b>	<b>87%</b>	<b>424.780</b>	<b>401.915</b>	<b>95%</b>	<b>239.545</b>	<b>236.058</b>	<b>99%</b>	<b>23.359</b>	<b>20.351</b>	<b>87%</b>

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

## Indicadores de Resultado

Gráfico 4 - Indicadores de resultados do Programa Lazer



Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Tabela 13 - Análise dos indicadores do Programa Lazer

ANÁLISE DOS INDICADORES 2017	2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	90%	81%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	121%	100%
Nível de Subsídio no Programa		68%	0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	60%	62%	67%

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Quanto à meta financeira, a execução foi de R\$ 6.092.749,58 (seis milhões, noventa e dois mil, setecentos e quarenta e nove reais e cinquenta e oito centavos) que em percentual representa 81% da previsão. Ressalta-se o apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc por meio do Fundo de Sustentação de Programas Prioritários - FUNPRI – destinado a Atividade Turismo Social, modalidade Turismo Receptivo/realização hospedagem na ordem de R\$ 344.207,00. Assim o volume total de investimento no Programa Lazer foi de R\$ 6.436.956,58 (seis milhões quatrocentos e trinta e seis mil, novecentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e oito centavos).

O Programa realizou, em 2017, 121% das ações propostas para o ano. O fato se deu em função da demanda para realização de passeios locais e traslados acima da quantidade proposta.

Quanto ao subsídio no programa citado, obteve-se uma realização adequada da despesa, conforme parametrização do Departamento Nacional, com resultado de 68%, o que representa um total de R\$ 4.114.694,73 (quatro milhões e cento e catorze mil, seiscentos e noventa e quatro reais e setenta e três centavos) em despesas realizadas frente à despesa total de R\$ 6.019.685,09 (seis milhões e dezenove mil, seiscentos e noventa e quatro reais e setenta e três centavos), valor este que inclui R\$ 1.781.938,36 (Um milhão, setecentos e oitenta e um mil, novecentos e trinta e oito reais e trinta e seis centavos) referente Receita de Serviços das Atividades Desenvolvimento Físico Esportivo, Recreação e Turismo Social, assim como R\$ 123.0522,00, valor oriundo de inadimplência da Atividade Desenvolvimento Físico Esportivo.

O percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, nas ações do Programa, foi de 62%, em conformidade com o percentual proposto para o ano.

### **Avaliação do resultado**

O Programa Lazer representa a essência do Sesc, tendo em vista que disponibiliza serviços que objetivam o bem estar e a qualidade de vida dos trabalhadores beneficiários e clientes habilitados por meio de ações recreativas e lúdicas. A maioria desses serviços são ofertados na Unidade Sesc Turismo, a qual além dos equipamentos de lazer conta com uma unidade de hospedagem. Releva-se que em 2017, identificou-se uma redução da procura pelo serviço de hospedagem, com ênfase para cancelamentos de reservas de grupos, o que impactou a meta física. Em Desenvolvimento Físico-Esportivo, as faltas dos alunos nas aulas da academia e formação esportiva (esporte coletivo e individual) impactaram a meta física da produção social. No geral, o desempenho do Programa alcançou resultado positivo na realização dos seguintes projetos: Copa Sesc, Brincando nas Férias, entre outros, Sesc Folia, Sesc Verão, Olimpíadas e Paralimpíadas Sesc, entre outras ações de repercussão na cidade que integram o calendário de lazer.

## **Ações para melhoria de desempenho**

Não obstante, o bom desempenho do Programa Lazer, é preciso avançar na reestruturação da Unidade Sesc Turismo qualificando e ampliando os espaços físicos para o serviço de refeições comerciais e de hóspedes, Trabalho Social com Grupos/Idosos e salão de jogos. Nesse aspecto, iniciou-se a atualização de cargos e perfis dos profissionais que atuam no Hotel, com capacitação específica para o Gerente dos Meios de Hospedagem. Do mesmo modo, o Gerente da Unidade Sesc Turismo será capacitado para implementar maior dinâmica nessa unidade de lazer. Ressalta-se ainda, o projeto de ampliação da área construída dessa unidade, tendo em vista que já foram adquiridos três imóveis adjacentes a essa unidade com previsão das obras de ampliação e reforma para iniciar em 2018. Esse conjunto de medidas busca revitalizar os espaços de lazer, a programação e qualificar os serviços ofertados.

Tabela 14 - Resultados dos mensuradores de Produção do Programa Lazer

Programa Lazer																											
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Plateia		Particip.		Diárias				
			Com.		Dep.		Usu.		Total		Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real	Prev.	Real			
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.																	
Desenvolvimento Físico-Esportivo	Avaliação Físico-Funcional	Avaliação	877	748	306	306	111	241	1.294	1.295	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Reavaliação	497	430	219	222	185	163	901	815	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Eventos Físico-Esportivo	Apresentação esportiva*	200	225	300	362	700	704	1.200	1.291	2	4	-	-	-	-	600	953	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Aula especial	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	200	361	-	-	-	
		Competição	2.576	1.435	2.153	2.437	5.729	4.331	10.458	8.203	76	20	-	-	-	-	-	-	18.500	16.254	-	-	-	-	-	-	
		Oficina	100	110	-	40	500	120	600	270	3	3	-	-	-	600	1.950	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Palestra	846	643	153	138	422	349	1.421	1.130	37	32	-	-	-	-	-	-	1.431	1.110	-	-	-	-	-	-	
		Treino	240	225	-	-	-	-	240	225	3	32	-	-	-	30	960	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Exercícios Físicos Sistemáticos	Exercício físico coletivo	494	391	170	236	128	300	792	927	-	-	29	37	71.657	65.485	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Exercício físico individual	926	966	331	459	116	421	1.373	1.846	-	-	-	-	257.373	248.615	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Formação Esportiva	Esporte coletivo	-	3	201	41	423	118	624	162	-	-	29	20	47.775	35.438	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Esporte individual	42	12	37	35	48	30	127	77	-	-	7	5	9.240	7.748	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Esporte radical e da natureza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Luta	42	63	137	193	70	125	249	381	-	-	9	16	30.063	34.602	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Recreação	Sem Modalidade	Multipráticas esportivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
		Colônia de Férias	-	-	310	215	290	252	600	467	3	2	-	-	3.000	2.250	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Festa/Festividade	-	-	-	-	-	-	-	-	20	26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.300	29.442	-	-	-	
		Frequência a parque aquático	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	41.840	41.785	-	-	-	-	-	-	-	
		Jogos, brinquedos e brincadeiras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29.052	33.811	-	-	-	
		Jogos de salão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34.230	22.806	-	-	-	
Recreação	Sem Modalidade	Passeio recreativo	-	-	-	-	-	-	-	-	11	5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.750	2.967	-	-	-		
		Recreação esportiva	-	-	-	-	-	-	-	-	703	742	-	-	-	-	-	-	-	-	66.752	73.852	-	-	-		
		Reunião dançante	-	-	-	-	-	-	-	-	56	38	-	-	-	-	-	-	-	-	16.720	11.957	-	-	-		
Turismo Social	Turismo Emissivo	Sarau recreativo	-	-	-	-	-	-	-	-	10	4	-	-	-	-	-	-	-	-	2.170	760	-	-	-		
		Excursão	205	381	108	72	161	101	474	554	19	21	-	-	2.241	2.505	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Turismo Receptivo	Passeio	54	49	33	16	44	32	131	97	5	4	-	-	131	97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Hospedagem	3.681	3.769	956	388	2.418	2.300	7.055	6.457	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23.349	20.351	-	
		Hospedagem <i>day-use</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Passeio local	1.145	1.312	485	149	485	142	2.115	1.603	55	154	-	-	2.115	1.603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Traslado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	45	188	-	-	555	662	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

\* Na Realização Apresentação Esportiva a variável Clientes referem-se aos Clientes Participantes.

Fonte: DPD – Estatística, 2018

e) *Programa Assistência*

<b>Descrição geral (Referencial Programático)</b>
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.
<b>Responsável:</b> <i>Diretoria de Programas Sociais – DPS</i>

No Departamento Regional do Sesc no Maranhão, o Programa Assistência executa as atividades Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social, Trabalho Social com Grupos e Assistência Especializada, nas Unidades Sesc Caxias, Sesc Deodoro e Sesc Turismo.

Em 2017, o Programa Assistência beneficiou 112.324 pessoas por meio do Programa Mesa Brasil e distribuiu 443.468 quilos de alimentos, 595 unidades de vestuário e 592 produtos de higiene pessoal, limpeza, entre outros.

A atividade Desenvolvimento Comunitário registrou a participação de 25.252 pessoas entre público e participantes e em Trabalho Social com Grupos, a participação registrada foi de 21.595 pessoas.

Em cursos e oficinas, foram geradas 51.423 frequências distribuídas nas diversas atividades do Programa.

Destacam-se neste Programa as seguintes ações/projetos: o Mesa Brasil pelo caráter educativo e social, no combate à fome e ao desperdício de alimentos com atuação nas entidades de interesse social, localizadas nas regiões periféricas da capital maranhense atendendo pessoas em situação de vulnerabilidade social. Releva-se o Projeto Adolescente Cidadão, importante para oportunizar a adolescentes e jovens o contato com diferentes formas de conhecimento do mundo social e do trabalho, ExpoSesc, Criando Arte, Boi Brilho do Sesc, Oficinas, Cursos e rodas de conversas abrangendo variados temas abordados para jovens e idosos.

Na tabela que segue estão demonstrados os resultados do Programa Assistência, por atividade:

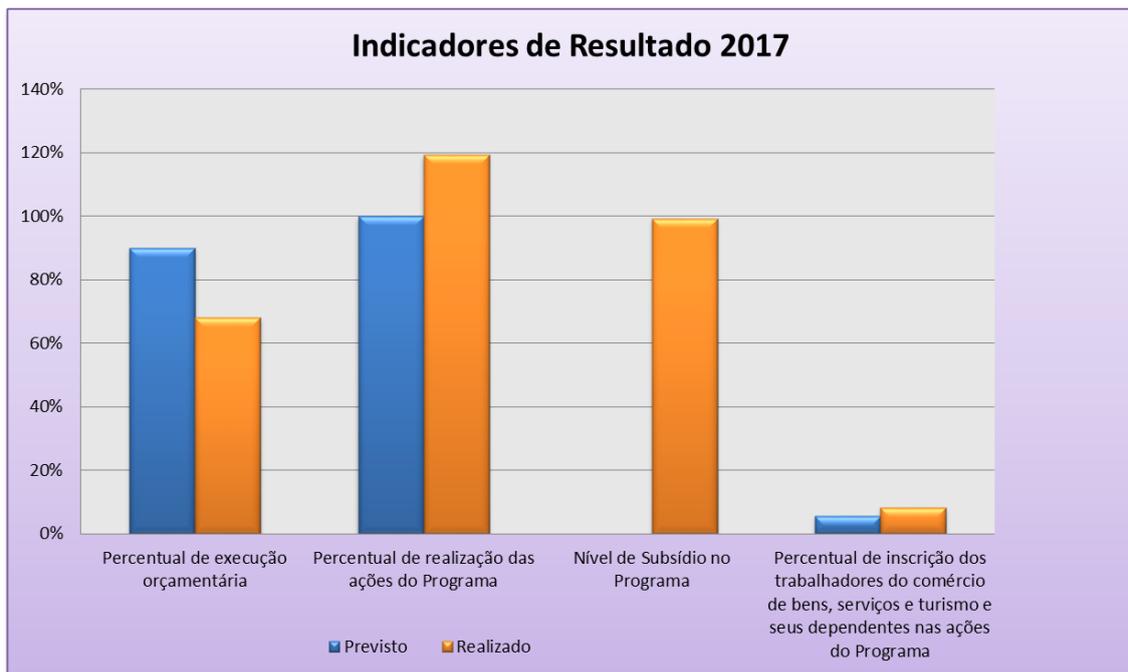
Tabela 15 - Resultados do Programa Assistência

PROGRAMA ASSISTÊNCIA												
ATIVIDADE	INSCRIÇÕES			DISTRIBUIÇÃO			FREQUENCIA			PARTICIPANTES		
	Previsto	Realizado	% Realizado	Previsto	Realizado	% Realizado	Previsto	Realizado	% Realizado	Previsto	Realizado	% Realizado
Desenvolvimento Comunitário	5.570	6463	116%	-	-	-	58.060	45.800	79%	12.090	25.252	209%
Segurança Alimentar e Apoio Social	1.736	2.028	117%	453.363	444.655	98%	2.938	902	31%	3.403	2.235	66%
Trabalho Social com Grupos	6.498	6.745	104%	-	-	-	20.766	4.721	23%	20.111	21.595	107%
<b>Total</b>	<b>13.804</b>	<b>15.236</b>	<b>110%</b>	<b>453.363</b>	<b>444.655</b>	<b>98%</b>	<b>81.764</b>	<b>51.423</b>	<b>63%</b>	<b>35.604</b>	<b>49.082</b>	<b>138%</b>

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

### Indicadores de Resultado

Gráfico 5 - Indicadores de resultados Programa Assistência



Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Tabela 16 - Análise dos indicadores do Programa Assistência

ANÁLISE DOS INDICADORES 2017	2017		2018
	Previsto	Realizado	Previsto
Percentual de execução orçamentária	90%	68%	90%
Percentual de realização das ações do Programa	100%	119%	100%
Nível de Subsídio no Programa		99%	0%
Percentual de inscrição dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes nas ações do Programa.	6%	8%	8%

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

O total de despesas realizadas no Programa Assistência representa 68% do orçamento destinado a este programa, percentual, classificado pelos parâmetros do Departamento Nacional como “conforme o planejado”. No entanto, esse resultado ocorreu em função de reformas e ampliação planejadas para o Sesc Caxias e não realizada no período. Releva-se que foi retomada a aquisição de imóvel que também não foi concluída dentro do período. Assim, a meta financeira executada foi de R\$ 1.670.866,49 (Hum milhão, seiscentos e setenta mil, seiscentos e setenta mil, oitocentos e sessenta e seis reais e quarenta e nove reais). Ressalta-se ainda que este Programa recebeu recursos do Departamento Nacional do Sesc destinados ao Programa Mesa Brasil Sesc na ordem de R\$ 476.299,75 (quatrocentos e setenta e seis mil, duzentos e noventa e nove reais e setenta e cinco centavos) perfazendo um volume de investimento total no Programa de R\$ 2.147.166,24 (dois milhões cento e quarenta e sete mil cento e sessenta e seis reais e vinte e quatro centavos).

Quanto ao percentual de realização das ações do Programa, foram realizados 24% acima do previsto e isso se deu em função de reuniões de continuidade realizadas na Atividade Trabalho Social com Grupos (Idosos) da Unidade Sesc Deodoro.

Quanto ao subsídio no programa citado, obteve-se uma realização adequada da despesa, conforme parametrização do Departamento Nacional. O alcance de realização do subsídio nesta atividade foi de 99% o que representa um total de R\$ 1.657.449,04 (Hum milhão, seiscentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e nove reais e quatro centavos) em despesas realizadas frente à despesa total de R\$ 1.670.721,49 (Hum milhão, seiscentos e setenta mil, setecentos e vinte e um reais e quarenta e nove centavos) incluindo-se a Receita de Serviço da Atividade Trabalho com Grupos no valor R\$ 13.272,45.

Ressalta-se que o Programa Assistência tem como característica o atendimento à comunidade em geral pela natureza de suas ações que são destinadas às populações que vivem em situação de risco e vulnerabilidade social, o que representa a extensão dos serviços do Sesc e o compromisso com o desenvolvimento social das comunidades.

## **Avaliação do resultado**

O Programa Assistência tem peculiaridades que prescindem a execução orçamentária pela natureza de suas ações e metodologia específica, a exemplo da Atividade Segurança Alimentar e Apoio Social, que funciona com parceiros doadores para captação de produtos a serem distribuídos às entidades de interesse social. No entanto, a principal realização desse Programa é o Projeto Mesa Brasil Sesc que tem o reconhecimento social, como ação de combate à fome e ao desperdício de alimentos nas comunidades que vivem em situação de risco e vulnerabilidade social, e, neste aspecto o Sesc tem cumprido sua função e finalidade.

As Atividades Desenvolvimento Comunitário e Trabalho Social com Grupos representam uma atuação de intervenção social por meio de ações formativas e vêm alcançando resultados significativos, tanto na contribuição de políticas públicas quanto na sustentabilidade das comunidades, onde atuam, para empoderamento de idosos, adolescentes e jovens. Desse modo, o reconhecimento da sociedade é mensurado pelo número de convites aos grupos de idosos para participar de ações sociais de alcance coletivo. No mesmo sentido, as ações de Desenvolvimento Comunitário têm grande número de convites para realização de prestação de serviços assistenciais em que o Sesc participa com ações formativas.

## **Ações para melhoria de desempenho**

O Programa Assistência precisa avançar na qualificação dos serviços ofertados nas unidades operacionais, por meio da estruturação de espaços físicos, seja em Desenvolvimento Comunitário, Segurança alimentar e Apoio Social (São Luís e Caxias) e, principalmente no Trabalho Social com Grupos (Caxias e São Luís) visando o acolhimento, a acessibilidade e adequação dos ambientes para a realização das reuniões e ações dinâmicas que alcancem a finalidade do Programa. Além disso, é preciso ampliar a captação de parcerias estratégicas. Uma ação relevante é a reforma e ampliação das unidades operacionais já iniciadas em 2017 com previsão de continuação em 2018 (Sesc Deodoro) e no Sesc Caxias e Sesc Turismo se tem previsão de iniciar a ampliação e reforma em 2019.

Tabela 17 - Resultados dos mensuradores de produção do Programa Assistência

Programa Assistência																					
Núcleos e Redes Comunitários																					
		Clientes								Número											
		Com.		Dep.		Usu.		Total													
		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.									Prev.	Real.
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Participantes		
			Com.		Dep.		Usu.		Total												
			Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
Desenvolvimento Comunitário	Sem Modalidade	Campanha	-	-	-	-	200	-	200	-	4	-	-	-	-	-	-	-	7.000	19.831	
		Curso	-	-	-	-	350	566	350	566	-	-	11	15	19.560	17.354	-	-	-	-	
		Encontro	-	-	-	-	2.190	2.367	2.190	2.367	19	13	-	-	-	-	-	-	2.270	2.790	
		Oficina	-	-	-	-	-	-	2.160	1.711	27	34	-	-	38.500	28.446	-	-	-	-	
		Paiestra	-	-	-	-	-	-	870	1.819	26	31	-	-	-	-	2.090	1.879	-	-	
		Reunião	-	-	-	-	-	-	-	-	11	12	-	-	-	-	-	-	-	220	305
		Roda de conversa	-	-	-	-	-	-	-	-	12	9	-	-	-	-	-	-	-	510	447
Segurança Alimentar e Apoio Social *	Desenvolvimento de Capacidades	Curso	-	17	-	-	184	57	184	74	-	-	9	4	1.800	638	-	-	-	-	
		Encontro	15	-	-	-	808	588	823	588	33	13	-	-	-	-	-	-	1.203	588	
		Oficina	-	-	-	-	165	96	165	96	17	3	-	-	1.138	264	-	-	-	-	
		Orientação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.630	377
		Paiestra	-	-	-	-	564	1.270	564	1.270	13	17	-	-	-	-	570	1.270	-	-	
Segurança Alimentar e Apoio Social *	Redes	Realizações	Variáveis																Quantidade		
																			Prev.	Real.	
		Distribuição de gêneros alimentícios	Distribuição (kg)																452.500	443.468	
			Doadores																35	22	
			Pessoas cadastradas																24.031	111.524	
		Distribuição de produtos diversos	Vestuário														Distribuição (Unid.)		350	595	
																	Beneficiados		175	387	
			Produtos de higiene pessoal														Distribuição (Unid.)		240	592	
																	Beneficiados		80	409	
			Produtos de limpeza														Distribuição (Unid.)		200	-	
														Beneficiados		4	-				

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

Tabela 18 - Resultados dos mensuradores de produção - Programa Assistência (continuação)

Programa Assistência (Continuação)																				
Segurança Alimentar e Apoio Social *	Redes	Realizações	Variáveis														Quantidade			
			Outros												Distribuição (Unid.)		Prev.	Real.		
		Distribuição de produtos diversos													Beneficiados		300	73	300	4
Grupos Sociais																				
Tipos de Grupos		Clientes								Número										
		Com.		Dep.		Usu.		Total												
		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
de Idosos		-	34	-	62	80	575	80	671	1	3									
de Crianças		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
de Adolescentes		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
de Pais		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
Intergeracionais		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
Voluntários		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
Outros		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
Atividades	Modalidades	Realizações	Clientes								Número		Turmas		Frequência		Público		Participantes	
			Com.		Dep.		Usu.		Total											
		Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	Prev.	Real.	
Trabalho Social com Grupos	Sem Modalidade	Ação de voluntariado	-	-	-	-	-	-	-	-	24	8	-	-	-	-	-	-	668	324
		Campanha	-	-	-	-	-	-	-	-	8	4	-	-	-	-	-	-	600	485
		Consulta social	-	-	-	-	-	-	-	-	70	73	-	-	-	-	-	-	222	181
		Curso	10	19	18	24	103	100	131	143	-	-	7	7	1.560	1.643	-	-	-	-
		Encontro	19	174	48	270	3.299	3.038	3.366	3.482	48	59	-	-	-	-	-	-	3.830	4.575
		Oficina	84	68	118	97	918	1.108	1.120	1.273	28	25	-	-	19.206	3.078	-	-	-	-
		Palestra	108	109	195	151	1.578	1.587	1.881	1.847	22	22	-	-	-	-	1.789	1.847	-	-
		Reunião	-	-	-	-	-	-	-	-	102	225	-	-	-	-	-	-	-	12.771
		Visita domiciliar, inst. e com.	-	-	-	-	-	-	-	19	28	-	-	-	-	-	-	231	71	

Fonte: DPD – Estatística, 2018.

f) *Programa Administração*

**Descrição geral (Referencial Programático)**

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

**Responsável:** *Diretoria Administrativo-Financeira – DAF*

O Programa é responsável pelo suporte de gestão às áreas finalística com objetivo de alcançar a missão institucional de promover as ações socioeducativas para o bem estar e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e compreende as seguintes atividades: Deliberação, Administração de Pessoal, Logística e Patrimônio, Gestão de Tecnologia da Informação e Telecomunicação, Programação e Avaliação, Amortização e Encargos de Financiamento, Serviços Financeiros, Controladoria, Auditoria e Fiscalização, Relacionamento com Clientes, Serviços Jurídicos. Além das atividades comuns a todos os programas como: Comunicação Institucional, Infraestrutura, Operações e Serviços, Pesquisas e Estudos Especializados, Desenvolvimento de Projetos-Piloto, Direção, Coordenação e Supervisão, Cooperação Financeira, Cooperação Técnica, Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas, Implantação, Ampliação e Modernização de Unidades Físicas.

Destaca-se, a Atividade Relacionamento com Clientes, que é o serviço de captação e cadastro de clientes com metas previstas e realizadas. No Regional do Sesc no Maranhão, a habilitação de beneficiários e usuários tem valores de retribuição, nesse sentido, segue o alcance das projeções das metas física e financeira.

Gráfico 6 - Relacionamento com o Cliente



Fonte: DPD – Planejamento, 2018.

As despesas realizadas no Programa Administração totalizaram R\$ 14.619.136,63 (quatorze milhões e seiscentos e dezenove mil e cento e trinta e seis reais e sessenta e três centavos) e representam 92% do orçamento destinado a esse programa, percentual este que configura um desempenho adequado aos objetivos do programa. Verifica-se que, das quinze atividades previstas, em três a realização financeira alcançou a faixa de 90% a 110%. Isso mostra o grau de efetividade nas atividades, bem como sua relevância no contexto deste Regional.

Destaca-se ainda, que na Atividade Implantação, Ampliação e Modernização de Unidades Físicas realizou-se o equivalente a 61% da meta prevista, decorrente de previsão da execução em serviços de obras e engenharia não realizados na sua totalidade no exercício em relato, somados, a não aquisição de equipamentos de informática.

Quanto ao subsídio no programa citado, obteve-se uma realização adequada da despesa, conforme parametrização do Departamento Nacional. O alcance de realização do subsídio nesta atividade foi de 97%, o que representa um total de R\$ 12.686.313,10 (doze milhões e seiscentos e oitenta e seis mil e trezentos e treze reais e dez centavos) em despesas realizadas frente à despesa total de R\$ 14.619.136,63 (quatorze milhões e seiscentos e dezenove mil e cento e trinta e seis reais e sessenta e três centavos), na qual está incluída a receita de serviço da Atividade Relacionamento com Clientes R\$ 387.623,72 (trezentos e oitenta e sete mil seiscentos e vinte e três reais e setenta e sete centavos).

## 4 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

O Tribunal de Contas da União – TCU, no Manual de Governança, afirma que “No setor público refere-se, aos mecanismos de avaliação, direção e monitoramento; e às interações entre estruturas, processos e tradições, as quais determinam como cidadãos e outras partes interessadas são ouvidos, como as decisões são tomadas e como o poder e as responsabilidades são exercidos (GRAHN; AMOS; PLUMPTRE, 2003).

Considerando o Sesc no Maranhão como instituição vinculada ao setor público, em razão da sua criação por Decreto-Lei, segue-se o modelo de governança do setor público, cuja gestão se fundamenta na relação de transparência com seus públicos, como uma estrutura horizontal de gestão e definição dos papéis, responsabilidades e delegação de responsabilidades.

### 4.1 Descrição das estruturas de governança

Figura 2 - Modelo esquemático de Governança do DR/MA



Fonte: DPD – Estatística, 2018.

A governança envolve a estrutura administrativa e as instâncias da instituição, de modo, a facilitar a interação de seus atores, o desenvolvimento do trabalho e os instrumentos e documentos utilizados objetivando o alcance da missão institucional. Assim, fundamentado no conceito: “O sistema de governança de uma organização reflete a maneira como diversos atores organizam-se, interagem e procedem para obter boa governança. Envolve, portanto, as estruturas administrativas (instâncias), os processos de trabalho, os instrumentos (ferramentas, documentos e outros), o fluxo de informações e o comportamento de pessoas envolvidas direta, ou indiretamente, na avaliação, no direcionamento e no monitoramento da organização.” (Relatório de Gestão TCU, 2014).

Releva-se que o sistema de governança do Sesc no Maranhão está de acordo com a Legislação do Sesc, Art. 12, cuja estrutura tem a seguinte composição:

I – Administração Nacional (AN), com jurisdição em todo o país e que se compõe de:

Conselho Nacional (CN) – órgão deliberativo; Departamento Nacional (DN) – órgão executivo; Conselho Fiscal (CF) – órgão de fiscalização financeira.

II – Administrações Regionais (AARR), com jurisdição nas bases territoriais correspondentes e que se compõem de:

Conselho Regional (CR) – órgão deliberativo; Departamento Regional (DR) – órgão executivo

O Departamento Regional do Sesc, tem ainda em sua estrutura de governança, a Direção Regional, diretorias de área, gerências de unidades de serviços, coordenadorias setoriais e comissões internas. Essa estrutura hierárquica possibilita a direção, o controle e a avaliação dos processos internos da instituição, bem como a comunicação com seus diversos públicos (ver Organograma).

#### **4.2 Informações sobre dirigentes colegiados**

O Regulamento do Sesc em seu Capítulo VI, Seção I, Art. 22, dispõe sobre o Conselho Regional apontando sua estrutura:

Art. 22 - O Conselho Regional compõe-se:

I - do Presidente da Federação do Comércio Estadual;

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

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

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

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

VI - do Diretor do DR;

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

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

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

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

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

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

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

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

O mesmo Regulamento em seu Capítulo VI, Seção I, Art. 25, o Conselho Regional descreve as competências do CR:

Art. 25 - Ao Conselho Regional (CR) compete:

- a) deliberar sobre a administração regional, apreciando o desenvolvimento e a regularidade dos seus trabalhos;
- b) fazer observar, no âmbito de sua jurisdição, as diretrizes gerais da ação do Sesc, adaptando-as às peculiaridades regionais.

O Regulamento define também sobre a nomeação do Presidente, em seu Art. 27:

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

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

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

E no capítulo VII, Art. 28, inciso IV, alínea “a” afirma que:

Ao Diretor do DR compete:

Organizar, dirigir e fiscalizar os serviços do órgão a se cargo, baixando as necessárias instruções.

Segue abaixo a relação dos membros do Conselho Regional do Sesc no Maranhão, informando o período da gestão, a função e o órgão de representação.

Quadro 17 - Relação de membros do Conselho Sesc no Maranhão

<b>IDENTIFICAÇÃO DOS ADMINISTRADORES</b>				
<b>CARGO</b>	<b>ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO</b>	<b>NOME</b>	<b>CPF</b>	<b>PERÍODO DE GESTÃO</b>
Presidente	Conselho Regional do Sesc	José Arteiro da Silva	006.601.353-87	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Antonio de Sousa Freitas	042.054.723-15	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Marcelino Ramos Araújo	001.887.863-68	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Vilson Estácio Maia	068.056.393-87	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	José William Câmara Ribeiro	034.950.353-20	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Ivanilde Sampaio da Silva	196.743.923-00	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Luís Joaquim Braga Sobrinho	200.983.163-20	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Maurício Aragão Feijó	011.962.863-53	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	José Ivan Ferreira	302.741.333-34	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Antônio Íris de Oliveira	225.623.701-04	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Raimundo Edson Fernandes Rodrigues de Sousa	014.306.372-34	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	João Borges Lira	785.669.833-00	2014 a 2018

Conselheiro	Representante das atividades de bens, serviços e turismo	Reginaldo Pacheco de Sousa	345.073.703-10	2014 a 2018
Conselheiro	Representante das Federações Nacionais	Gilberto Alves Ribeiro	237.830.130-06	A partir de 26/08/2005
Conselheiro	Representante das Federações Nacionais	Paulo Humberto de Aguiar Carneiro Coelho	146.309.073-00	A partir de 26/08/2005
Conselheira	Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	Léa Cristina Costa Silva	215.905.673-15	A partir de 30/08/2017
Conselheira	Representante do Ministério do Trabalho e Emprego	Margarete Rosa Martins	125.720.803-97	A partir de 30/08/2017
Conselheira	Representante do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS	Rosângela Diniz Ribeiro Cabral	201.140.753-87	A partir de 26/08/2005
Conselheira	Representante do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS	Maria de Fátima Moraes dos Santos	094.266.043-91	A partir de 26/08/2005
Conselheiro	Representante dos Trabalhadores	Quelps da Costa Oliveira	025.736.344-00	A partir de 24/11/2010
Conselheiro	Representante dos Trabalhadores	Edmilson dos Santos	224.846.473-87	A partir de 24/11/2010

Fonte: DR - Secretaria da Direção Regional, 2018

### 4.3 Atuação da unidade de auditoria interna

O Conselho Fiscal do Sesc se configura como órgão de fiscalização interna, conforme determinado pela Legislação do Sesc e Regimento Interno do Conselho Fiscal. Sendo assim, possui papel fundamental no esforço das melhorias empregadas em prol do aprimoramento e autocontrole da gestão contribuindo para garantia da governança da entidade.

Segundo o Regimento Interno do Conselho Fiscal do Sesc, Aprovado pelo CF em 21/5/2010, homologado pelo CN em 14/7/2010, por meio da Resolução SESC 1.194/2010:

Art. 4º Compete ao Conselho Fiscal:

I - acompanhar e fiscalizar a execução orçamentária da AN e das Administrações Regionais (AARR), através da análise dos balancetes mensais, da realização de auditorias ou de outras ações inerentes ao bom desempenho dessas atribuições;

II - representar ao CN contra irregularidades verificadas nos orçamentos, seus retificativos ou nas contas da AN e das AARR e propor, fundamentadamente, ao Presidente do CN, dada a gravidade do caso, a intervenção ou outra medida de menor alcance, observadas as condições estabelecidas no Regulamento do Sesc;

III - emitir parecer sobre os orçamentos da AN e das AARR e suas retificações, atentando

especialmente para o estabelecido nos artigos 32 a 40 do Regulamento do Sesc;

IV - examinar as prestações de contas da AN e das AARR e emitir parecer fundamentado e conclusivo sobre a matéria;

Além do trabalho do Conselho Fiscal na auditoria dos processos deste Departamento Regional, a Direção Regional acompanha os processos internos, por meio de relatórios gerenciais, reuniões periódicas com gestores que apontam riscos de gestão e orientações para melhoria das práticas administrativas. Está sendo intensificada a capacitação de funcionários com vistas à atuação na Unidade de Controle Interno do Regional.

#### ***4.3.1 Avaliação dos controles internos pelo chefe da Auditoria Interna***

O Departamento Regional instituiu o Controle Interno, por meio da Resolução Sesc Nº 58/2017 em agosto de 2017, com a finalidade de garantir o alcance de seus objetivos. Assim encontra-se em estruturação com processo de capacitação conceitual, estrutural e técnica com funcionários participando das capacitações.

#### **4.4 Atividades de correção e apuração de ilícitos administrativos**

Esta Atividade é realizada fundamentada no Regulamento de Pessoal, no artigo 82, parágrafo único “O servidor que causar dano ou prejuízo material a Instituição, dolosa ou culposamente, devidamente apurada através de comissão de sindicância, terá que ressarcir a Administração Regional do Sesc - MA através de desconto em folha, integral ou parceladamente, à critério da Instituição.”

#### **4.5 Gestão de riscos e controles internos**

O Departamento Regional instituiu o Controle Interno, por meio da Resolução Sesc Nº 58/2017, de 14 de agosto de 2017, com a finalidade de garantir o alcance de seus objetivos e metas da Administração, em conformidade com os preceitos de legalidade e de legitimidade, assim como para acompanhar os resultados da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial. Esta Unidade encontra-se em processo de estruturação, por meio de capacitação técnica dos funcionários que compõem a Unidade de Controle Interno deste Regional.

Cumprido ressaltar que a Unidade de Controle Interno atuará como órgão de orientação preventiva diretamente com Diretores de Área e Gerentes o que envolverá capacitação, com foco para as iniciativas de interação com os gestores, de forma a promover a melhoria da gestão de recursos disponíveis a serem utilizados em benefício da clientela preferencial. A gestão de risco promoverá a cultura organizacional ética que resulta em comportamentos, atitudes e processos que proporcionem a entrega de produtos de valor agregado, atendendo às expectativas Institucionais e da sociedade.

Dessa forma, o controle interno visa assegurar o cumprimento dos objetivos e metas

institucionais para que sejam devidamente alcançados em conformidade com os preceitos da legalidade e legitimidade com eficiência e eficácia.

#### **4.6 Política de remuneração dos administradores e membros colegiados**

Não se aplica ao Sesc, visto que os membros do Conselho Regional do Sesc no Maranhão não são remunerados.

#### **4.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada**

Não se aplica neste exercício, visto que não houve contratação de empresas de auditoria independente em 2017.

## 5 ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

### 5.1 Gestão de Pessoas

#### 5.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

No ano de 2017 o Sesc, por meio da Coordenação de Gestão de Pessoas, desenvolveu ações com base na força de trabalho , com base na seguinte composição:

Quadro 18 – Demonstrativo da Força de Trabalho – Situação apurada em 31/12/2017

Descrição	Quantitativo		
	2017	2016	2015
a) Número de Pessoal Efetivo	424	434	421
b) Número de Pessoal Contratado (Prazo	2	1	3
c) Número de prestadores de serviços através de Empresas (Temporário)	25	25	18
d) Servidores Cedidos ou em Licença	1	1	1
e) Servidores em Cargos em Comissão	40	37	35
f) Servidores em Funções Gratificadas	15	15	17
g) Número de estagiários do PEBE (DN)	69	65	70
h) Número de estagiários do Regional	21	23	23
i) Número de Jovens Aprendizizes	4	4	3
j) Outros não apresentados nos itens anteriores	-	-	-
<b>Total</b>	<b>601</b>	<b>605</b>	<b>591</b>

Fonte: DAF - CGP, 2018.

Quadro 19 – Distribuição da Lotação Efetiva

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva					
	Área Meio			Área Fim		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Servidores de Carreira	136	147	107	348	340	367
Temporários (Prazo Determinado)	1	-	-	1	1	3
Prestadores de Serviços através de Empresas (Temporários)	25	25	18	-	-	-
Total de Servidores	162	172	125	349	341	370

Fonte: DAF - CGP, 2018.

Quadro 20 – Situações que reduzem a força de trabalho do DR – Situação em 31/12/2017

Tipologias dos afastamentos		Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro		
		2017	2016	2015
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)	14	12	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.	14	12	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	1
5.1.	Afastamento do cônjuge ou companheiro	-	-	-
5.2.	Serviço militar	-	-	-
5.3.	Atividade política	-	-	-
5.4.	Interesses particulares	1	1	1
5.5.	Mandato classista	-	-	-
6.	Outras situações	1	1	-
7.	Total de servidores afastados em 31 de dezembro	16	14	15

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão contou, em dezembro de 2017, com um total de 486 funcionários, sendo 431 lotados em cargos permanentes, 40 em cargos comissionados e 15 em cargos gratificados, representando 64% do total autorizado pelo Presidente do Conselho Regional, que é de 765 funcionários, sendo 644 em cargos permanentes, 78 em cargos comissionados, 30 em cargos gratificados e 13 em cargos isolados. Os funcionários ocupantes dos cargos em comissão, funções gratificadas e cargos isolados, representam 16% da lotação autorizada e 11% do quadro de pessoal total. Os dados referentes à lotação numérica estão detalhados na tabela que segue:

Tabela 19 - Lotação numérica DR/MA

<b>Tipo de cargo</b>	<b>Autorizados</b>	<b>Total %</b>	<b>Contratados</b>	<b>Total %</b>	<b>Realizado %</b>
Permanente	644	84%	431	89%	67%
Comissionados	78	10%	40	8%	51%
Gratificados	30	4%	15	3%	50%
Isolados	13	2%	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>765</b>	<b>-</b>	<b>486</b>	<b>-</b>	<b>64%</b>

Fonte: DPD - Estatística, 2018.

A quantidade total de afastados ao final do ano de 2017 era de 16 funcionários, sendo 7 afastados por auxílio doença, 1 afastado por acidente de trabalho, 6 afastados por licença maternidade, 1 com licença sem vencimento e 1 na situação de outros. Em comparação com o mesmo período de 2016, o quadro de afastados teve um acréscimo de 2 funcionários. O total de afastados em 2017 representa 3% do quadro de funcionários da instituição e não constitui impacto significativo à força de trabalho.

Com relação à quantidade total de funcionários do Regional em comparação ao ano de 2016, no ano de 2017 houve um decréscimo de 0,4%. Em valor absoluto, o decréscimo foi de 2 pessoas, em especial no pessoal efetivo, em função de funcionários de carreira serem designados para cargos de confiança, assim como a contratação de profissionais para ocupação de cargos comissionados.

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 licença maternidade e auxílio doença, os prestadores de serviço, os funcionários de carreira e ainda aqueles em licença.

Com relação à composição do quadro de pessoal analisado em 31 de dezembro de 2017, observou-se que dentre os funcionários de carreira e contratos temporários, 72% atuam na área finalística.

Não foi identificado no exercício em análise, distorções na área de pessoal.

Quadro 21 – Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva

UNIDADE CONTRATANTE													
NOME: Serviço Social do Comércio – Sesc													
UJ: AR/MA						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						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
2017	V	O	Sesc-MA-2017-CS-009	Manancial Segurança Privada Ltda-EPP 21.045.383/0001-94	25/07/2017	25/07/2018	-	-	8	8	-	-	A
2017	V	O	Sesc/MA N°17/0017-PG	Potencial Segurança e Vigilância Eireli 05.121.169/0001-13	31/08/2017	31/08/2018	-	-	24	24	-	-	E
2017	V	E	-	Potencial Segurança e Vigilância Eireli 05.121.169/0001-13	02/08/2017	31/08/2018	-	-	36	34	-	-	A
<b>Observações:</b>													

Fonte: DAF, 2018.

LEGENDA
<b>Área:</b> (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.
<b>Natureza:</b> (O) Ordinária; (E) Emergencial.
<b>Nível de Escolaridade:</b> (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.
<b>Situação do Contrato:</b> (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado

Fonte: DAF - COINF, 2018.

**Análise Crítica:**

**\*Manancial Segurança Privada:** o Contrato Sesc Ma-2017-CS-009 firmado com a empresa MANANCIAL SEGURANÇA PRIVADA LTDA, avaliando o cumprimento das obrigações contratuais e documentações que viabilizam o processo de pagamento, podemos considerar que a CONTRATADA atendeu às expectativas de forma satisfatória. Foi registrada 01 notificação na qual foi acompanhada e solucionada com a Coordenação de Infraestrutura - COINF. No que diz respeito a capacidade de execução dos serviços, a equipe dedicada ao contrato possui capacidade técnica comprovada atendendo às expectativas. Avaliando a satisfação da prestação dos serviços, englobando atendimento às reclamações, cumprimento de normas internas da CONTRATANTE, registro de assiduidade, postura e avaliação mensal realizada pelo fiscal deste contrato, o desempenho da contratada é considerado bom.

**\*Potencial Segurança e Vigilância Ltda:** O Contrato Sesc Ma-2014-CS-010 firmado com a empresa POTENCIAL SEGURANÇA E VIGILÂNCIA EIRELI, teve 36 meses de vigência, avaliando-se o mesmo, afirma-se o cumprimento das obrigações contratuais, a contratada atendeu às expectativas de forma satisfatória. Cita-se que a interrupção do contrato ocorreu, em razão dos aditivos alcançarem o percentual máximo de 25% permitido no contrato, conforme preconiza o artigo 30 da Resolução 1.252/2012 do Sesc/Ma tendo sido aberto novo processo licitatório para esse serviço, sendo a mesma empresa vencedora do certame, iniciando-se o Contrato Ma-2017-CS- 012, para continuidade do serviço de vigilância, sendo observado cumprimento das obrigações contratuais podemos considerar que a contratada atendeu às expectativas de forma regular. Releva-se que foram emitidas 4 notificações à empresa, durante o período de vigência deste segundo contrato em função de pendências de documentações necessárias para a regularidade do contrato.

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

Quadro 22 – Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

UNIDADE CONTRATANTE													
NOME: Serviço Social do Comércio – Sesc													
UJ: AR/MA						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.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Observações:</b>													
<b>LEGENDA</b> <b>Área:</b> 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 Aprendizizes 12. Outras			<b>Natureza:</b> (O) Ordinária; (E) Emergencial. <b>Nível de Escolaridade:</b> (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior. <b>Situação do Contrato:</b> (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado. <b>Quantidade de trabalhadores:</b> (P) Prevista no contrato; (C) Efetivamente contratada.							

Fonte: DAF – Coinf, 2018.

## Análise Crítica:

Até 31 de dezembro de 2017, o Departamento Regional do Sesc no Maranhão não contava com contratos de prestação de serviço com locação de mão de obra.

Quadro 23 – Composição do Quadro de Estagiários

QUANTITATIVO DE CONTRATOS DE ESTÁGIO VIGENTES - SITUAÇÃO APURADA EM 31/12					
NÍVEL SUPERIOR					
Área Fim			Área Meio		
2017	2016	2015	2017	2016	2015
71	52	72	19	14	21
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)					
R\$ 528.584,18	R\$ 506.165,56	R\$ 465.196,35	R\$ 96.403,82	R\$ 146.129,62	R\$ 111.417,60

Fonte: DAF – CGP, 2018.

O Programa Especial Bolsa Estágio (PEBE) encerrou o ano de 2017 com 90 (noventa) estudantes distribuídos em 21 cursos de nível superior, atuando tanto na área meio quanto na área fim, com maior abrangência nos programas finalísticos.

O acompanhamento dos estagiários foi feito através de visitas da Técnica Esp. – Administradora, da Coordenação de Gestão de Pessoas, responsável pelo Pebe, nos locais onde estavam sendo desenvolvidas as atividades do estágio. Além de análise de relatórios semestrais e aplicação de questionário de avaliação do estagiário e do supervisor, realizou-se a ação “Projetando” – evento que reuniu estagiários e supervisores para a apresentação de trabalhos sobre temas vivenciados no estágio no Sesc.

No ano em análise, o Departamento Regional do Sesc no Maranhão não teve estagiários de nível médio em seu quadro de pessoal.

Quadro 24 – Composição do Quadro de Jovem Aprendiz

QUANTITATIVO DE CONTRATOS JOVEM APRENDIZ VIGENTES - SITUAÇÃO APURADA EM 31/12											
NÍVEL SUPERIOR						NÍVEL MÉDIO					
Área Fim			Área Meio			Área Fim			Área Meio		
2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
-	-	-	-	-	-	3	3	-	1	1	3
Despesa no exercício (em R\$ 1,00)											
-	-	-	-	-	-	R\$18.376,40	R\$11.340,00	-	R\$6.086,45	R\$11.684,10	R\$10.582,73

Fonte: DAF – CGP, 2018.

Em 2017, foram admitidos 4 jovens aprendizes no Departamento Regional do Sesc, sendo três (75%) deles vinculados à área fim e um (25%) vinculado à área meio, em substituição a 4 aprendizes que haviam iniciado o contrato em 2016. A cota estipulada pelo Ministério do Trabalho para o ano de 2017 foi de 7 (sete) aprendizes e os demais para cumprimento da cota foram contratados em 2018, iniciando as atividades em fevereiro/2018.

### 5.1.2 Demonstrativo de despesas com pessoal

Houve um aumento de 7,4% nos custos apresentados no ano de 2017 em comparação ao ano de 2016, em especial nos proventos dos funcionários de carreira que no total apresentou aumento de 7,5% e dos temporários que apresentou aumento de 61,73%.

Com relação aos funcionários temporários, registrou-se um aumento de 45% no quantitativo de funcionários – 11 em 2016 e 16 em 2017. Dentre estes funcionários, em 2017, 5 foram contratados por prazo determinado para substituir funcionárias em licença maternidade, 1 para substituir funcionária em auxílio doença, 8 jovens aprendizes (4 contratados em 2017 e 4 contratados em 2016 e que encerraram contrato em 2017) e os demais para atender demandas do regional.

O total de proventos da folha de pagamento em 2017 foi de R\$ 19.078.753,16

<u>PRÉ/BALANCETE</u>		<u>FOLHA DE PAGAMENTO</u>	<u>DIFERENÇAS</u>	
3190.11	12.915.330,94	19.078.753,16	3190.11	90.327,99
3190.16	179.512,58		3190.16	- 128.729,45
TOTAL	13.094.843,52	<u>DIFERENÇA</u>	PROJETOS*	5.254.591,46
		5.983.909,64	OUTROS**	767.719,64
			TOTAL	5.983.909,64

Fonte: DPD / COC , 2018

\*PROJETOS – ações que tem o apoio financeiro do DN, por meio do FUNPRI e auxílio aos projetos Sesc Ler, Mesa Brasil, Saúde Mulher, OdontoSesc, entre outros.

\*\*OUTROS – despesas com Salário família, adiantamento de 13º salário, entre outros.

Tabela 20 - 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				
<b>Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão</b>											
Exercícios	2017	10.740.700,95	-	136.854,68	270.787,30	78.812,66	4.309.210,26	2.830.694,93	-	-	18.637.060,78
	2016	9.943.479,24	-	147.202,52	267.089,69	144.117,78	4.013.749,85	2.561.510,76	-	-	17.077.149,84
	2015	8.576.534,15	-	128.465,19	229.544,05	157.271,75	2.911.996,83	2.183.369,84	-	-	14.187.181,81
<b>Servidores com Contratos Temporários</b>											
Exercícios	2017	122.665,28	-	-	1.774,04	2.012,00	40.809,97	19.915,36	-	-	187.176,65
	2016	72.283,57	-	-	2.081,75	2.055,00	26.366,69	12.941,60	-	-	115.728,61
	2015	99.474,14	-	-	195,35	-	61.295,89	27.015,82	-	-	187.981,20
<b>Servidores Cedidos com ônus ou em Licença</b>											
Exercícios	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior</b>											
Exercícios	2017	981.080,66	-	20.797,33	-	-	375.168,77	276.895,81	-	-	1.653.942,57
	2016	937.939,94	-	24.471,40	-	6.787,00	352.089,32	221.337,05	-	-	1.542.624,71
	2015	829.451,20	-	25.146,66	-	10.909,00	294.650,21	200.969,81	-	-	1.361.126,88
<b>Servidores ocupantes de Funções gratificadas</b>											
Exercícios	2017	506.905,10	-	250.967,36	-	-	279.145,36	188.537,09	-	-	1.225.554,91
	2016	477.794,21	-	232.308,42	-	13.145,00	271.187,49	201.303,15	-	-	1.195.738,27
	2015	481.989,91	-	236.954,64	-	14.505,80	243.628,50	176.053,03	-	-	1.153.131,88
<b>Estagiários</b>											
Exercícios	2017	514.140,00	-	-	-	109.700,00	-	1.148,00	-	-	624.988,00
	2016	576.569,31	-	-	-	123.263,00	-	1.230,00	-	-	701.062,31
	2015	483.305,95	-	-	-	93.144,00	-	164,00	-	-	576.613,95

Fonte: DAF – CGP, 2018.

Tabela 21 - Remuneração dos administradores

<b>REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES</b>	
<b>CARGO</b>	<b>REMUNERAÇÃO ANUAL</b>
Administrador da Entidade	*
Membros do Conselho Nacional/Regional:	*
Representante 1 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 2 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 3 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 4 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 5 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 6 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 7 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 8 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 9 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 10 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 11 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 12 das Atividades de Comércio de Bens e de Serviços	-
Representante 1 das Federações Nacionais	-
Representante 2 das Federações Nacionais	-
Representante 1 do Ministério do Trabalho e Emprego	-
Representante 2 do Ministério do Trabalho e Emprego	-
Representante 1 do Instituto Nacional do Seguro Social	-
Representante 2 do Instituto Nacional do Seguro Social	-
Representante 1 dos Trabalhadores	-
Representante 2 dos Trabalhadores	-
Diretores:	**
Diretoria 1 (Direção Regional)	-
Diretoria 2 (Diretoria Administrativa e Financeira)	-
Diretoria 3 (Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento)	-
Diretoria 4 (Diretoria de Programas Sociais)	-

Fonte: DAF – CGP, 2018.

\* Membros do Conselho Regional do Sesc não são remunerados.

\*\* Os valores referentes à remuneração dos diretores serão informados de acordo com a orientação do Departamento Nacional na Carta Circular número 759/2018.

Tabela 22 - Remuneração dos administradores - Quadro Consolidado

Remuneração dos Administradores – Quadro Consolidado	
Rubricas	Valores
Salário Direção Regional	R\$ 19.948,00
Salário Diretor de Área – DAF	R\$ 12.144,00
Salário Diretor de Área – DPD	R\$ 12.144,00
Salário Diretor de Área – DPS	R\$ 12.144,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 56.380,00</b>

Fonte: DAF – CGP, 2018.

### 5.1.3 Gestão de risco relacionado ao pessoal

#### a) Absenteísmo

No exercício de 2016, observou-se, conforme demonstrado na tabela abaixo, um absenteísmo de 13%.

Tabela 23 - Absenteísmo 2016

PERÍODO	SESCADM		DEODORO		SAÚDE		TURISMO		CAXIAS		TAPECURU		TOTAL		
	SERVIDORES	ABSENTEÍSMO	SERVIDORES	ABSENTEÍSMO DIAS ÚTEIS											
JANEIRO	107	8,69%	146	19,42%	55	9,58%	121	13,55%	33	15,80%	22	13,13%	484	13,93%	20
FEVEREIRO	107	12,72%	148	11,82%	55	13,65%	121	16,70%	33	35,72%	22	68,98%	486	17,65%	18
MARÇO	107	9,19%	146	15,14%	61	8,94%	121	10,90%	33	25,47%	22	41,75%	490	13,91%	22
ABRIL	107	12,97%	147	21,35%	61	11,76%	121	15,82%	33	35,67%	21	49,28%	490	19,12%	20
MAIO	106	11,59%	148	16,10%	62	10,37%	120	14,00%	33	17,39%	21	48,72%	490	15,37%	21
JUNHO	107	10,88%	149	19,03%	64	10,29%	117	12,03%	33	25,72%	21	22,49%	491	15,04%	22
JULHO	106	7,35%	146	26,73%	63	3,02%	116	11,88%	33	18,73%	20	17,06%	484	14,90%	21
AGOSTO	107	4,20%	145	15,12%	63	3,11%	116	6,88%	33	10,22%	22	4,42%	486	8,38%	23
SETEMBRO	107	3,59%	127	20,54%	63	10,61%	130	13,77%	33	12,26%	22	22,55%	482	13,18%	20
OUTUBRO	109	7,22%	122	12,83%	61	6,29%	132	13,09%	33	21,07%	22	20,01%	479	11,69%	19
NOVEMBRO	116	7,93%	116	11,93%	60	8,04%	131	15,46%	33	22,12%	22	27,98%	478	12,88%	20
DEZEMBRO	116	0,00%	120	0,00%	60	0,00%	137	0,00%	33	0,00%	22	0,00%	488	0,00%	21
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>1,56%</b>	<b>120</b>	<b>9,15%</b>	<b>60</b>	<b>2,04%</b>	<b>137</b>	<b>3,29%</b>	<b>33</b>	<b>9,98%</b>	<b>22</b>	<b>11,13%</b>	<b>488</b>	<b>12,85%</b>	<b>247</b>

Fonte: DAF – CGP, 2018.

No exercício de 2017, 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 e negociando compensação de horas não trabalhadas, resultando, conforme demonstrado na tabela abaixo, num absenteísmo total de 2%.

Tabela 24 - Absenteísmo 2017

PERÍODO	SESC ADM		DEODORO		SAÚDE		TURISMO		CAXIAS		ITAPECURU		TOTAL	
	SERVIDORES	ABSENTEÍSMO	SERVIDORES	ABSENTEÍSMO DIAS ÚTEIS										
JANEIRO	110	0,61%	116	1,03%	57	1,52%	132	1,54%	33	1,72%	21	1,27%	469	1,19%
FEVEREIRO	101	1,27%	113	2,11%	57	2,44%	127	3,02%	31	2,87%	21	2,91%	450	2,31%
MARÇO	103	1,27%	111	2,27%	57	2,14%	127	2,09%	32	2,17%	19		449	1,98%
ABRIL	103	1,40%	113	2,06%	52	2,35%	123	2,94%	32	4,17%	19		442	2,40%
MAIO	106	1,11%	111	2,42%	56	2,19%	126	2,67%	32	3,55%	19		450	2,23%
JUNHO	110	1,56%	112	2,08%	55	2,51%	132	2,06%	33	3,32%	19		461	2,16%
JULHO	100	1,19%	109	1,18%	40	2,38%	120	2,50%	32	1,49%	19		420	1,77%
AGOSTO	95	1,65%	107	2,11%	52	0,67%	119	2,27%	31	2,95%	19	2,75%	423	1,96%
SETEMBRO	102	1,34%	117	1,80%	55	0,96%	118	2,45%	29	2,18%	21	3,01%	442	1,85%
OUTUBRO	103	1,36%	116	2,20%	55	2,36%	117	2,31%	30	3,50%	22	2,73%	443	2,17%
NOVEMBRO	100	1,05%	105	2,14%	55	2,55%	129	2,05%	32	2,50%	20		441	1,75%
DEZEMBRO	89	1,48%	86	3,06%	44	3,83%	122	2,67%	24	3,51%	8	12,50%	373	2,37%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>0,14%</b>	<b>86</b>	<b>0,35%</b>	<b>44</b>	<b>0,38%</b>	<b>122</b>	<b>0,49%</b>	<b>24</b>	<b>0,75%</b>	<b>8</b>	<b>0,39%</b>	<b>373</b>	<b>2,38%</b>

Fonte: DAF – CGP, 2018.

No consolidado dos anos de 2016 e 2017, com relação ao quantitativo de atestados médicos e de dias de afastamento equivalentes a eles, registrou-se uma redução de 8% no número de atestados e de 35% no número de dias, conforme tabela abaixo:

Tabela 25 - Atestados

ATESTADOS		DIAS	
2016	2017	2016	2017
1713	1572	4259	2783
Variação		Variação	
-8,23%		-34,60%	

Fonte: DAF – CGP, 2018.

**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 iniciados em 2017:

Tabela 26 - Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais

TIPO DE AFASTAMENTO	FUNCIONÁRIOS		QUANTIDADE DE DIAS	
	2016	2017	2016	2017
Auxílio Doença	9	13	981	957
Licença Maternidade	9	11	967	1067
Acidente de Trabalho	-	1	-	134
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>1948</b>	<b>2158</b>

Fonte: DAF – CGP, 2018.

Em 2016 foram registrados 8 (oito) Comunicados de Acidentes de Trabalho (CAT) e 7 (sete) em 2017.

**c) Rotatividade**

No ano de 2016 foram registrados 32 (trinta e dois) desligamentos no decorrer do ano, sendo: 14 (quatorze) por iniciativa do empregador, sem justa causa, 8 (oito) pedidos de desligamento, 1 (uma) demissão por justa causa, 1 (um) falecimento e 8 (oito) por

término de contrato, incluindo aqueles que tiveram avaliação de desempenho desfavorável após os 90 dias de contrato de experiência, sendo o índice de rotatividade 7%, conforme tabela abaixo:

Tabela 27 - Rotatividade

2016		2017	
Admitidos	Demitidos	Admitidos	Demitidos
41	32	31	32
Rotatividade		Rotatividade	
7,47%		6,53%	

Fonte: DAF – CGP, 2018.

Foram registrados 32 (trinta e dois) desligamentos no decorrer do ano de 2017, sendo:

- 13 (treze) por iniciativa do empregador, sem justa causa, 8 (oito) pedidos de desligamento, 2 (dois) falecimentos e 9 (nove) por término de contrato. Foram registradas 31 (trinta e um) admissões, sendo o índice de rotatividade 7%.

*d) Treinamento e capacitação*

O Programa de Educação Continuada do Regional Maranhão está fundamentado na Diretriz Quinquenal 2016-2020, nº 5 “*Valorização das Pessoas e Compromisso com o Desenvolvimento Profissional*”; Plano Estratégico Sesc no Maranhão 2016-2020, e ainda no Plano Nacional de Formação e Pesquisa; as ações propostas são elaboradas considerando análise e levantamento de necessidades de treinamento do Regional alinhada à programação do Departamento Nacional realizada pela Rede de Formação e Pesquisa, considerando conhecimentos, habilidades e atitudes que contribuam para o desenvolvimento de competências institucionais e individuais. Em 2017 o Núcleo de Desenvolvimento Técnico do Regional mediou 77 Reuniões Técnicas e 20 cursos de Capacitação Técnica, por videoconferência; e ainda 35 ações presenciais realizadas pela Rede de Formação e Pesquisa do Departamento Nacional, que totalizaram 640 participações, conforme apresentado abaixo, considerando programa de origem dos participantes.

Tabela 28 - Participantes em ações de treinamento

PROGRAMA	CAPACITAÇÕES TÉCNICAS	REUNIÕES TÉCNICAS	AÇÕES PRESENCIAIS
	Nº DE PARTICIPAÇÕES	Nº DE PARTICIPAÇÕES	Nº DE PARTICIPAÇÕES
ADMINISTRAÇÃO	57	166	12
ASSISTÊNCIA	85	17	3
CULTURA	83	40	3
EDUCAÇÃO	19	38	3
LAZER	15	10	3
SAÚDE	49	36	1
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>307</b>	<b>25</b>

Fonte: DPD - NDT, 2018.

Em 2017 o Regional realizou 72 ações formativas, com alcance de 340 colaboradores. Com base nas metas estratégicas, o Programa de Educação Continuada 2017 foi estruturado dentro dos eixos programáticos: formação e desenvolvimento de lideranças, qualificação técnica, aperfeiçoamento de processos internos, competências comportamentais e multiplicação do conhecimento.

O detalhamento da perspectiva previsto x realizado é demonstrado a seguir:

Tabela 29 - Indicadores de capacitação

<b>CLIENTES</b>		
<b>Ações com foco no atendimento ao cliente</b>		
<b>ANO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Previsto Anual	89	89
Previsto Acumulado	89	179
% Acumulado	20%	40%
Realizado Anual	47	74
Realizado Acumulado	47	96
% Acumulado	11%	21%
<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL</b>		
<b>% de funcionários capacitados na área comportamental</b>		
<b>ANO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Previsto Anual	49	49
Previsto Acumulado	49	97
% Acumulado	10%	20%
Realizado Anual	17	227
Realizado Acumulado	17	234
% Anual	3%	48%

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL</b> <b>% de funcionários capacitados (Ações de formação continuada)</b>		
ANO	2016	2017
Previsto Anual	97	97
Previsto Acumulado	97	194
% Acumulado	20%	40%
Realizado Anual	149	162
Realizado Acumulado	149	230
% Anual	31%	47%

Fonte: DPD - NDT, 2018.

Com base nos dados apresentados o Departamento Regional alcançou no ano de 2016, resultado bastante satisfatório com resultados acima da meta prevista de 20% definida no Plano Estratégico (PE) 2016-2020. O número de funcionários capacitados pelo Regional foi de 31%, com 11% além do previsto. Esse resultado significativo se deu em virtude de ações para estudo, planejamento e gestão realizadas com equipes técnicas dos programas finalísticos e gestores do Regional para implantação do Sistema de Gestão do Planejamento – SGP.

Na programação 2017 foram priorizadas as ações formativas com foco no comportamento com alcance de 47% da meta, resultado bastante expressivo, que demonstra o esforço do Regional em conciliar habilidades técnicas e comportamentais.

Ressaltamos ainda a intensificação das ações de capacitação disseminadas através de Ações de Multiplicação realizadas por funcionários capacitados anteriormente, que compartilham esse conhecimento com os demais membros da equipe, o que permite maior alcance e efetividade das ações formativas.

Em 2018 serão priorizadas ações formativas com foco no atendimento ao cliente.

*e) Registros disciplinares*

Nos últimos dois anos foram registradas 13 advertências, entre verbais e por escrito, sendo 8 em 2016 e 5 em 2017.

*f) Demandas e processos trabalhistas*

1. Adicional de insalubridade e piso da categoria para dentistas → 1
2. Reconhecimento de vínculo empregatício → 1
3. Rescisão indireta do contrato de trabalho → 2

## 5.2 Gestão de Patrimônio e Infraestrutura

### 5.2.1 Gestão de patrimônio imobiliário da União

Não se aplica ao Sesc, a entidade não gerencia patrimônio imobiliário da União.

### 5.2.2 Informações sobre imóveis locados de terceiros

Não se aplica ao Departamento Regional do Sesc no Maranhão

### 5.2.3 Informações sobre Gestão de Unidades Móveis

Quadro 25– Unidades Móveis do DR

ITEM	UNIDADES MÓVEIS	ABRANGÊNCIA	DESTINAÇÃO
1	Veículo Caminhão Cargo – marca Ford ano 2007 - Placa KXT-0768 - Bibliosesc I	Bairros da capital e municípios do MA	Biblioteca Ambulante
2	Veículo Caminhão Cargo – marca Ford ano 2010 - Placa LNY - 2375 - Bibliosesc II	Bairros da capital e municípios do MA	Biblioteca Ambulante
3	Veículo Furgão Semi Reboque – marca Randon - Placa LNG-8178 - Odontosesc	Bairros da capital e municípios do MA	Consultório Odontológico
4	Veículo Caminhão pesado marca Volkswagen - Placa LSB-9825 - Saúde Mulher	Bairros da capital e municípios do MA	Consultório Ginecológico

Fonte: DAF – CLP, 2018.

### 5.2.4 Informações do Patrimônio Imobiliário

Quadro 26 – Informações sobre as Unidades Físicas

ITEM	UNIDADE OPERACIONAL/ IMÓVEIS	ENDEREÇO	DESTINAÇÃO	VALOR DO IMÓVEL
1	Sesc Administração	Av. dos Holandeses s/n-Quadra 24 – Renascença II – Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac-São Luis-	Administração Regional	17.194.537,38
2	Sesc Turismo	Rua São Carlos s/n-Olho D’Água – São Luis	Centro de Esporte e Lazer	8.642.301,06
3	Sesc Deodoro	Av. Silva Maia, 164 – São Luis	Centro de Atividades	7.920.870,57
4	Sesc Centro	Av. Silva Maia, 164 – São Luis-Ma	Centro de Aividades	2.508.919,08
5	Sesc Itapecuru	BR 222-KM 14 –Bairro Roseana Sarney – Itapecuru Mirim-MA	Escola	1.042.039,52
6	Sesc Caxias	Rua Candido Mendes, 1131-Caxias-MA	Centro de Atividades	714.377,97
7	Sesc Saúde	Rua do Sol, 616 – São Luis	Odontologia	688.616,35
8	Sesc Comunidade	Av. Principal s/n- Raposa – Ma	Centro de Lazer	447.310,00
9	Terreno – São Luis	Rua Queluz, Lote 6, QD L, Bairro Olho D’água	Centro de Atividades – Sesc Turismo	800.000,00
10	Terreno – São Luis	Rua Jaú, Lote 7, QD L, Bairro Olho D’água		

<b>11</b>	Terreno – São Luis	Rua Jaú, QD L, nº 10 Bairro Olho D'agua	Centro de Atividades – Sesc Turismo	850.000,00
<b>12</b>	Terreno – São Luis	Rua Jaú, QD L, nº 11 Bairro Olho D'agua	Centro de Atividades – Sesc Turismo	795.000,00
<b>13</b>	Terreno – Imperatriz	R. Luis Domingues, Bairro União	Centro de Atividades	4.509.040,50

Fonte: DAF – CLP, 2018.

Em 2017, foram executados serviços de manutenção predial nas Unidades Operacionais, com foco no atendimento qualitativo do cliente, conforme especificados abaixo:

⇒ Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac: manutenção do sistema de para raios, poço artesiano, substituição de revestimentos danificados, manutenção da subestação, retiradas de infiltrações, manutenção das instalações elétricas e sanitárias;

⇒ Unidade Sesc Turismo: realização de 60% de pintura, instalações elétricas e hidrossanitárias do Ginásio esportivo, 100% de manutenção de para-raios em toda a Unidade, 60% de revestimento cerâmico e fórmicas; 50% de manutenção da subestação da área externa e 60% de pintura, 100% de reparos e manutenção e pintura da área externa, 100% de manutenção e reparos na casa de bomba das piscinas e poço artesiano;

⇒ Unidade Sesc Deodoro: 70% de manutenção preventiva de pintura geral; 50% de manutenção da estrutura metálica; 60% de reparos na cobertura e forro; 100% de manutenção do sistema de para-raios; 100% de pintura geral da quadra esportiva; 100% de manutenção elétrica e hidrossanitárias; 100% de instalação de rede de incêndio;

⇒ Sesc Centro: manutenção do sistema de para-raios, pintura, instalações elétricas e hidrossanitárias, substituição de peças e reforço do piso de madeira da Biblioteca;

⇒ Unidade Sesc Itapecuru: manutenção do poço artesiano, sistema de para-raios e 50% de manutenção das instalações elétricas e hidrossanitárias. A ampliação desta Unidade com construção de quadra poliesportiva, não foi realizada, estando em fase de aprovação do Projeto;

⇒ Unidade Sesc Caxias: realização de 100% de pintura geral, manutenção do sistema de para-raios, manutenção do poço artesiano;

⇒ Unidade Sesc Saúde: 100% de manutenção preventiva de pintura geral, instalações elétricas e hidrossanitárias, revisão do sistema CFTV, manutenção do sistema de para-raios e reparos nas instalações elétricas;

⇒ Sesc Comunidade: realização de 60% de manutenção geral com pintura, cobertura e instalações.

### 5.3 Gestão de Tecnologia da Informação

O Departamento Regional do Sesc no Maranhão, em seu organograma funcional tem a Coordenação de TI responsável pelo gerenciamento dos recursos tecnológicos. Ressalta-se que o Regional não dispõe de Comitê de TI. Registra-se que os sistemas utilizados são disponibilizados pelo Departamento Nacional do Sesc, o qual está iniciando as discussões para elaboração de Política Nacional de Informação e Comunicação.

Releva-se, que este Regional pretende avançar na área de gestão de TI local, pelo que iniciamos reuniões para discussão acerca da Política de Segurança da Informação, sendo necessário o apoio técnico do Departamento Nacional.

Na área de capacitação do pessoal de TI do Regional, as ações foram realizadas através do Núcleo de Desenvolvimento Técnico, atendendo as demandas locais e as capacitações via videoconferência promovida pelo Departamento Nacional, conforme abaixo:

Tabela 30 – Participação em videoconferências e ações presenciais em 2017

<b>PARTICIPAÇÃO EM VIDEOCONFERÊNCIAS 2017</b>			
<b>NOME</b>	<b>DATA</b>	<b>MÊS</b>	<b>AÇÃO</b>
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	31/03/2017	MARÇO	INTEGRAÇÃO SCA X SGP
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	12/04/2017	ABRIL	SGP - ORÇAMENTO
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	26/05/2017	MAIO	ACOMPANHAMENTO TI
SEBASTIAO DE JESUS SILVA JUNIOR	26/05/2017	MAIO	ACOMPANHAMENTO TI
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	01/06/2017	JUNHO	NOVAS FUNCIONALIDADES DO SGP
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	12/06/2017	JUNHO	AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE ESPAÇOS FÍSICOS - SEF NOS DDRR
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	12/06/2017	JUNHO	AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE ESPAÇOS FÍSICOS - SEF NOS DDRR
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	16/08/2017	AGOSTO	ACOMPANHAMENTO DE TI
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	16/08/2017	AGOSTO	ACOMPANHAMENTO DE TI
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	28/08/2017	AGOSTO	SISTEMA TOTVS E E-SOCIAL
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	04/12/2017	DEZEMBRO	ACOMPANHAMENTO TI
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	11/12/2017	DEZEMBRO	INTEGRAÇÃO SGFXSGM
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	19/12/2017	DEZEMBRO	PLANO DE INVESTIMENTO 2018
JOUGLAS WILLIANS	20/12/2017	DEZEMBRO	APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE

CASTRO SERRAO			APOIO A DECISÃO (SAD)
<b>AÇÕES PRESENCIAIS 2017</b>			
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	15/02/2017	FEVEREIRO	WORKSHOP DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
SEBASTIAO DE JESUS SILVA JUNIOR	23/05/2017	MAIO	EDUCAÇÃO FINANCEIRA
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	26/06/2017	JUNHO	GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO AÇÃO DE MULTIPLICAÇÃO
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	04/08/2017	AGOSTO	NOVAS FUNCIONALIDADES DO WINDOWS 365 / ALINHAMENTO NDT
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	26 a 28/09/2017	SETEMBRO	FORMAÇÃO EM MENTORE
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	06 a 10/11/2017	NOVEMBRO	VISITA TÉCNICA - ACOMPANHAMENTO MIGRAÇÃO DE DADOS SCA (DR BAHIA)
GERINALDO CHAVES MACHADO	16/11/2017	NOVEMBRO	PALESTRA INTEGRIDADE E VALORES ÉTICOS UO SESC ADMINISTRAÇÃO
FABIO ANDRE DE ABREU SILVA	16 A 18/11/2017	NOVEMBRO	ENCONTRO PARA ELABORAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
JOUGLAS WILLIANS CASTRO SERRAO	06 a 10/11/2017	NOVEMBRO	VISITA TÉCNICA - ACOMPANHAMENTO MIGRAÇÃO DE DADOS SCA (DR BAHIA)

Fonte: NDT, 2018.

O quantitativo da força de Trabalho de TI do Departamento Regional é composto atualmente por 4 funcionários que atuam nas seguintes áreas: Coordenador, 1 Programador de Sistemas e 2 Técnicos de Hardware. Ressalta-se a disponibilização de duas vagas para estagiários pelo Programa Bolsa Estágio do Departamento Nacional (Pebe). Releva-se o processo seletivo, em andamento, para a contratação de mais 1 Analista de Sistemas e 1 Programador.

O Regional implantou o sistema de gerenciamento de chamados (Helpdesk), cuja metodologia é sistematizada na análise dos principais incidentes e consiste na abertura de solicitação por parte dos funcionários, tramitando internamente e gerenciado pela coordenação de TI.

Os projetos de TI desenvolvidos pelo Regional no período foram:

**Sistema de Banco de Horas** - Alinhado ao acordo coletivo auxiliando a Gestão de pessoas no controle de solicitações de serviços extraordinários e abonos gerais.

**Sistema de Assistência a Enfermagem** - para controle, avaliação dermatológica e

serviços ambulatoriais, mensurando a produção social com precisão.

Os projetos acima citados estão alinhados aos objetivos do Plano Estratégico do Departamento Regional, na perspectiva de processos internos, o qual tem como estratégia investir em soluções eficazes e aderentes às ações finalísticas, como também na área meio, com foco na dinamização das rotinas, para que se desenvolva implante e melhore os controles, assegurando o acesso rápido e fácil pelos usuários, além de garantir a confidencialidade e integridade das informações.

Quanto às medidas para mitigar eventual dependência tecnológica de empresas terceirizadas, conforme o tabela do item 5.3.1, o Sesc no Maranhão utiliza somente 3 sistemas adquiridos de terceiros para as áreas de biblioteca, folha de pagamento e hotelaria. Vale registrar que em médio prazo o Regional utilizará o Sistema Nacional de Hotelaria – SNH para gerenciamento do serviço de hotelaria.

### 5.3.1 Principais sistemas de informação

Tabela 31 – Softwares DN, Adquiridos e do DR

<b>SOFTWARES DO DEPARTAMENTO NACIONAL</b>					
<b>Sistema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Funcionalidades</b>	<b>Responsável Técnico em TI</b>	<b>Responsável Técnico na área de utilização</b>	<b>Criticidade para o DR</b>
Sistema Gestor de Materiais – SGM	Gerenciar as rotinas de compras, Patrimônio e Almoxarifado.	Processo completo de compra desde o pedido até a entrega, controle patrimonial e Controle de estoque.	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Fábio Queiroz e Francisco Daniel Santos Araújo	Realiza as solicitações de aquisição interna e externa controlando os processos de compra, estoque e logística
Sistema Gestor Financeira - SGF	Gerenciar as finanças institucionais	Processo contábil da instituição, contemplando o orçamento, entradas e saídas de ordem financeira.	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Augusto Castro Jorge Rabelo e Dailson Santos Barros	Sistema de controle e monitoramento dos processos contábeis institucionais
Sistema Central de Atendimento – SCA	Cadastrar clientes, inscrições e matrículas nas atividades	Gerencia os serviços ofertados aos clientes	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Maria de Lourdes Durans Pereira	Gerenciamento dos serviços ofertados aos clientes
Sistema Imobiliário- SISMOB	Gerenciar os bens imobiliários	Cadastro patrimonial de bens imóveis da instituição	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Robert Mendes Silva	Controle patrimonial de bens imóveis da institucional

Sistemas de Gestão de Planejamento - SGP	Automatizar as rotinas do planejamento institucional	Gerenciamento do planejamento do Regional	Fábio André de Abreu Silva	Rutineia Amaral Monteiro	Planejamento da produção social e do orçamento
Sistema Ponto de Venda - PDV	Gerenciar as vendas de produtos e serviços	Venda de produtos e serviços	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Maria de Nazaré Aires Silva	Gerenciamento da venda de produtos e serviços
Sistema de Gerenciamento de Pontos de Venda – GERPDV	Gerenciar as vendas de serviços	Controle e acompanhamento em tempo real dos caixas das unidades de serviços do Sesc	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Maria de Nazaré Aires Silva	Acompanha em tempo real os caixas PDV
SOFTWARES ADQUIRIDOS					
Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Responsável Técnico em TI	Responsável Técnico na área de utilização	Criticidade para o DR
Desbravador Sistema de Hotelaria	Gerenciar os serviços Hoteleiro	Check-In, Check-out e rotinas hoteleiras	Fábio André de Abreu Silva	Lauro Henrique Moreno Evangelista	Gerencia as rotinas de serviços do Hotel Sesc Olho D'Água
Sistema Informa	Gerenciar os serviços de biblioteca	Controle de acervo e circulação de bibliotecas	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão	Gizelly Silva Almeida	Gerenciamento dos serviços de biblioteca
Sistema TOTVS (RM Labore e Chronus)	Gerenciar as rotinas de pessoal	Gestão da folha de pagamento e dos serviços de pessoal	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão, Gerinaldo Chaves Machado e Sebastião Silva Junior	Patrícia Paiva	Gerenciamento das rotinas de pessoal
SOFTWARES DO DEPARTAMENTO REGIONAL					
Sistema	Objetivos	Funcionalidades	Responsável Técnico em TI	Responsável Técnico na área de utilização	Criticidade para o DR
Sistema Gestor de Processos – SGP	Registrar a movimentação de pessoal	Acompanhamento da circulação de pessoal nas rotinas de trabalho	Fábio André de Abreu Silva e Jorge Henrique Araújo Mota	Thiago Henrique Paixão Melo	Gerencia processos de circulação de pessoal
Sistema HelpDesk –	Agilizar os serviços de	Serviços de suporte em TI por	Fábio André de Abreu	Fábio André de Abreu	Serviço de apoio à usuários para

SiHD	suporte de TI no Regional	área e relatórios gerenciais	Silva , Jouglas Willians Castro Serrão, Gerinaldo Chaves Machado e Sebastião Silva Junior	Silva	suporte e resolução de problemas técnicos, provendo uma comunicação efetiva entre os usuários e a equipe de TI
Sistema Integrado de Gerenciamento - SIG	Integrar os sistemas informatizados para fornecer dados relevantes à tomada de decisão	Módulos informativos sobre Clientes, Atividades, Financeiro, Recursos Humanos e Diversos	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão, Gerinaldo Chaves Machado e Sebastião Silva Junior	Fábio André de Abreu Silva	Integração dos sistemas SGF, SCA, Folha de Pagamento, entre outros.
Sistema de Assistência a Enfermagem	Informatiza as rotinas do serviço de avaliação dermatológica e serviços ambulatoriais	Controle quantitativo e qualitativo das consultas	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão, Gerinaldo Chaves Machado e Sebastião Silva Junior	Janielle Polyana	Acompanhamento das consultas de enfermagem
Sistema de Protocolos – SiPro	Organizar e padronizar a circulação eletrônica de documentos	Envio e recebimento de documentos, Aprovação e Reprovação e Relatórios	Fábio André de Abreu Silva , Jouglas Willians Castro Serrão, Gerinaldo Chaves Machado e Sebastião Silva Junior	Fábio André de Abreu Silva	Gerencia o trâmite interno de documentos

Fonte: CTI, 2018.

### ***5.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI)***

Registra-se que em função do porte deste Regional, assim como, pelo tamanho do quadro de funcionários da área de TI e respectivas especialidades dos funcionários, este Regional não dispõe de PETI e PDTI, no entanto, as ações estratégicas de TI estão focadas na área finalística e contempladas no Plano Estratégico do Regional. Ressalta-se que o Regional segue as orientações da TI do Departamento Nacional.

## 5.4 Gestão Ambiental e Sustentabilidade

O Plano Estratégico 2016-2020 do Sesc no Maranhão tem como um dos objetivos “Fortalecer as práticas da Responsabilidade Socioambiental da Instituição”, tendo como indicador o “número de ações de Responsabilidade Socioambiental realizadas”.

Uma das estratégias, nesse aspecto, foi a “Implantação do Núcleo de Estudos de Temas Estratégicos” com enfoque à sustentabilidade para articulação das ações de Responsabilidade Socioambiental nos Programas de Atuação do Sesc, o que ocorreu parcialmente.

Nesse sentido, a consolidação da formação do referido núcleo é fundamental para a sistematização e encadeamento do planejamento nessa área com a finalidade de elaboração do Programa de Sustentabilidade, focado para resultados efetivos que fortaleçam a atuação institucional nessa área, incluindo aí licitações sustentáveis, aquisição de bens e contratação de serviços ou obras dentro dos critérios de sustentabilidade ambiental.

### *5.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços e obras*

No entanto, este Regional trabalhou essa temática de forma transversal em suas ações programáticas, nos programas: Educação, Lazer, Assistência e Administração. As principais ações seguem elencadas.

Em Educação, citamos a Atividade Curso de Valorização Social:

⇒ **Curso de Biojoias:** Uso de sementes variadas, a exemplo do açaí. Destinado a comerciários, dependentes, usuários e comunidade em geral, o curso trabalhou a questão da sustentabilidade e visando potencializar os produtos da natureza como sementes para produzir acessórios, agregando-se valor estético ao produto.

⇒ **Curso com material reciclável:** reaproveitamento de caixa de leite, papel, tecido, PET na confecção de produtos; e óleo de fritura para fabricação de sabão. Visa a reutilização de materiais descartados com valor produtivo, de modo a contribuir para a geração e/ou complementação de renda individual ou familiar, além de se preservar o meio ambiente.

Em Lazer, realizam-se as seguintes ações:

⇒ **Trilhas Ecológicas:** Passeio ecológico de sociabilidade e conhecimento de locais naturais. Geralmente ocorre nas excursões promovidas pelo Turismo Social do Sesc no Maranhão, em destinos como: Lençóis maranhenses, Raposa, Chapada das Mesas (MA), Jalapão (TO) e Pantanal (MT), onde os participantes, além do encantamento proporcionado com as belezas naturais, são conscientizados acerca da importância da preservação e sustentabilidade desses ecossistema.

Já no Programa Assistência, na área de desenvolvimento comunitário, o **Projeto**

**Adolescente Cidadão (Sesc Comunidade - Raposa)** oportuniza ações de caráter formativo e propositivo que contribuam para a descoberta e/ou aprimoramento de habilidades cognitivas dos participantes, promovendo inclusão social através de capacitação técnica e pessoal de adolescentes com idade entre 14 e 18 anos. Desse modo, os cursos, oficinas e palestras enfatizam a questão do meio ambiente, a exemplo da Oficina sobre Biojoias, que oportunizou aos participantes reutilizar a casa de sarnambi (fruto do mar tradicional da região de Raposa). Também realizou-se curso de confecção de produtos customizados a partir da reutilização de garrafas PET e caixas de leite.

⇒ **Projeto Criando Arte:** realizado no município de Raposa, contemplou oficinas, encontros temáticos, passeios a parques ambientais, e exposições com temática para o meio ambiente, o desenvolvimento da autoestima, espiritualidade, infância e relações familiares. Uma das ações em destaque, realizada em escola da rede municipal de ensino fundamental, foi uma oficina que resultou na confecção de jardins suspensos a partir do uso de material reciclável, como garrafas PET e pneus, que além de propiciar o embelezamento da unidade escolar, também contribuiu para a preservação do meio ambiente, sobretudo dos manguezais, onde são encontradas grandes quantidades de resíduos (garrafas PET, pneus, plásticos, caixas, etc).

⇒ **Projeto Sesc Sustentabilidade:** Ação que visa sensibilizar a população para a preservação do Meio Ambiente por meio de capacitações para geração de renda. Em 2017, houve realização de ações em parceria com escola pública, a exemplo de exposições, oficina de reaproveitamento de materiais recicláveis, como garrafa PET, e palestra conscientizando sobre preservação do meio ambiente.

⇒ **Oficina de Educação Ambiental:** objetivou sensibilizar o idoso inscrito no Trabalho Social com Grupos – TSG para as questões ambientais por meio da realização de oficinas de educação ambiental (reuso de materiais, vidro, papel, PETs, entre outros).

No Programa Administração, em Relacionamento com Clientes, temos:

⇒ **Projeto ECOS:** sensibilização dos funcionários para as questões socioambientais com vistas às boas práticas de responsabilidade ambiental no Sesc. Ao longo do ano é incentivado o reaproveitamento de papel em todas as unidades do Regional e o uso de documentos eletrônicos. Em 2017, houve realização de palestras sobre Sustentabilidade e incentivo a arborização da cidade com a distribuição de mudas de Ipês.

Na área da engenharia as proposições ainda são tímidas na práticas de sustentabilidade, no entanto, tem-se buscado o reuso de água e a instalação de equipamentos economizadores de água e energia elétrica.

Na área de Informática, está em processo de implantação o Sistema de Protocolo, que irá contribuir para a redução do uso de papel a partir da tramitação de documentos por meio eletrônico.

E no setor de Logística e Patrimônio, há projeto em elaboração, previsto para ser executado em 2018, que prevê o descarte de lixo eletrônico sistematizado, pois a área de informática já procede dessa forma o lixo eletrônico (logística reversa).

## 6 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

### 6.1 Canais de acesso do cidadão

#### 6.1.1 Ouvidoria: Estrutura e Resultados

A Ouvidoria do Regional do Sesc no Maranhão foi criada pela Ordem de Serviço de nº 17/2017, considerando o interesse administrativo em aproximar gestores, colaboradores e público prioritário do Sesc, visando o diálogo entre as partes, a transparência dos atos de gestão e a promoção da melhoria contínua dos produtos e serviços da entidade.

Vinculada à Direção Regional, a Ouvidoria atende a manifestações de clientes do Sesc (trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral), quais sejam suas reclamações, denúncias, sugestões, informações e elogios.

A Ouvidoria tem um técnico como responsável pelo atendimento das demandas, estruturada em uma sala, disponibilizando-se os seguintes canais de acesso: email ([ouvidoria@sescma.com.br](mailto:ouvidoria@sescma.com.br)), site ([sescma.com.br](http://sescma.com.br) – link Ouvidoria), telefone (98) 3215- 1555 e presencialmente.

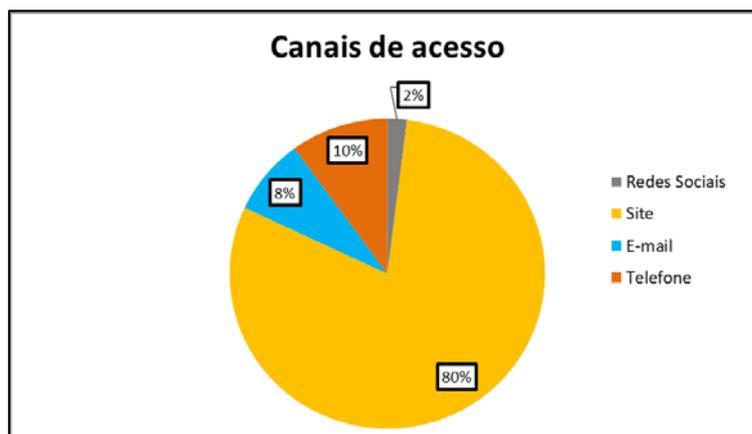
Como foi instituída há pouco tempo, a Ouvidoria vem se desenvolvendo, com capacitações do Ouvidor e diálogo permanente com os gestores. E, com o apoio do Departamento Nacional será implantado o sistema eletrônico da Ouvidoria do Sesc no Maranhão, ferramenta de interação com o cliente, de modo que se acompanhe, por meio de número de protocolo, efetivamente o atendimento das demandas, desde o início até a finalização, observando-se os prazos instituídos na Ordem de Serviço que a criou facilitando ao cliente o acompanhamento eletrônico de sua demanda.

Quadro 27 - Informações sobre o atendimento - Ouvidoria

INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO			
Natureza da demanda	Quantidade de solicitações	Atendidas	Atendidas no prazo
Denúncias	01	01	01
Reclamações	35	35	32
Sugestões	02	02	02
Perguntas (informações)	09	09	09
Elogios	03	03	03

Fonte: DPD – Ouvidoria, 2018

## Gráfico 7 - Canais de acesso - Ouvidoria



Fonte: DPD - Ouvidoria, 2018.

No exercício de 2017, a Ouvidoria recebeu 50 demandas, das quais a maioria, em número de 35, correspondeu a reclamações, especialmente em relação à insatisfação com o atendimento ao cliente. Observando essa fragilidade, a Ouvidoria sugeriu à Direção Regional (já realizadas) as seguintes ações nas unidades operacionais: palestra sobre “Atendimento ao Cliente”, Workshop sobre “Relacionamento Interpessoal (comportamental)” e palestra sobre “Integridade e Valores Éticos”, obtendo-se resultado satisfatório.

Com a implantação do Sistema que será disponibilizado pelo DN, a Ouvidoria terá uma ferramenta mais efetiva de controle e acompanhamento das demandas dos clientes.

### 6.1.2 Serviços de Atendimento ao Cidadão (SAC) : Estrutura e Resultados

#### Fale Conosco do Sesc no Maranhão

O Fale Conosco é uma ferramenta vinculada ao site do Regional ([www.sescma.com.br](http://www.sescma.com.br)) com o objetivo primeiro de esclarecer dúvidas da clientela sobre as atividades e projetos desenvolvidos nas cinco áreas de atuação do Sesc. O canal de comunicação virtual dá suporte ao trabalho desenvolvido presencialmente na Central de Relacionamento com o Cliente que atualmente funciona em três Unidades Operacionais do Sesc no Maranhão: Sesc Deodoro, Sesc Turismo e Sesc Caxias.

Além das perguntas e dúvidas recorrentes, o público da instituição também utiliza essa via de comunicação para fazer reclamação, denúncia, sugestão, elogio e enviar propostas artísticas ou profissionais, ressaltando que as duas primeiras são de responsabilidade da Ouvidoria e encaminhadas para o setor para verificação e devidas medidas.

No Sesc no Maranhão o gerenciamento desse canal e feedback para os emissores é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação. Todas as mensagens ficam armazenadas no e-mail [ascom@sescma.com.br](mailto:ascom@sescma.com.br) e são respondidas pela Ascom ou encaminhadas para os setores específicos em caso de demandas que requeiram dados ou ações restritas a área em questão. Conectado apenas à plataforma virtual, o Fale Conosco

não dispõe de número telefônico e espaço físico exclusivo para atendimento.

Com a adesão das mídias sociais como estratégia de divulgação, afirmação institucional e aproximação com o público externo, o perfil Sesc MA na rede Facebook potencializou a divulgação do canal por meio de um botão com nome homônimo que direciona os usuários para o mesmo e-mail vinculado ao serviço Fale Conosco disponível no site institucional. A Assessoria de Comunicação também interage com os seguidores pelo direct, messenger ou respondendo comentários no Twitter, Facebook, Instagram, Google+ e lista de transmissão no Whatsapp vinculado ao número institucional do setor diariamente.

É importante ressaltar que essas vias de relacionamento com o cliente têm contribuído significativamente para a queda no índice de questionamentos registrados no Fale Conosco, visto os dados de 2016 e 2017, possibilitando retorno rápido e esclarecimentos das dúvidas, no entanto, a medição desses canais até o momento não foi possível.

### Dados comparativos

Tabela 32 - Informações de atendimento 2016

<b>INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO EM 2016</b>			
<b>Natureza da demanda</b>	<b>Quantidade de solicitações</b>	<b>Atendidas e/ ou encaminhadas para os setores específicos</b>	<b>Atendidas no prazo</b>
Reclamações	09	09	Média de 2 a 5 dias
Sugestões	03	03	Média de 2 a 5 dias
Elogios	02	02	Média de 2 a 5 dias
Perguntas	717	717	Média de 2 a 5 dias
Solicitações	323	323	Média de 2 a 5 dias

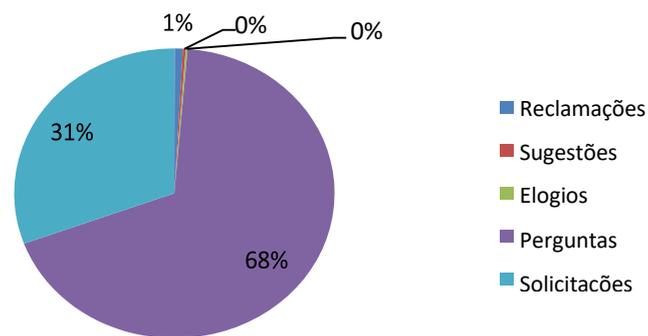
Fonte: DR - ASCOM, 2018.

Tabela 33 - Informações de atendimento 2017

<b>INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO EM 2017</b>			
<b>Natureza da demanda</b>	<b>Quantidade de solicitações</b>	<b>Atendidas e/ ou encaminhadas para os setores específicos</b>	<b>Atendidas no prazo</b>
Reclamações	12	12	Média de 2 dias
Sugestões	02	02	Média de 2 dias
Perguntas	513	513	Média de 2 dias
Solicitações	239	239	Média de 2 dias

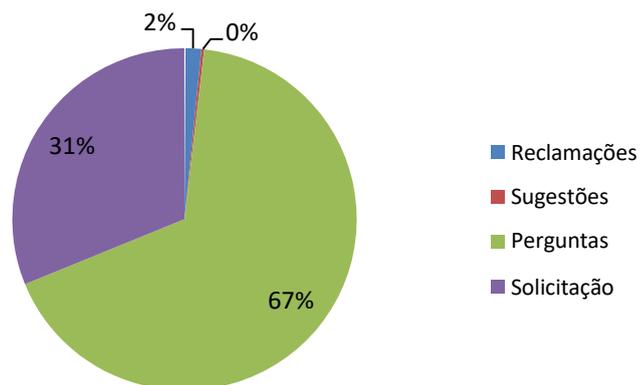
Fonte: DR - ASCOM, 2018.

Gráfico 8 - Atendimento Fale Conosco 2016



Fonte: DR - ASCOM, 2018.

Gráfico 9 - Atendimento Fale Conosco 2017



Fonte: DR - ASCOM, 2018

## 6.2 Carta de Serviços ao usuário

Não se aplica ao Sesc, uma vez que está relacionada à entidades integrantes do Poder Público Federal.

## 6.3 Aferição de grau de satisfação dos usuários – cidadãos

As informações referentes ao grau de satisfação dos usuários- cidadãos são realizadas por meio de pesquisa de satisfação e estão disponíveis para consulta no Departamento Regional do Sesc no Maranhão.

### **6.3.1 Satisfação dos usuários- cidadãos ou clientes**

As informações referentes a este item constam nas pesquisas de satisfação dos serviços ofertados pelo Sesc e estão disponíveis para consulta no Departamento Regional do Sesc no Maranhão.

### **6.3.2 Avaliação dos impactos dos produtos e serviços para os beneficiários**

A avaliação dos impactos dos produtos e serviços oferecidos pelo Departamento Regional do Sesc no Maranhão é realizada mediante aplicação de questionários, opinários, arquivos eletrônicos diretamente das Atividades e relatados nos relatórios mensais de acompanhamento das atividades, a exemplo dessa aferição citam-se os principais de 2017.

⇒ Quantidade de alunos do SOS Vestibulares aprovados em instituições de ensino superior: 122 em 2016 e 55 em 2017 (este último com a ressalva de que ainda não se tem os resultados totalizados do SISU);

⇒ Quantidade de crianças matriculadas na Educação Infantil: 604 em 2017 que avançam para o ensino fundamental;

⇒ Quantidade de pessoas participantes de cursos e oficinas em Cursos de Valorização Social: 1.321 (habilidades básicas);

⇒ Quantidade de pessoas presentes em consultas e sessões diagnósticas de Saúde Bucal: 64.031( promoção da saúde bucal com depoimentos e acompanhamento dos tratamentos concluídos);

⇒ Quantidade de lanches e refeições servidas pelo Sesc no Maranhão: 759.975, refeições completas ao preço de R\$ 3,00 (valor inferior a passagem de transporte coletivo), auxiliando na alimentação balanceada e economicidade do salários dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo;

⇒ Quantidade de público participante de Campanhas em Educação em Saúde: 53.666, prevenção às doenças e contribuindo com as políticas públicas;

⇒ Quantidade de público participante das ações do Programa Cultura: 239.585 (formação de apreciadores e de leitores contribuindo com a educação básica);

⇒ Quantidade de público participante das ações do Programa Lazer: 236.058 (saúde e bem estar físico e mental); e

⇒ Quantidade de pessoas beneficiadas pelo Programa Mesa Brasil (112.324) com gêneros alimentícios que minimizam a fome.

## 6.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Quadro 28 - Periodicidade de documentos

<b>ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DA ENTIDADE</b>		
<b>Documentos</b>	<b>Endereço para acesso</b>	<b>Periodicidade de atualização</b>
Relatório de Gestão	<a href="http://sescma.com.br">http://sescma.com.br</a>	Anual
Orçamentos Originais	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao">http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao</a>	Anual
Realização Orçamentária trimestral	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao">http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao</a>	Trimestral
Resoluções de aprovação do Orçamento e Retificações	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao">http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao</a>	Semestral
Demonstrações contábeis	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao">http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao</a>	Mensal
Informações relevantes sobre os processos licitatórios	<a href="http://www.sescma.com.br/licitacao_new/">http://www.sescma.com.br/licitacao_new/</a>	Semanal
Informações relevantes sobre contratos celebrados	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao">http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao</a>	Trimestral
Informações sobre transferência de recursos	Não se aplica	
Informações salariais	<a href="http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao">http://transparencia.sesc.com.br/portal/maranhao/maranhao?sigla=SESC/DEPARTAMENTOS/Maranhao</a>	Anual
Relatório e demonstrações de Auditoria Independente	Não se aplica	
Pesquisa sobre os clientes e sociedade	<a href="http://sescma.com.br">http://sescma.com.br</a>	Anual

Fonte: DPD – Ouvidoria, 2018.

## **7 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS**

### **7.1 Desempenho financeiro no exercício**

#### **7.1.1 Receitas**

Comparativamente ao exercício de 2016, houve uma variação a maior de 6% nas Receitas Correntes, cuja composição se dá pelas Receitas Compulsória, de Serviço e Patrimonial. Esta variação positiva é explicada principalmente pelo aumento da Receita de Contribuição que teve uma variação positiva de 8% frente ao exercício anterior e motivada pelo repasse de melhor arrecadação no recálculo orçamentário, o que promoveu alteração da meta do Orçamento Anual no montante de R\$ 2.977.313,00 (dois milhões novecentos e setenta e sete mil e trezentos e treze reais). Partindo deste ponto, com mais disponibilidade orçamentária para a realização de suas atividades, o Sesc no Maranhão obteve um alcance de realização orçamentária de 106%.

#### **7.1.2 Despesas**

A gestão orçamentária do Sesc no Maranhão fundamenta-se nos normativos institucionais e referenciais estratégicos e, sobretudo, no Código de Contabilidade Orçamentária – CODECO. Mantém a flexibilidade do planejamento financeiro efetuando as adequações necessárias à provisão de créditos adicionais para assegurar a execução das atividades das áreas meio e fim, promovendo, assim, o equilíbrio contábil e financeiro.

As demonstrações da execução financeira no exercício de 2017 evidenciam o alcance do índice de 87% da meta projetada. Isto ocorreu em virtude de algumas ações planejadas não terem sido realizadas na sua totalidade, e, sobretudo, pelo relevante e expressivo apoio financeiro do Departamento Nacional do Sesc, o que representa economia para o Regional.

No exercício em análise, a execução financeira total, ou seja, todas as despesas efetivamente realizadas totalizaram R\$ 42.925.528,99 (quarenta e dois milhões e novecentos e vinte e cinco mil e quinhentos e vinte e oito reais e noventa e nove centavos), cuja composição está dividida em Despesa Corrente no valor de R\$ 41.407.529,88 (quarenta e um milhões e quatrocentos e sete mil e quinhentos e vinte e nove reais e oitenta e oito centavos) e Despesa de Capital no valor de R\$ 1.517.999,11 (um milhão e quinhentos e dezessete mil e novecentos e noventa e nove reais e onze centavos).

No tocante às Despesas de Capital “Investimento”, confirma-se que do valor total de R\$ 1.517.999,11 (um milhão e quinhentos e dezessete mil e novecentos e noventa e nove reais e onze centavos) foram utilizados R\$ 151.827,72 (cento e cinquenta e um mil e oitocentos e vinte e sete reais e setenta e dois centavos) referente à obra de implantação do Teatro Italiano do Condomínio Sesc/Senac/Federação e R\$ 1.366.171,39 (um milhão e trezentos e sessenta e seis mil e cento e setenta e um reais e trinta e nove centavos) referentes à aquisição de equipamentos de informática e outros. Desta forma, observa-se que, embora realizando 43% da projeção orçada, o Departamento Regional vem envidando

esforço na continuidade das obras de construção, ampliação e reforma de Unidades Operacionais e aquisição de imóveis.

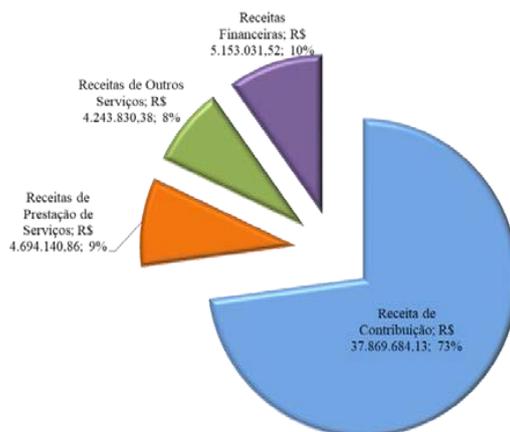
Para além do investimento do Regional, na ordem de R\$ 42.925.528,99 (quarenta e dois milhões e novecentos e vinte e cinco mil e quinhentos e vinte e oito reais e noventa e nove centavos), soma-se ainda o apoio financeiro do Departamento Nacional no montante de R\$ 8.872.072,67 (oito milhões e oitocentos e setenta e dois mil e setenta e dois reais e sessenta e sete centavos). Assim, o volume total de investimento no Departamento Regional foi de R\$ 51.797.601,66 (cinquenta e um milhões, setecentos e noventa e sete mil e seiscentos e um reais e sessenta e seis centavos). Ressalta-se que se o Regional custeasse todos os investimentos sem o auxílio do DN, alcançaria 105% da meta orçada ficando em conformidade com os padrões estabelecidos pelo Departamento Regional. Destaca-se que o desempenho orçamentário, comparando-se as realizações de 2017 / 2016, apresenta uma variação aumentativa de 5%.

Conforme se verifica, no Grupo de Despesas “Pessoal e Encargos Sociais”, a dotação final do exercício de 2017 foi 8% superior à dotação final do exercício de 2016. Cabe observar que, embora não tenha havido aumento do número de funcionários, houve reajustes salariais e nos benefícios, o que provocou o aumento de tais despesas.

No que se refere ao Grupo de Despesas “Outras Despesas Correntes”, observa-se que a Dotação Final para o exercício de 2017 também teve um incremento de 3% comparado a 2016. O acréscimo se justifica pelos créditos suplementares para atender despesas do Programa de Trabalho e, em especial, com manutenção administrativa. A suplementação das despesas administrativas foi motivada, dentre outros fatores, pelos reajustes contratuais, reestimativa de gastos com energia, serviços de vigilância, manutenção preventiva e corretiva do Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac e manutenção preventiva e corretiva nos aparelhos de ar-condicionado.

Registra-se que o saldo nas contas orçamentárias que adentra o exercício subsequente é um procedimento contábil legal que no Sesc está previsto nos normativos institucionais. No Regional, recorreu-se a esse dispositivo para a prorrogação de restos a pagar no exercício financeiro vindouro. Nesta perspectiva, as ocorrências foram para as obras e serviços de engenharia em andamento e processos licitatórios que não foram concluídos em tempo hábil, a exemplo da reforma e ampliação da unidade Sesc Deodoro, aquisição de equipamentos de informática e projetos finalísticos realizados no final do exercício, além de fornecedores com pendências para emissão de notas fiscais.

**Gráfico 10 - Receitas Correntes 2017**



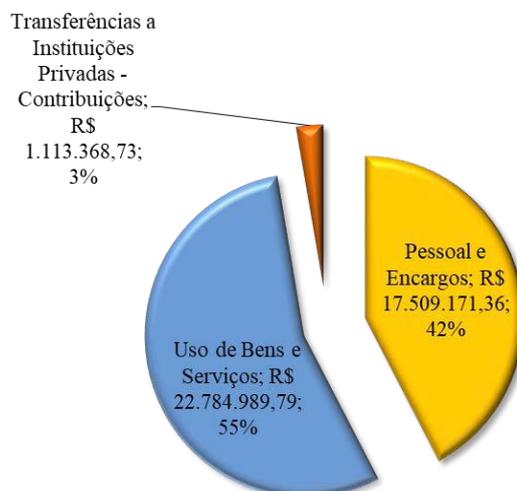
Fonte: DPD – COC, 2018

**Gráfico 11 - Despesas de Capital**



Fonte: DPD – COC, 2018

**Gráfico 12 - Despesas Correntes 2017**



Fonte: DPD – COC, 2018.

### 7.1.3 Principais Contratos Firmados

Quadro 29 - Principais contratos

CONTRATO/ ANO	OBJETO	RAZÃO SOCIAL	CNPJ/CPF	MOD. LICITAÇÃO	DATA DA CONTRATAÇÃO	SIT.	NAT.	ELEM. DESPESA	VALOR TOTAL
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	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 5.180.429,55
SESC MA- 2017- CS-011	Contratação de empresa de engenharia para as obras de implantação de infraestrutura cenotécnica e instalações cênicas (arquitetura, acústica e iluminação cênica), além de instalações complementares (elétrica, telefone e lógica, prevenção e alarme contra incêndio, hidrossanitárias e ar condicionado central) para teatro tipo italiano com capacidade para 241 lugares, no pavimento térreo do edifício sede do Condomínio Fecomércio/ Sesc/ Senac / Maranhão, localizado na Av. dos Holandeses, bairro Calhau, São Luís, Maranhão, com área útil de 450.88 m², de responsabilidade do Sesc-Serviço Social do Comércio, Administração Regional do	ICG EMPREENDIMEN TOS IMOBILIÁRIOS LTDA	05.263.842/0001-50	Concorrência	31/07/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 2.900.659,98

	Maranhão								
SESC MA- 2014- CS-006	Fornecimento de Vale Alimentação para os empregados do Sesc/MA	TICKET SERVIÇO S.A	47.866.934/0001-74	Pregão Presencial	10/06/2014	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 2.368.800,00
SESC MA-2017- CS-012	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.	POTENCIALSEGU RANÇA E VIGILÂNCIA EIRELLI	05.121.169/0001-13	Pregão Presencial	01/09/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 1.604.873,04
CONTRATO FECOMÉRCIO/ MA 009/2017, SESC MA-2017 CS-017, SENAC/MA	Contratação de empresa especializada para realização de serviços de manutenção preventiva e corretiva do Edifício Fecomércio /Sesc /Senac, localizado na Av.dos Holandeses, bairro Calhau, São Luís, Maranhão, incluindo serviços de manutenção das instalações elétricas (alta e baixa tensão), barramentos, quadros de distribuição de luz e força, sistema de aterramento, cabeamento estruturado/ CFTV, instalações prediais, instalações hidráulicas, sanitárias e rede de incêndio, pelo período de 12 (doze) meses.	GAMAR ENGENHARIA COMERCIO, INDUSTRIA E REPRESENTAÇÃO S LTDA-EPP	15.018.622/0001-14	Concorrência	30/11/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 248.712,27
SESC MA-2017- CS-009	Realização de serviços	MANANCIAL	21.045.383/0001-94	Pregão	25/07/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de	R\$ 223.862,10

	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.	SEGURANÇA PRIVADA LTDA-EPP		Presencial				Terceiros + Pessoa Jurídica	
SESC MA-2017-CS-016	Contratação de empresa especializada para execução de serviço de limpeza, desobstrução e higienização em rede de esgoto, de caixas de gordura, fossas sépticas, sumidouros, filtros, aparelhos sanitários, mictórios, pias ou lavatórios das Unidades Operacionais do Sesc Centro, Sesc Deodoro, Sesc Turismo, Sesc Saúde, Sesc Itapecuru e Sesc Caxias, pelo período de 12 (doze) meses.	M M PEREIRA MATOS E CIA LTDA – EPP	18.759.339/0001-31	Pregão Presencial	30/11/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 213.000,00
SESC MA-2013-CS-009	Comunicação de Dados MPLS prestados através de acesso terrestre para as unidades Sesc Caxias e Sesc Itapecuru com a unidade Administrativa do Sesc, com fornecimento de infraestrutura necessária	CLARO S.A	40.432.544/0001-47	Pregão Presencial	06/11/2013	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 174.000,00
SESC MA-2015-CS-002	Contratação de empresa especializada com vista à manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de ar condicionado das unidades operacionais do Sesc/MA pelo período de 12 (doze) meses	CONGEL REFRIGERAÇÃO LTDA	01.859.951/0001-83	Pregão Presencial	13/05/2015	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 171.000,00
SESC MA-2016-	Contratação de empresa	RIBEIRO E	03.439.461/0001-53	Pregão	11/02/2016	Ativo	Ordinária	Serviços de	R\$

CS-002	especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos dos restaurante e cozinhas das unidades operacionais do Sesc Deodoro, Sesc Turismo, Sesc Caxias, Cozinha 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.	FERREIRA LTDA		Presencial				Terceiros + Pessoa Jurídica	157.693,68
<b>TOTAL</b>								<b>R\$ 13.243.030,62</b>	

### 7.1.4 Contratos com pagamento em 2017

Quadro 30 – Contratos com pagamento em 2017

CONTRATO/ ANO	OBJETO	RAZÃO SOCIAL	CNPJ/CPF	MOD. LICITAÇÃO	DATA DA CONTRATAÇÃO	SIT.	NAT.	ELEM. DESPESA	VALOR TOTAL
SESC MA-2014- CS-006	Fornecimento de Vale Alimentação para os empregados do SESC/MA	TICKET SERVIÇO S.A	47.866.934/0001-74	Pregão Presencial	08/06/2016	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 2.147.712,40
SESC MA- 2017- CS -011	Contratação de empresa de engenharia para as obras de implantação de infraestrutura cenotécnica e instalações cênicas (arquitetura, acústica e iluminação cênica), além de instalações complementares (elétrica, telefone e lógica, prevenção e alarme contra incêndio, hidrossanitárias e ar condicionado central) para teatro tipo italiano com capacidade para 241 lugares, no pavimento térreo do edifício sede do Condomínio Fecomércio/ Sesc/ Senac / Maranhão, localizado na Av. dos Holandeses, bairro Calhau, São Luís, Maranhão, com área útil de 450.88 m², de responsabilidade do Sesc-Serviço Social do Comércio, Administração Regional do Maranhão	ICG EMPREENDIMEN TOS IMOBILIÁRIOS LTDA	05.263.842/0001-50	Concorrência	31/07/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 1.594.190,85
SESC MA-2014-	Contratação de empresa	POTENCIAL	05.121.169/0001-13	Pregão	27/07/2016	Inativo	Ordinária	Serviços de	R\$

CS-010	especializada para realização de serviços contínuos de segurança armada e ostensiva para as Unidades Operacionais do Sesc Ma pelo período de 12 (doze) meses.	VIGILÂNCIA E SEGURANÇA LTDA		Presencial				Terceiros + Pessoa Jurídica	1.147.697,21
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	Ativo	Ordinário	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 889.020,51
SESC MA-2013-CS-006	Realização de serviços de manutenção preventiva e corretiva, incluindo mecânica geral, elétrica, lanternagem, funilaria, pintura, alinhamento de direção, balanceamento de rodas, suspensão, escapamento, serviços de borracharia, serviço eletrônico, trava e vidro elétrico, barra, desempenho de rodas elétricas, ar condicionado, tapeçaria, lavagem geral de bancos e forros, incluindo fornecimento de peças originais para atender às necessidades de frota dos veículos do Serviços Social do Comércio das marcas Wolksvagem, Toyota,	CHMMEDANHA	07.533.543/0001-13	Concorrência	03/05/2016	Inativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 372.256,79

	Chevrolet, Honda, Mercedes, Ford, Fiat e Randon								
SESC MA- 2017-CS-012	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.	POTENCIAL SEGURANÇA E VIGILÂNCIA EIRELLI	05.121.169/0001-13	Pregão Presencial	01/09/2017	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 361.448,01
SESC MA -2015-CS-002	Contratação de empresa especializada com vista à manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de ar condicionado das unidades operacionais do Sesc/Ma pelo período de 12 meses.	CONGEL REFRIGERAÇÃO LTDA	01.859.951/0001-83	Pregão Presencial	09/03/2016	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 171.244,64
SESC MA- 2016-CS-009	Contratação de empresa especializada em serviços de saúde ocupacional e medicina do trabalho, subdividido em: exames laboratoriais, periódicos e consultas médicas; programa de prevenção de riscos ambientais – PPRA; programa de controle médico de saúde ocupacional – PCMSO; treinamento e formação de cipeiros e prevenção de acidentes de trabalho para a CIPA; elaboração de laudo técnico das condições ambientais do trabalho- LTCAT; elaboração	SAFEMED MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO LTDA	07.533.543/0001-13	Pregão Presencial	20/10/2016	Ativo	Ordinária	Serviços de Terceiros + Pessoa Jurídica	R\$ 158.088,68

	de perfil profissiográfico previdenciário- PPP e elaboração de mapas de riscos, para as Unidades Operacionais do Sesc/MA e OdontoSesc, pelo período de 12 (doze) meses.								
SESC MA- 2017-CF-002	Fornecimento de equipamentos diversos para subsidiar o desenvolvimento das atividades realizadas nas Unidades Operacionais do Sesc Deodoro, Sesc Turismo, Sesc Itapecuru e Sesc Administração	BLU EQUIPAMENTOS EIRELLI-ME	22.583.381/0001-11	Pregão Presencial	07/02/2017	Inativo	Ordinária	Equipamentos e material permanente	R\$ 146.786,00
SESC MA- 2017-CF -003	Fornecimento de equipamentos diversos para subsidiar o desenvolvimento das atividades realizadas nas Unidades Operacionais do Sesc Deodoro, Sesc Turismo, Sesc Itapecuru e Sesc Administração	DHT CENTER	15.163.478/0001-00	Pregão Presencial	07/02/2017	Inativo	Ordinária	Equipamentos e material permanente	R\$ 139.664,00
<b>TOTAL</b>									<b>R\$ 7.128.109,09</b>

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

### 7.2.1 Ativo Imobilizado

O Ativo Imobilizado da Administração Regional do Serviço Social do Comércio no Sesc Maranhão em 31 de dezembro de 2017 corresponde a 27% de seu Ativo Total e 100% de seu Ativo Não Circulante é composto de:

Tabela 34 - Ativo Imobilizado

RÚBRICA		2016	2017	VARIAÇÃO (%)
131.2.1	Equipamentos e mobiliários em geral	10.148.226,78	11.458.084,96	12,90%
131.2.2.00	Veículos	2.735.892,21	2.928.535,13	7,04%
131.2.9	Bens móveis diversos	84.500,12	83.650,12	-1,00%
<b>131.2</b>	<b>Bens móveis</b>	<b>12.968.619,11</b>	<b>14.470.270,21</b>	<b>11,58%</b>
131.1.1.01	Terrenos	6.954.040,50	6.954.040,50	0%
131.1.3	Edificações	37.640.694,93	39.158.971,93	4,03%
<b>131.1</b>	<b>Bens Imóveis</b>	<b>44.594.735,43</b>	<b>46.113.012,43</b>	<b>3,40%</b>
<b>131</b>	<b>Imobilizado</b>	<b>57.563.354,54</b>	<b>60.583.282,64</b>	<b>5,24%</b>

Fonte: DPD – COC, 2018

### 7.2.2 Bens móveis

Considerando que o Serviço Social do Comércio realiza suas atividades de forma uniforme e padronizada e a utilização dos bens acontece de forma natural no decorrer das atividades da instituição, adota-se a política de exploração de seus bens até o fim de sua vida útil efetuando a doação a instituições sem fins lucrativos quando ainda comprovado a geração de benefícios econômicos. Em caso de inservíveis e sucata, esses bens são doados mediante um certificado em que as entidades se comprometem a reciclar os resíduos sólidos, diminuindo os impactos ambientais decorrentes das operações normais da instituição.

Até o exercício findo de 2017 o Sesc não efetua a depreciação contábil de seus bens, observando a determinação expressa no artigo 65 do Capítulo IV do CODECO vigente até 31.12.2017. No entanto, com a aprovação do Novo CODECO, documento que atualiza a Instituição consoante as novas práticas contábeis nacional e internacional, e que passa a vigorar no Sesc em 2018, a depreciação contábil de bens será realizada nesse exercício. O novo CODECO tem sua aplicação aprovada pela Resolução Sesc nº 1.245/2012, e os registros seguiram as orientações da Resolução Sesc nº 1.246/2012.

Os equipamentos e mobiliários em geral da Administração do Sesc no Maranhão estão distribuídos em Equipamentos de Informática, Veículos, Móveis e Utensílios e Equipamentos e Máquinas em geral cuja variação de 13% positiva representam o montante de investimentos em imobilizações na ordem de R\$ 1.309.858,18 (hum milhão trezentos e

nove mil e oitocentos e cinquenta e oito reais e dezoito centavos), investimentos estes, justificados pela necessidade de manter-se as operações normais da entidade. Dentre os itens, temos: Equipamentos de Informática (Notebooks, Monitores, Computadores, etc.), bem como incorporações por doações de quadro elétrico mammomat inspiration (mamógrafo). Já com relação ao bem móvel da conta Veículos, houve uma variação positiva de 7% referente ao registro de incorporação de 01(um) caminhão (Saúde Mulher). No que tange aos bens móveis de classificação diversos, estes sofreram uma variação negativa de 1% devido às baixas normais destes itens no valor de R\$ 850,00, (oitocentos e cinquenta reais) valor referente à baixa de obra de arte.

### **7.2.3 Bens Imóveis**

O saldo em valores monetários do imobilizado Terrenos em 2017 permaneceu igual a 2016, ou seja, não houve variação em comparação ao ano anterior. Já em Edificações, houve uma variação positiva de 4% que é referente a obras de implantação de infraestrutura cenotécnica e instalações cênicas para teatro tipo italiano com capacidade para 241 lugares no Condomínio Fecomércio/Sesc/Senac, no montante estimado de R\$ 1.518.277,00 (hum milhão quinhentos e dezoito mil duzentos e setenta e sete reais).

Compõem os terrenos da Administração Regional no Estado do Maranhão:

- ⇒ Condomínio Fecomercio/Sesc/Senac- Sede Administrativa
- ⇒ Sesc Deodoro
- ⇒ Sesc Saúde
- ⇒ Sesc Turismo
- ⇒ Sesc Caxias
- ⇒ Sesc Itapecuru
- ⇒ Sesc Imperatriz – Terreno
- ⇒ Sesc Centro
- ⇒ Quadra Poliesportiva Raposa – Sesc Comunidade

A partir do exercício de 2018 com a entrada em vigor do novo CODECO, aprovado pela resolução Sesc nº 1.245/2012, a Administração Regional efetuará o processo, bem como o registro da depreciação conforme orientação da resolução Sesc nº 1.246/2012, bem como as devidas reavaliações patrimoniais e ajustes a valor presente nos itens devidos do ativo não circulante, conforme o caso requerer.

### **7.3 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade**

Com a criação do Programa de Comprometimento e Gratuidade – PCG instituído pelo Decreto N. 6.632/2008, foi estabelecido em suas Normas Gerais de Aplicação (Resolução Sesc nº 1.166/2008) o processo para apuração de custos das ações do Sesc. A apuração dos custos utiliza para essa mensuração, a variável Atendimento e os custos diretos (despesas correntes diretas) como elementos para cálculo dos coeficientes de rateio dos custos indiretos.

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

Nesse caso, realizou-se os procedimentos da Resolução Sesc nº 1.303/2015 no processo de apuração de custos das ações do Sesc para obtenção do Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Unidades Operacionais e Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Administrações Nacional ou Regionais, operacionalizados da seguinte forma:

### **Rateio dos Custos Correntes Indiretos das Unidades Operacionais**

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

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

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

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

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

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

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

### **Rateio dos Custos Correntes Indiretos – das Administrações Nacional ou Regionais**

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

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

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

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

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

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

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

### **7.3.1 Custos de Investimentos**

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

#### **a) Custos de Investimentos Diretos**

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

Bens imóveis (edificações) adquiridos e/ou concluídos a partir de 2009:

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

#### **b) Custos de Investimentos Indiretos**

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

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

#### **c) Custo Unitário das ações**

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

volume de cada mensurador elegível gerado na Atividade/Modalidade/Realização.

**d) Custo Total da Gratuidade**

O custo total da gratuidade por mensurador elegível, definido na correspondência circular nº 1178/2016, de 04/05/2016, será o produto da multiplicação do custo unitário pelo volume de mensurador elegível gerado na Atividade/Modalidade/Realização gratuita.

**e) Custo Total do PCG**

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

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

**7.3.2 Cálculos do cumprimento das obrigações da entidade em relação à gratuidade.**

Tabela 35 - Demonstrativo do Cumprimento da Aplicação de Recursos no PCG Aplicação da Receita Compulsória Líquida

	<b>PREVISTO R\$</b>	<b>REALIZADO R\$</b>
RECEITA COMPULSÓRIA	37.088.930,00	37.869.684,13
( - ) COMISSÃO INSS (2%)	741.778,60	757.393,68
SUB TOTAL	36.347.151,40	37.112.290,45
( - ) CONTRIBUIÇÃO A FECOMERCIO (3%)	1.090.414,54	1.113.368,73
RECEITA COMPULSÓRIA LÍQUIDA	35.256.736,86	35.998.921,72
VALOR DESTINADO AO PCG (33,33%)	11.751.070,39	11.998.440,61
RECURSOS APLICADOS EM EDUCAÇÃO OU AÇÕES EDUCATIVAS DOS DEMAIS PROGRAMAS	14.046.047,95	<b>13.294.272,27</b>
RECURSOS APLICADOS NO PROGRAMA DE GRATUIDADE	6.089.472,88	<b>6.030.634,56</b>

Fonte: DPD – COC, 2018.

Tabela 36- Demonstrativo das Metas Previstas / Realizadas Totais do PCG no exercício de 2017 – Quadro A

PROGRAMA	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Frequência/Clientes / Público / Participantes		Valores (R\$)		
					Previstos	Realizados	Previstos	Realizados	
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO INFANTIL	SEM MODALIDADE	Creche	22	26.100	17.016	1.102.551,09	558.705,87	
			Pré Escola	59	40.200	47.767			
	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS	SEM MODALIDADE	Anos Iniciais do Ensino Fundamental	35	38.710	21.021	926.872,25	1.234.185,85	
	EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	COMPLEMENTAÇÃO CURRICULAR	Curso	698	359.050	239.912	1.956.556,51	1.483.618,06	
	CURSOS DE VALORIZAÇÃO	SEM MODALIDADE	Curso	989	20.645	22.362	116.761,73	107.648,41	
<b>Total</b>				<b>1.803</b>			<b>4.102.741,58</b>	<b>3.384.158,19</b>	
CULTURA	ARTES CÊNICAS	TEATRO	Curso	100	165	7.503	1.047.681,95	941.028,35	
	MUSICA	SEM MODALIDADE	Curso	160	35.786	24.020	1.674.094,69	1.829.429,55	
	BIBLIOTECA	SEM MODALIDADE	Empréstimo	2370	42.610	45.077	1.384.647,39	1.268.430,81	
			Consulta		11.171	16.810			
<b>Total</b>				<b>2.630</b>			<b>4.106.424,03</b>	<b>4.038.888,71</b>	
LAZER	DESENVOLVIMENTO FÍSICO ESPORTIVO	FORMAÇÃO ESPORTIVA	Esporte coletivo	509	47.775	35.438	260.187,29	374.428,14	
			Esporte individual	75	9.240	7.748			
	TURISMO SOCIAL	TURISMO EMISSIVO	Excursão	554	2.372	2.503	4.496.084,17	3.814.415,34	
		TURISMO RECEPTIVO	Passeio Local	97	2.115	97			
<b>Total</b>				<b>1.235</b>			<b>4.756.271,46</b>	<b>4.188.843,48</b>	
ASSISTÊNCIA	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	SEM MODALIDADE	Curso	500	17.400	15.494	366.212,75	343.622,95	
			Oficina	1711	38.500	28.446			
			Palestra	1.719	2.000	1.779			
	TRABALHO COM GRUPOS	SEM MODALIDADE	Campanha			490	285	714.398,13	1.338.758,94
			Curso	89	1.560	608			
			Encontro	501	2.200	741			
	Oficina		106	1.983	943				
<b>Total</b>				<b>4.626</b>			<b>1.080.610,88</b>	<b>1.682.381,89</b>	
<b>Total Geral</b>							<b>R\$ 14.046.047,95</b>	<b>R\$ 13.294.272,27</b>	

Obs. 1: Este Quadro representa a totalidade do PCG, inclusive a parte da gratuidade.

Fonte: DPD – COC, 2018.

Tabela 37 - Demonstrativo das Metas Previstas / Realizadas Totais do PCG no exercício de 2017 – Quadro B

PROGRAMA	Atividade	Modalidade	Realização	Nº de Inscrições (Clientes)	Frequência / Clientes / Público / Participantes		Valores (R\$)	
					Previstos	Realizados	Previstos	Realizados
EDUCAÇÃO	EDUCAÇÃO INFANTIL	SEM MODALIDADE	Creche	22	26.100	17.016	1.102.551,09	553.227,10
			Pré Escola	59	40.200	47.767		
	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS	SEM MODALIDADE	Anos Iniciais do Ensino Fundamental	35	38.710	21.021	926.872,25	1.234.185,85
	EDUCAÇÃO COMPLEMENTAR	COMPLEMENTAÇÃO CURRICULAR	Curso	698	359.050	239.912	1.956.556,51	1.448.987,87
	CURSOS DE VALORIZAÇÃO SOCIAL	SEM MODALIDADE	Curso	989	20.645	22.362	116.761,73	107.648,41
<b>Total</b>				<b>1.803</b>			<b>4.102.741,58</b>	<b>3.344.049,23</b>
CULTURA	MUSICA	SEM MODALIDADE	Curso	160	23.852	21.766	1.115.813,63	1.294.075,67
	BIBLIOTECA	SEM MODALIDADE	Empréstimo	2370	28.540	31.110	621.318,16	1.053.242,56
Consulta			2.543		5.092			
<b>Total</b>				<b>2.530</b>			<b>1.737.131,79</b>	<b>2.347.318,23</b>
LAZER	DESENVOLVIMENTO FÍSICO ESPORTIVO	FORMAÇÃO ESPORTIVA	Esporte coletivo	509	46.175	33.707	128.814,71	180.292,55
			Esporte individual	36	3.795	3.526		
<b>Total</b>				<b>545</b>			<b>128.814,71</b>	<b>180.292,55</b>
ASSISTÊNCIA	DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	SEM MODALIDADE	Curso	80	12.000	10.052	120.784,80	158.974,55
<b>Total</b>				<b>80</b>			<b>120.784,80</b>	<b>158.974,55</b>

Obs. 1: Este Quadro representa a totalidade do PCG, inclusive a parte da gratuidade.

<b>Total Geral</b>	<b>R\$ 6.089.472,88</b>	<b>R\$ 6.030.634,56</b>
--------------------	-------------------------	-------------------------

Fonte: DPD – COC, 2018.

#### 7.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas

As informações deste item encontram-se na Seção “Anexos e Apêndices”.

## 8 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

### 8.1 Tratamento das determinações e recomendações do TCU

Não houve ocorrências no período.

### 8.2 Tratamento das recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro 31 – Plano Permanente de Providências da CGU

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

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

### 8.3 Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

Quadro 32 – Recomendações da Auditoria Interna (Conselho Fiscal do Sesc)

<b>QUADRO DA SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES PENDENTES DA AUDITORIA INTERNA</b>			
<b>Deliberação</b>	<b>Nº do item</b>	<b>Descrição sucinta do item da recomendação</b>	<b>Providências adotadas / Ações implementadas</b>
<u>Relatório /2014</u>	3.1.2.1.1 Item 5	Evidenciar, nas futuras obras, que todos os fatos imprevisíveis e importantes na obra sejam relatados no Diário da Obra, pois servirão de documentação comprobatória para justificar os termos aditivos, conforme exigência contratual.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.

	3.1.2.1.1 Item 6	Enviar ao Conselho Fiscal a apuração de todos os itens que foram acrescidos e/ou reduzidos da planilha orçamentária, a fim de apurarmos o desembolso ou ressarcimento dos cofres da Instituição	Nesta auditoria, atestamos a apuração dos valores, entretanto, por ainda restar a cobrança do ressarcimento /compensação do valor apurado com a empresa contratada, classificamos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 8	Formalizar os termos aditivos necessários, inclusive prorrogando a duração do contrato, e homologado pela autoridade competente, em observância ao artigo 29 da Resolução Sesc no 1.252/2012.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 9	Exigir que o prestador de serviços emita ART Complementar vinculada à prorrogação, ao aditamento, à modificação de objetivo ou outra alteração contratual que envolva qualquer serviço de Engenharia e Arquitetura vinculada à ART original, conforme artigo 12 da Resolução no 1.025/09 do Confea.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
<u>Relatório</u> <u>/2014</u>	3.1.2.1.1 Item 10	Exigir que o prestador de serviços providencie o Seguro de Responsabilidade Civil complementar vinculada à prorrogação, ao aditamento, à modificação de objetivo ou outra alteração contratual que envolva qualquer serviço de Engenharia e Arquitetura.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
	3.1.2.1.1 Item 12	Exigir que o prestador de serviços emita ART Complementar de fiscalização vinculada à prorrogação, ao aditamento, à modificação de objetivo ou outra alteração contratual que envolva qualquer serviço de Engenharia e Arquitetura vinculada à ART original, conforme o artigo 12 da Resolução no 1.025/09 do Confea.	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.

<u>Relatório</u> <u>/2015</u>	2.2.2.1.4 Item 1	Fundamentar os itens auditados não contemplados inicialmente na planilha orçamentária da licitação, com os preços do Sinapi ou outro indicador oficial, sendo que, nos casos em que não houver correlação do item, seja demonstrada a adequabilidade do preço praticado mediante pesquisa no mercado, apresentando-se, para isso, documentação comprobatória	Nesta auditoria, não foi formalizado aditivo na obra analisada, razão pela qual consideramos a recomendação como "não atendida", para monitoramento na próxima auditoria.
<u>Relatório</u> <u>/2016</u>	2.1.2.1.1 Item 1	Fundamentar as contratações por inexigibilidade de licitação, inclusive quanto ao preço, a fim de demonstrar que este é justo, como determina o art. 11 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc.	Nesta auditoria, verificamos que a situação persiste, tendo em vista o constatado nos processos de contratação da empresa Núcleo Arquitetura e Eventos.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	1.2.1.1 Item 1	Providenciar a regularização dos saldos invertidos nas contas contábeis do passivo.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	1.2.1.1 Item 2	Conciliar mensalmente os registros contábeis da conta 141.1.1 - Seguros Contratados com as informações atualizadas dos setores responsáveis pelas respectivas apólices, objetivando a fidedignidade dos registros contábeis.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	2.1.2.1.1 Item 1	Definir a demanda dos serviços de saúde ocupacional, de acordo o levantamento constante do relatório anual do PCMSO, conforme dispõe a norma regulamentadora NR -7.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	2.1.2.1.1 Item 2	Adotar critério de julgamento e adjudicação que ofereça maior economicidade para o Sesc, conforme determina o .art. 2º do Regulamento de Licitações e Contratos, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.252/2012.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	2.2.2.1.1 Item 1	A Administração Regional deve precificar os contratos de prestação de serviços, a fim de cumprir o regulamento institucional, bem como objetivando maior eficácia no controle e acompanhamento de execução e planejamento nas aquisições.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	3.1 .1.1.	A Administração Regional deve abster-se de transferir bens patrimoniais para outros Setores ou Unidades sem o efetivo registro no SGM.	Em fase de elaboração do plano de providencias.

<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	3.2 .1.1 Item 1	Exigir que os produtos perecíveis estocados no Almojarifado contenham rotulagem com data de fabricação, expressa em código ou linguagem corrente e data máxima para consumo, a fim de atender o que determina a Resolução RDC n° 259, de 20/9/2012.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	3.2 .1.1 Item 2	Realizar inventário de todos os produtos perecíveis estocados no almojarifado objetivando detectar as incidências de produtos vencidos.	Em fase de elaboração do plano de providencias.
<u>Relatório</u> <u>/2017</u>	3.2 .1.1 Item 3	Abster-se de estocar produtos perecíveis vencidos no almojarifado da Instituição, objetivando não incorrer em multas e sanções pelos órgãos de controles.	Em fase de elaboração do plano de providencias.

Fonte: DPD - COC, 2018.

#### **8.4 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao erário**

O Regulamento de Pessoal do Regional em seu Artigo 82, Parágrafo Único, prevê apuração de responsabilidades através de comissão de sindicância.

#### **8.5 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações como o disposto no artigo 5º da Lei 8.666/1993**

Não se aplica ao Sesc. O Sesc possui regulamentação própria de licitações e contratos, por meio da RESOLUÇÃO N° 1.252/2012 , a qual assegura que será ‘ processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos, inadmitindo-se critérios que frustrem seu caráter competitivo’.